



巩义法院审结一起15元电蚊拍引发的官司 “仅退款”不退货的“羊毛”，不能随便薅

律师：消费者行为如有恶意将涉嫌诈骗



有人在拼多多买了一把15元的电蚊拍，签收申请“仅退款”不退货。随后，商家多次发现有人恶意“仅退款”后，跨越千里追讨15元货款。1月16日，巩义市人民法院发布了这起近日已审结的“薅羊毛”的典型案。

记者了解到，自拼多多推行“仅退款”以来，在2023年底，淘宝、京东等电商平台也先后加入“仅退款”队伍，目前，“仅退款”新规也已生效。可是，“仅退款”不退货的“羊毛”能随便薅吗？

正观新闻·郑州晚报记者 鲁燕

案例 遭遇“仅退款”

商家为了15元电蚊拍打官司

2023年6月30日，翟某在拼多多店铺以15.82元下单购买了一把电蚊拍。商家按时发货，7月3日，翟某收到快递，并在签收后申请“仅退款”。拼多多平台通过了翟某的申请，并将钱款退回买家账户。

2023年11月，拼多多商家海口市云某电子商务有限公司诉至巩义市人民法院，要求翟某退还货款并赔偿快递费、材料整理及打印费、律师咨询费。

巩义市人民法院涉村法庭受理此案后，法官李宇洋进行线上远程调解，原告代理人诉说了这段时间以来他们店铺经常遇到“仅退款”的顾客。虽然每笔交易金额不大，但是积少成多，已经严重影响公司的生产经营。李宇洋立刻意识到商家可能遭遇了有组织的“仅退款”行为。

通过查询，李宇洋发现，在社交媒体上有人专门教授如何利用平台“仅退款”的规则“薅羊毛”，这不仅违反合同约定，也破坏了诚实守信的交易原则。

调解

网购者退回货款并向商家道歉

翟某说：“之前在拼多多上买过一些日用品，像拖把、灯泡之类的，申请售后的时候选了仅退款，东西自己留着了，后续商家也没什么反映，吃到甜头以后，就觉得占到了便宜，所以才会这样干。”

商家表示：“虽然东西不值钱，但是我既然已经退了款，最基本的道理顾客应该给退货，这段时间已经遇到了很多次不退货的情况，对于这种不诚信的现状，我们必须打击，选择诉讼的方式不仅是为了维护自身权益，也是给‘投机取巧’的人敲响警钟。”

经过这堂“法律教育课”，翟某当场退回货款，并向商家道歉，取得了对方的谅解。最终，原告商家撤诉。



延伸

“仅退款”已成电商平台标配

2023年12月28日，淘宝支持“仅退款”冲上热搜第一。卖家在淘宝平台上获得过多差评或违规记录，一旦收到投诉，可能面临直接退货退款或仅退款的判定。该规则已于2023年12月26日正式生效。

2023年12月份，京东平台在先后修订的《京东开放平台交易纠纷处理总则》中新增“退款不退货执行标准”及“交易纠纷支持用户仅退款”。这也意味着，自拼多多和抖音之后，又有两家电商平台推出了“仅退款”的售后机制。

对此，多数消费者持赞成态度，认为电商行业目前的“仅退款”，注重消费者体验，也给消费者提供了有力的保障。但也有商家表示，自己可能被“薅羊毛”，让有些人有漏洞可钻，平台没有站在商家角度考虑问题。

目前来看，尽管多家平台都提出支持“仅退款”，但最终真正落地的尺度各不相同，甚至同一平台不同客服的判断也可能存在差异。

说法

恶意“仅退款”涉嫌诈骗

天津益清（郑州）律师事务所孔红伟律师认为：部分电商平台制定“退款不退货”规则的初衷是为了更好地保障消费者的权益，减少退货流程，提高交易效率。但个别消费者以“商品不好”“产生问题”等理由申请退款而不退回商品，这种行为已经涉嫌诈骗，如果退款数额达到立案标准，将构成诈骗罪而受到刑事处罚。

对于商家而言，“退款不退货”无疑增加了经营压力和风险。孔红伟建议广大消费者应树立正确的消费观念，自觉抵制“退款不退货”行为，维护公平公正的网络购物环境。电商平台相关部门和立法机构也需共同努力，不断完善对商家的管理和监督机制，采用技术手段堵上规则漏洞，加大对恶意退款行为的惩戒力度，为消费者营造一个安全、放心的购物环境。

前述案件主办法官介绍，现在拼多多商家对于恶意“仅退款”的会选择网上立案，法院会要求买家将货品退回，如果货品丢失或者影响二次销售，会要求折算相应价格赔付商家，“仅退款”不能成为消费者逃避合同义务的手段。

体验

退款后想退货，商家回复“您随意处理”

那么，传说中的“仅退款”到底对网购者和商家有何好处？恰好，最近张女士也有一次网购的真实体验。

日前，张女士在拼多多一商家下单购买“正宗粉藕”，商家客服称“这个藕高压锅蒸煮粉糯，不粉包赔”，于是，买了5斤莲藕。

几天后收到商家发来货品，吃了也不粉糯，再次和商家客服联系，客服询问是不是用高压锅蒸煮的，而且时间是否在40分钟以上，并让拍照发过去。几经查验，张女士要把剩下的莲藕退回去，商家客服立即回复说，“抱歉亲，给您带来不好的购物体验，这边给您补

偿10元，您看可以吗？”很快出现的“商家想帮您申请快捷退款”的页面显示，申请类型是“仅退款，退款金额10元”。可几乎是在同时，拼多多官方也发出一个链接页面显示：“拼多多是看到商家没有处理好您的问题，已介入为您处理。”

“拼多多可以帮您全额退款，商品您自行处理可以吗？”点击“同意全额退款”后，几乎是秒收到5斤莲藕全额退款22.49元。

后来，再次要求把剩余的莲藕退还时，对方两次回复“您随意处理”，“那你们不是有损失吗？”客服回复“是的”，便没有再回应。

淘宝

每天都有商家投诉买家恶意“仅退款”

1月16日下午3点40分，记者拨通浙江淘宝平台热线，客服表示，淘宝已变更“仅退款”新规则，保障买卖双方权益，帮助大家更好地解决商品交易过程中的纠纷。

新增“仅退款”，淘宝基于平台自身大数据能力，识别多维度结合，对于买家发起符合相关情形的售后作出快速退款或退货退款的规则依据；针对卖家存在延迟发货、强制发货且未经买家同意的情形，补充钱款处理方向规则依据；新增

针对支持7天无理由退货或经平台判定可支持买家拒收的商品，针对买家已拒签成功的，支持退款处理的条款。

提及商家权益的维护时，淘宝客服人员称，现在他们每天也会接到商家投诉买家“仅退款”的恶意行为，遇到这种情况，商家可直接向平台“营商保”投诉，里面有异常订单、异常评价、异常客服咨询、异常退款等多类型的投诉选项，商家发起投诉后，淘宝平台会在一到两个工作日进行核实处理，给出结果。