



扫码看视频

“无理由退货”“限时发货”“运费险”……这些保障消费者合法权益的购物平台规则,让诚信消费者获得购物保障的同时,也成了少部分人“薅羊毛”的利器。有人利用规则把使用过的商品退货处理;有人从中牟利、获取赔偿金或享受“0元购”;在一些社交平台,甚至有人公然售卖“薅羊毛”秘籍,教人非法牟利。

随着日趋增多的“羊毛党”出现,在过度消费权益的同时,也让消费公平失衡,破坏了良好诚信的市场。

■文/图/视频 三湘都市报全媒体记者 魏灿 通讯员 何湘 李亦双 王雪静 董杨蕊

“薅羊毛”变味,谁为不诚信买单

售后保障竟成“商机” 建议:平台应对不良购物行为进行限制

03

观察



表演服装用完“扎堆”退货

400多条裙子集中申请退货退款,而退回来的衣服大都有异味,有明显穿着、洗涤痕迹,商家损失近8000元。今年6月,这则消息登上微博热搜,商家直指退货的消费者来自黑龙江某高校学生。对此,学校回应称,确实存在“一部分学生使用过后退货”的情况。已对涉事学生批评教育,并安排专人联系商家沟通联系,表达歉意,商议解决措施。

每年元旦节、“六一”儿童节前后总有类似事件进入公众视野。

“一套演出服加上道具100多元,只穿一天,确实很多家长会选择退货。”长沙市开福区一名小学生家长陈女士表示,她10岁的女儿在舞蹈机构学习舞蹈,今年6月、7月两个月的时间里,女儿参加了学校和舞蹈机构组织的各种活动,买了四套服装和道具花了500多元,而这些衣服表演后都闲置在家,“孩子长得快,这些演出服再次被利用的可能性不大。”

“女儿皮肤敏感,演出服必须先洗一遍再给她穿,这样当然不能退货了。表演服一般不适合日常穿,穿一次就搁置确实有些浪费。我了解到有些家长在孩子表演完后直接无理由退货,这样肯定不好。不管穿着多注意,裙子在地上扫,小朋友脸上化了妆会蹭到,这样的衣服如果再卖给其他消费者,显然不合适。”陈女士说,“换位思考,我也不愿意收到别人穿过的衣服,无理由退货是消费者的权利,但前提是侵犯其他消费者的利益。”



7月26日,长沙市一家菜鸟驿站的工作人员在处理退货包裹。

完善的售后保障让下单更随意

长沙的刘女士工作很忙,经常加班没时间逛街,网购成了生活的一部分。从大学起就开始网购的她已有十多年网购经验,购物必须买附带运费险的商品。“服装退货的情况比较多,所以我只选择有运费险的店铺下单,每次多拍几件,再选择合适的留下。”刘女士坦言,完善的售后保障让下单更随意。

采访中,不少消费者表示,网购时经常遇到货不对板的情况,是平台完善的售后保障保住了自己的利益,真正做到了“一键维权”。

以女装为例,近期“女装做得像童装”等词条登上热搜,引发网友热议。买家秀和卖家秀看不出是同一件衣服;直播间展示商品和收到的货品迥异,有网友直言:“你永远买不到主播穿的同款衣服。”

此外,各平台的大数据推送对消费者也有影响。“刚花了300元拍下的裙子,首页就给我推送一模一样的款式,价格却不到百元。就算我没有转身选择便宜的链接,也会认为相同款式大家都在卖,是不是太多人穿,因此退货。”长沙彭女士说。

今年4月,刘女士花12.88元拍下一个马克杯,收货后发现手柄处磕掉一小块,刘女士联系客服,对方非常爽快地同意退款,并表示不用退货。“这样的购物体验很好,作为消费者能被商家信任。”刘女士说,如今,“无条件退货”“运费险”“退款不退货”等,确实成为她网购的重要参考。

建议 平台应该对不良购物行为进行限制

“如果消费者的合法权益被过度消费,谁来为不诚信买单?”在长沙的刘女士看来,绝大部分消费者网购还是奔着买中意的商品去的,各种保障权益起到了让消费者放心、安心的作用。“以前‘薅羊毛’是商品打折、特价时候用的,现在带上贬义了。当‘羊毛党’日趋增多,最终损害的是我们普通消费者的利益。”刘女士说,平台应该对不良购物行为进行限制,让规则更好地保护诚信消费者。

对此,警方提醒,在平台规则与商家推出的各类促销活动中,消费者通过合法方式获取优惠或赔偿是有效的。但如果通过非法手段“占便宜”、骗赔偿,不仅违背了公平正义,破坏了正常交易,更是违法犯罪行为,将面临法律惩罚。

消费者保护机制成部分人“商机”

然而,购物平台完善的售后规则,也让一些人看到了“商机”。

记者在多个社交软件搜索“薅羊毛”,显示内容均为“薅运费险羊毛”“仅退款羊毛教程,速来”“在家就能‘白嫖’的教程”……其中分享的大多数内容为如何利用网购平台机制获取收益。

以“薅运费险羊毛”为例,买家通过购买有运费险的商品后退货,选择5元的便宜快递寄回,而运费险有10元—15元的补贴,买家一单就能赚取5元—10元的差价。据法治日报报道,有人专门租仓库囤放货物,只为薅运费险羊毛,收入非常可观。

同样关注度高的还有退款不退货,在多个平台有人售卖相关教程,教网友通过话术触发平台客服介入,以此达成退款不退货。还有一些人利用“冷门”的方法,专门找成交量少的店铺,利用商家对店铺打理不及时漏洞,拍下商品后投诉商家不及时发货、缺货,利用平台规则索赔。

浙江丽水公安今年6月就通报了一起利用赔付漏洞实施的诈骗案。客户拍下一单发往黑龙江的商品订单,询问得知无法发货后立即申请了退款,并以卖家无法发货为由向平台发起了赔付投诉。经审核,平台扣除了店铺该笔订单销售额的30%(上限500元)赔偿买家。此后一小时内,店铺陆续出现170余笔发往黑龙江的订单,每笔订单都以无法发货为由发起赔付投诉。截至网店店主陈先生报案,其店铺总共需赔付订单200余单,总金额10余万元。

接警后,丽水龙泉公安深挖出一个利用网购平台赔偿漏洞骗取赔付金的犯罪团伙。截至落网,团伙累计作案100余起,5名嫌疑人因涉嫌诈骗罪被依法采取刑事强制措施。

