



不管是将商品使用后退货,还是通过运费险赚差价,或退款不退货,这种通过平台机制来“薅羊毛”的行为损害的不仅仅是平台或商家的利益,多位律师、专家认为,最终还是全体消费者甚至整个消费市场来买单。

今年7月1日,《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》正式实施,其中第19条规定“消费者无理由退货应当遵循诚实信用原则,不得利用无理由退货规则损害经营者和其他消费者的合法权益”。

■三湘都市报全媒体记者 魏灿 通讯员 李亦双 何潇 董杨蕊 杨雪静

# 恶意“钻空子”,需多方协同制约

## 提醒:“薅羊毛”数额较大涉嫌违法 声音:平台应优化运营管理

04  
观点



新华社图

### “薅羊毛”数额较大涉嫌诈骗罪

“《消费者权益保护法实施条例》新增的退货遵循诚实信用原则规定,其目的是规制恶意钻平台漏洞的交易乱象,明确了诚实信用原则是无理由退货权立法的根本原则。”湘潭大学法学部副教授、硕士生导师陈灿祁介绍,互联网购物环境中消费者的“退货权”是我国现行《中华人民共和国消费者权益保护法》于2013年所确立的一项消费者基本权利,对消费者权益起到了重要保障作用。但近年来电商平台之间的竞争日趋激烈,逐渐从“增量竞争”演化为“存量竞争”,相继出台了退款不退货规则。但在交易实践中,出现买家恶意触发退款不退货启动条件的形式来恶意维权,或利用平台退款规则套取运费差价的行为。

陈灿祁认为,消费者利用平台规定的漏洞,在不符合相关机制规定的情形下“薅羊毛”,此类行为违背了《消费者权益保护法》的初衷,平台可以考虑对于恶意“钻漏洞”的消费者给予信用降级等处罚。

“消费者通过电商平台下单,与商家构成买卖合同关系。如果消费者擅自申请退款而拒不退还货物,就违反了诚信原则,构成违约,理应承担违约责任,如退赔货款、赔偿合理的经济损失等。如果消费者利用平台漏洞,以非法占有为目的,通过虚构事实或隐瞒真相的方式骗取商家财物数额较大,则有可能因触犯诈骗罪而承担相应的刑事责任。”陈灿祁说。

### 应对

### 保护消费者权益需多方协同

陈灿祁指出,面对“薅羊毛”行为商家应当提升防范意识,采集并保留维权的证据,积极通过协商、平台申诉等方式维护自身合法权益。平台则需要进一步优化自身运营管理,积极听取消费者、商家等多方意见的基础上完善相关规则,准确、高效地识别“薅羊毛”行为,提升处罚力度,通过降低信用评级、账号封禁等方式予以处罚。消费者应当秉持诚实信用的原则,合理行使消费者的权利,树立正确的消费观和利益观,不滥用自身权利牟取不正当利益。

刘凯认为,首先要加大对不当行为的打击力度,加强立法和执法,确保违法行为受到应有的制裁。平台应不断优化自身规则,防范漏洞同时保障消费者的合法权益。

江苏省消保委建议平台应当承担起治理责任,一方面可以事先允许商家在上架产品时或者售后处理时确认是否开启“仅退款”模式;另一方面,建立商家申诉处理机制,充分吸收商家和消费者意见,平衡双方利益。

### 所有人为少数不诚信行为付出代价

对于少数买家钻平台漏洞等不诚信行为,北京市中闻(长沙)律师事务所律师刘凯认为,“所有人都为少数不诚信行为付出代价。”

商家因运费险的滥用而承担额外的运费赔付,导致成本增加,利润减少。同时,频繁的退货行为会影响库存管理和销售计划,增加运营负担。保险公司由于被滥用的运费险赔付增加面临财务风险。这种不正当索赔行为会迫使保险公司提高运费险的费用或减少提供运费险的数量,影响正常消费者的权益。

“由于部分消费者的不正当行为,平台和商家可能会调整退货政策,提升退货门槛,从而影响其他消费者的正当权益。同时,运费险费用的增加也会转嫁到所有消费者身上,使得购物成本上升。最终为不诚信买单的将是所有参与者,包括商家、平台、保险公司和普通消费者。不诚信行为的成本会被转嫁到整体市场,使得所有人都为少数不诚信行为付出代价。”刘凯说。

“‘薅羊毛’这种过度消费权益的行为会挤压消费者的合法权益,比如导致平台收紧退换货政策进而影响消费者体验,导致平台与消费者、商家与消费者之间的信任危机等。”陈灿祁认为,“薅羊毛”行为也破坏了公平、有序的市场竞争环境,干扰商家的正常经营活动,造成其交易机会的丧失,放任此类行为可能导致“薅羊毛”行为为部分商家利用,成为其不正当竞争的手段,扰乱市场秩序。

### 多地商家 拿起法律的武器维权

买家拍了两盒袜子,每盒7双,而申请退货后,退回来的袜子每盒仅剩一双。为了要回买家少退的12双袜子,上海一名网店店主驾车1000多公里前往河南,找到买家当面对说法。最终在民警协调下,对方不但退回袜子,还赔偿了因为维权造成的损失3500元。

7月12日,广西壮族自治区贺州市钟山县人民法院通报了一起案例,买家伍某网购价值11.96元的衣物后申请退款不退货,被店主胡某起诉至法院。经承办法官调解,伍某退还了11.96元的货款,并承担800元维权费用。

记者通过中国裁判文书网检索发现,由消费者频繁退货、退货不退款等行为引发的诉讼在多地均有出现,大部分为商家起诉消费者,也有消费者由于频繁退货,购物行为异常被“封号”后起诉平台。商家起诉案件中,大部分涉案货物价值不到百元,而商家为维权支出的费用往往数百元。“我就想要个说法,不再纵容这些‘白嫖党’。”一位起诉了多位消费者的商家在社交媒体发文称。引起不少同行的共鸣。

而在某些购物平台甚至出现了“买卖维权起诉”等法律服务的商品,分为卖家版本和买家版本,可以代商家起诉或者为被起诉的消费者应诉。其中代商家起诉的介绍中详细列明了起诉“白嫖党”“羊毛党”“调包商品”等情况。

