

男子网购“仅退款”遭拒,起诉网店被驳回

# 律师解读:“仅退款”边界在哪儿

“

当前,“仅退款”服务已经成为国内各大电商平台的“标配”,但在实际执行中,各地也出现了不少相关纠纷案。8月26日,一个重庆的“仅退款”案件就冲上热搜。

2023年,重庆南岸区的刘先生网购两块库存硬盘,收货后认为有使用痕迹,于是申请“仅退款”。平台驳回“仅退款”同意其退货,但刘先生未退货并提起诉讼,以网店存在欺诈行为要求网店“退一赔三”。法院一审判决驳回了刘先生的诉讼请求。

消费者退款不退货违反了哪些法律?商家该如何维权?平台该如何避免此项服务被滥用?现代快报记者带着这些问题请教了律师。

现代快报/现代+记者 季雨

## 男子网购申请“仅退款”被拒

去年11月5日,刘先生在电商平台上购买了两块硬盘,总价2308.88元。关于该硬盘,网店销售界面信息显示为:包邮、退货包运费、不满意包退运费、退换无忧。

几天后,刘先生收到货后认为硬盘有使用痕迹,不符合“0通电库存盘”约定。随后的沟通中,网店回复刘先生,其购买的是生产两年多的库存盘,为国行正品。在刘先生购买期间,网店因出货量出现误差,刘先生可联系网店免费换新或退货,也可联系硬盘厂家官方免费换新。

同年11月17日,在刘先生申请“仅退款”后,电商平台介入。网店店主任女士提出退货

退款或换新,网店承担运费,但刘先生并未采纳。平台驳回刘先生的“仅退款”,变更为退货退款,但刘先生拒绝退货。

就此,刘先生提起诉讼,要求任女士立即退还货款2308.88元,并赔偿损失6926.64元,上海某信息技术公司对此承担连带支付责任。

法院审理后认为,刘先生以任女士存在欺诈行为要求“退一赔三”,但他举示的证据尚不足以证明任女士有欺诈故意。任女士及平台均同意刘先生的退款退货申请,刘先生可申请退货后要求任女士退款。据此,今年2月27日,重庆南岸区法院作出一审判决,驳回刘先生的诉讼请求。

## 买家和卖家都觉得委屈

8月26日,这个案件被媒体报道后,迅速冲上微博热搜榜单。一方面是“仅退款”机制给消费者带来了便利;另一方面是执行过程中,部分人员利用规则“钻空子”,导致商家承担着“钱货两空”的风险……

“仅退款”政策是指电商平台或卖家的一种退款方式,消费者无须将已购买的商品退回,只需提出退款申请,卖家在审核通过后便直接退还商品对应的款项。在过去几年,这种“仅退款”政策常常适用于商品价值较低、商品存在瑕疵等情况。但在2023年,这个状况有了改变,3家大型电商平台陆续变更了售后服务管理规则,对“仅退款”进行了“松绑”。之后,也的确引发了一些买家与卖家之间的矛盾。

今年1月,中山市第二人民法院审理了一起相关案件。该案中,买家李某在某平台店铺购买

了一件售价20元的上衣。收货近一个月后,他以质量问题为由向平台申请了“仅退款”。商家杨某不同意,并告知李某可申请退货退款。根据平台极速退款规则,平台直接退还了李某20元货款。杨某将李某告上法院,要求李某退还货款20元并支付调查费、误工费等各项损失共计1000元。

法院审理认为,李某的行为超出正常维权限度,在货物无质量瑕疵的情况下,利用平台规则强行退款,获得了不当利益。最终法院判令李某向杨某退还货款20元,赔偿调查取证费用500元。

以上事件并非个案。自从“仅退款”政策松绑以来,“1400元的洗衣机因无法安装被仅退款”“网购11元衣服仅退款被判赔800元”“仅退款动了谁的奶酪”等与“仅退款”有关的话题频频冲上热搜,引发人们对“仅退款”规则的讨论。

## “薅羊毛”可能面临法律责任

当矛盾袭来,该如何平衡好买家和卖家之间的关系?“仅退款”的法律边界在哪里?

江苏漫修律师事务所律师衡晓春认为,根据《中华人民共和国民法典》的规定,消费者申请退款,实际系解除双方的买卖合同,解除合同时,消费者方的义务系退还货物,商家的义务系退款,若仅退款而不退货则有违诚信原则、公平原则,属于违约行为。

当然,如果消费者无法提交相应的证据,或提交的证据无法看出商品存在质量问题,仅申请退款而不退回货物的,就构成了违约行为。衡晓春称:“严重的话,可能涉嫌非法占有他人财物,将面临追究刑事责任。”

衡晓春建议商家在遇到此类问题时,可以向电商平台进行申诉,同时注意保留好交易记录和沟通记录等证据,如有必要,可向法院起诉要求消费者返还货物或折价补偿。

针对“仅退款”的问题,除了在法律上有所明确外,也需要三方共同维护。今年7月,“仅退款动了谁的奶酪”话题冲上热搜。当时,江苏省消费者权益保护委员会就呼吁,平台、商家、消费者共同努力,让“仅退款”实现多方共赢。

江苏省消保委建议,平台应当切实承担起治理责任,一方面可以事先允许商家在上架产品或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,充分听取商家和消费者的意见,平衡双方利益。同时,平台在运用技术手段判断是否使用“仅退款”时,也应当综合考虑商家和消费者的信用,避免误伤。

## “新舟”60灭火飞机正式交付



8月26日正式交付的“新舟”60灭火飞机 新华社发

由中国航空工业集团自主研发设计的两架“新舟”60灭火飞机26日在西安正式交付应急管理部。

“新舟”60灭火飞机是一款具有自主知识产权的大中型固定翼应急救援飞机,最大载水量6吨,最大人员运输数量28人,最大货物运输重量3.7吨。飞机集投水灭火、火情监测、通信指挥、

人员运输、物资运输等多功能于一体,具备快速响应、复杂地形作业等优势。

2023年10月及2024年3月,在应急管理部的统一部署下,“新舟”60灭火飞机圆满完成航空应急救援综合实战演练、四川雅江灭火实战科研发验证任务,为后续执行应急救援任务积累了宝贵的实战经验。 据新华社

## 打击“黄牛”抢票 清华大学参观预约改为“抽签+抢号”

近日,清华大学对原有的“抢号”机制进行了调整,力求将参观票源留给真正有需要的游客。

清华大学对原有的预约系统进行了升级,将以前单纯的“抢号制”改成了“抽签+抢号”。现在,登录清华大学“参观清华”的预约界面,上面显示的预约方式是“每天17:00至21:45,可申请未来8天的抽签预约,中签概率与报名先后顺序无关”。

在节假日期间,清华大学每天拿出一半的参观名额,也就是3000个名额用于抽签,谁能获取,完全由系统随机抽出。当天晚上10:00公布抽签结果,谁都无法暗中操作。游客如果当天晚上没有中签,第二天8:00至17:00间还可参与抢号直接预约,这个每天也有3000个名额,并且还设定了前置条件。

据央视

## 俄罗斯与乌克兰互相发动大规模空袭

俄罗斯与乌克兰26日互相发动大规模空袭。袭击造成乌境内停水停电,俄罗斯多地基础设施受损。

俄国防部26日通报说,防空部队在俄罗斯萨拉托夫州、库尔斯克州、别尔哥罗德州、布良斯克州、图拉州、奥廖尔州、梁赞州和雅罗斯拉夫尔州上空击落22架乌克兰无人机。

萨拉托夫州地方卫生部门表示,当天乌无人机对该州的袭击造成4人受伤。雅罗斯拉夫尔州州长叶夫拉耶夫26日说,乌军无人机试图袭击该州一处炼油厂。

《乌克兰真理报》26日报道说,乌军当天出动无人机,袭击了位于俄罗斯萨拉托夫州恩格斯市的俄军用机场。

乌克兰空军26日在社交媒体上说,当天清晨,乌基辅市、基辅州、哈尔科夫州、苏梅州、波尔塔瓦州、文尼察州、基洛沃格勒

州、第聂伯彼得罗夫斯克州、伊万诺-弗兰科夫斯克州、利沃夫州和敖德萨州等地遭到俄军空袭,乌克兰多地出现停水、停电。利沃夫州军事行政长官科济茨基当天说,俄军当天袭击了该州能源设施。乌空军当天凌晨发布消息说,在俄领空中发现了11架图-95战略轰炸机。

乌克兰总统泽连斯基26日在社交媒体上说,乌方正统计空袭造成的损失情况,俄空袭针对的是乌“关键民用设施”。

俄罗斯国防部26日发布通报说,俄军当天使用高精度远程空基和海基武器,对保障乌克兰军工综合体的能源基础设施进行了大规模集群打击。据俄罗斯媒体报道,俄方当天袭击目标包括敖德萨州一处能源设施和伊万诺-弗兰科夫斯克州一处存放战机的机库。

据新华社

## 金正恩指导朝鲜无人机性能试验

据朝中社26日报道,朝鲜劳动党总书记、国务委员长金正恩24日现场指导由朝鲜国防科学院无人机研究所组织进行的无人机性能试验。

据报道,金正恩了解了该研究所最近研发的无人机,这些无人机担负着在地面和海上攻击敌方目标的使命。试验期间,各种

无人机沿着设定的不同航线飞行,正确识别并命中目标。

报道说,金正恩表示,研发不同类型的无人机并不断提高其战斗性能是战争准备的重要部分。他要求加大无人机的研发生产和战斗应用试验力度,尽快将其配备人民军部队。

据新华社

## 澳大利亚实施一项新法律

# 打工人下班有权不接工作电话

澳大利亚26日实施一项新法律,赋予打工人“掉线权”,可在非工作时间拒绝接收工作邮件、接听工作电话,且不会因此遭受处罚。

### 利好打工人

据路透社解读,老板可在非工作时间找员工干活,但在大多数情况下,员工有权不回复。员工不必保持手机开机,不必时刻准备读短信或收邮件,无论发自老板还是客户这样的第三方。

澳大利亚支持者说,新法律让打工人有底气对抗工作邮件、短信和电话“稳步侵入”个人生活。居家办公等在新冠疫情期间成为主流的工作模式让个人住所和工作场所之间的界线进一步混淆,且“侵入”呈加剧之势。

澳大利亚阿德本科技大学副教

授约翰·霍普金斯说:“数字技术出现前,我们没有遇到这种侵入……如今,在全球范围,工作时间之外,甚至节假日接收接听电子邮件、手机短消息、电话成为常态。”

澳大利亚去年一项智库调查研究显示,澳大利亚人2023年全年在下班时段平均被雇主“偷走”281小时,相应劳动价值估计1300亿澳元(约合880亿美元)。

现阶段,20多个国家出台相似法律,最早是2017年在法国。据英国《每日电讯报》报道,法国一家法院2018年对一家杀虫剂生产企业处以6万欧元(6.67万美元)罚款,缘由是后者要求一名员工时刻保持手机开机以应对突发状况。

### 理由须合理

路透社报道,“掉线权”法律同

样考虑到雇主因情况紧急、在非正常工作时间“摇人”的需求,员工必须以“合理”理由拒绝回复。

如果劳资双方就是否“合理”发生纠纷,澳大利亚公平工作委员会将予以裁决。这一监管机构将考虑员工的职位、雇主联络的理由和方式等因素。

公平工作委员会有权下达“停止并终止令”,要求雇主停止联络员工,或禁止处分员工;否则,雇主将面临9.4万澳元(6.38万美元)罚款;反过来,如果员工拒绝的理由不合理,会被罚款1.9万澳元(1.29万美元)。

资方批评这一立法存在缺陷且过于匆忙。代表雇主利益的澳大利亚工业集团认为,新法律存在模糊地带,一旦实施,会给劳资双方造成困惑,并导致工作丧失灵活性,进而拖累经济发展。 据新华社