

当“七天无理由退货”遇上“恶意买家”

谁在为不诚信买单?

“试穿族”套路多 善用差评威胁店家

在社交平台,一些电商平台商家吐槽“试穿族”“试用族”的情况并不少见。据说,这些买家套路之多,常常令人应接不暇。

经营宠物用品网店的翁先生介绍,上个月,一位在店铺购买猫粮的用户以差评威胁,要求店铺为其已拆包使用过半的猫粮全部退款,理由是猫咪不爱吃,在客服拒绝后,用户给商品

打了中评。翁先生还反映,有时店铺还会遭遇“被漏发”的情况。“去年,一位消费者购买了多件商品,在收货后提出我们少发了一件。我们仓库配有视频,在多次确认视频内容及称重后,我们举证没有漏发,消费者也没拿出证据,但最后还是给了差评。”翁先生感叹,遇到这种情况,不少商家为了息事宁人,只得主动补货。

“互帮族”钻空子 利用规则“以旧换新”

更有甚者,一些买家结成“互帮退货群”,利用无理由退货规则实现“以旧换新”。比如,买家A买了一件衣服穿了两个月后,让买家B帮忙买一件新的,再申请七天无理由退货,将旧衣服退货退款。商家受法律法规和平台规则限制,常常是哑巴吃黄连——有苦说不出。

淘宝一工作人员表示,“用户买18

件衣服旅游后要求退货”这一个案不会影响平台和广大商家对消费者的信任和服务,也不会影响淘宝现行的七天无理由退货政策。阿里巴巴首席客户官吴敏芝表示,不仅消费者是平台的用户,商家也是平台的用户。让商家正常的经营不被干扰,让正当的权益不被侵害,也是阿里巴巴一直在关注的。

“滥用”退货规则 损害整体消费者权益

中国消费者协会专家委员会专家邱宝昌表示,七天无理由退货的规则设立的初衷,是为了保护消费者的知情权、选择权和公平交易权,这个规则隐含的前提是消费者是诚信的,但个别消费者利用规则实现个人私利,是损害公平和诚信原则的。

北京盈科(杭州)律师事务所律师甘海滨表示,淘宝的七天无理由退货规则下,因为试穿后不喜欢、不合适、不影响二次销售的,买家要求退货,形式是符合退货规则的,在法律上的确不需要承担责任。但个别消费者利用

规则漏洞,滥用这个规则。

消费者权益保护法第二十五条同时规定了“消费者退货的商品应当完好”,但现实的问题在于这个“完好”如何界定,比如穿了的衣服没有剪吊牌,衣服有没有使用过就不容易界定。所以,利用规则空子实现退货的行为就可能存在。

有专家表示,所谓“试穿族”“试用族”“羊毛党”的行为看似“聪明”,实际上违背了诚实信用的基本原则,这类行为最终损害的是整体消费者的权益,增加的是整个社会的运行成本。

近日,一则“用户买18件衣服旅游后要求退货”的新闻成为热议话题。7天无理由退货的规则下,买家诉求“合法合规”,卖家吃亏“有苦难言”。原本为保护消费者权益而设置的法律法规,缘何被人利用?构建诚信网购环境,买卖双方该如何作为?相关专家表示,既要扎紧篱笆保护好消费者的合法权益,也要采取措施保护经营者正当权益不受侵害。

观点

诚信市场 需要买卖双方共建

“从保护消费者的角度来说,七天无理由退货政策是没有问题的,不能因为个别消费者的不诚信行为而质疑政策的合理性。”电商分析师鲁振旺表示,未来要解决的是如何更好运用规则,在保护消费者的同时也保护经营者的合法权益,让买卖双方都能自觉和充分遵守规则,从而营造和谐的网购环境。

记者采访的多位电商专家表示,买与卖本来就是市场行为的两个侧面,一边诚不欺客,一边不滥用规则,买卖双方诚实守信才能形成良好的消费环境。与此同时,平台方也需要更好地履行义务,运用工具技术优势,做好调查举证,减少滥用退货权利,倡导买卖双方诚信交易。

淘宝方面表示,除了进一步打击假冒伪劣产品保护消费者权益外,淘宝已面向所有淘宝商家推出超级保障计划,将聚合平台内各项权益保障,通过规则、产品、工具及服务保障商家的正当权益。对于诚信等级较高的用户,淘宝还将继续优化“闪电退货”等服务保障。

新华社记者 杨洋 张璇 吴帅帅

当“想静静的你”遇上“广场舞噪音” 矛盾纠纷如何化解?

广场舞和随之带来的噪音,已成为一些地方城市治理的难题。近日,安徽宁国市开出广场舞扰民罚单一事引起社会关注。多方人士认为,要化解广场舞噪音扰民,需要正确规范引导,并为有诉求的群众提供可以沟通的平台。

宁国市开出“广场舞扰民”罚单

近日,安徽省宁国市公安局南山派出所数次接到辖区医院患者报警,称医院附近公园内的广场舞噪声扰民,导致自己无法静心疗养。事发当晚,宁国南山派出所前期多次出警并劝告无效后,对涉及噪声扰民的5名广场舞组织者当场出具处罚决定书,并依法做出警告处罚。

一群人跳舞,周边人受苦。广场舞爱好者与周边其他居民产生冲突的新闻已经不是第一次见诸报端。此前,因深受广场舞噪声影响,山东烟台福山区一名男子曾做出过激举动,并在小区业主群内发布过激言论,被处行政拘留。

矛盾并非无解还需正确引导

记者梳理发现,为化解此类矛盾,一些地方用不同尝试来降低广场舞对周边居民的影响。例如,苏州工业园区安装了运用声学定向声技术的智慧舞场系统,让音响在正前方30度夹角内声音清晰;重庆江北观音桥的广场舞爱好者戴着耳机“静悄悄”跳舞。

也有部分地区管理部门通过组织居民代表与广场舞代表座谈,双方共同商定跳广场舞的场地、时间、音量等,形成自治公约,并成立公众参与的监督机制,有效化解了矛盾。但是,一些投诉过噪声扰民的居民告诉记者,治理效果并不理想,原因在于利益相关方沟通不畅,管理部门多以劝说为主,效果甚微。

记者发现,近来,已有一些地方出台规定,对广场舞噪音加以严管。比如,天津市规定,广场舞音量过大扰民的,由公安机关责令改正;拒不改正或者屡教不改的,处200元以上500元以下罚款。

贵州省社会调查研究所所长姚贵阳认为,建议将广场舞管理纳入物管体系或其他相关部门的管理体系,权责明晰,给有诉求的群众一个可以沟通的平台。只要正确引导规范,广场舞可以成为一道文明的风景区。

新华社记者 刘智强 肖艳



新华社发

春城晚报

开屏新闻App

理想生活 即刻开屏

