

网购“仅退款”背后的诉讼战：

部分买家钻空子 有网店起诉“为了出口气”

因为10斤海带丝，经营网店的王女士将一名“仅退款”拒不退货的买家起诉至法院。起诉后，该买家退回货物。法院审理认为，买家对货物不满意可以退货退款，拒绝退货仅申请退款违背了市场交易的公平原则。但法院驳回了王女士要求对方承担快递费、律师费等诉求。

这是中国裁判文书网公布的一起涉及“仅退款”的典型案件。实际上，在该网站搜索“仅退款”，会出现不少类似的合同纠纷案。一些商家在诉讼中称，“被告（买家）这种恶意申请仅退款的群体越来越广，对广大商家造成极大困扰，损害原告合法权益”。有法院在判决中认为，买家“仅退款不退货”行为有违诚实信用交易原则。

近来，关于电商平台“仅退款”机制，如何在保障消费者权益和商家利益之间保持公正与合理引发网络关注。记者采访发现，“仅退款”规则更好地保护了消费者权益，但同时也出现部分人利用平台漏洞，有违诚实信用的交易原则，恶意“仅退款”拒不退货的情况。

商家讲述

起诉恶意“仅退款”买家并非每次都尽如人意

浙江的潘先生经营一家销售纸巾的网店。去年，一位辽宁买家花30多元在其店铺购买30包纸巾，收货后以质量问题为由申请“仅退款”。平台客服介入，为买家申请7元退款，无需退货。

之后，潘先生安排网店客服联系对方希望退款退货，或者支付通过平台已退的7元货款。但买家却借此向平台投诉商家过度打扰。随后，潘先生起诉对方要求退回7元货款，同时支付律师调档费、快递费以及相关损失。

一审法院认为，向买家退款7元的主体系电商平台，商家和买家在该平台进行交易，视为同意遵守平台规则及管理方式和纠纷处理模式。电商平台依据其规则流程作出的相关决定，商家应当履行。买家按客服平台提供的售后方案操作，客服平台让买家可以无需再退货，是买家未退还商品的直接原因，并不存在恶意违约行为。

庭审中，买家表示愿退还7元货款，法院驳回了潘先生的其他诉讼请求。

潘先生表示，目前，他已提起上诉。潘先生告诉记者，起诉一个“仅退款”买家的维权成本大概六百元，但费时费力，若非万不得已也不会走这一步。他曾起诉过10多名“仅退款”买家，接下来还有两个案子即将开庭，虽然结果并非每次都尽如人意，但自己就是要出这口气。

当然也有败诉的商



家。一位消费者花9800元买了一套沙发，使用两周就断成两半，联系商家处理无果后以商品质量问题为由向平台发起“仅退款”申请。3天后，平台系统显示“商家主动同意，退款给买家9800元”。

事后，商家起诉买家，要求赔偿货款9800元及承担诉讼费，但被法院驳回。法院认为，在买家发起“仅退款”申请后且在平台核实商家钱款不足的情况下，商家通过售后系统主动同意退款9800元，可以认定双方就涉案商品仅退款达成合意，故商家起诉要求买家赔偿货款缺乏事实和法律依据。

部分买家

利用平台规则漏洞钻空子

事实上，电商平台的“仅退款”规则，本意是消费者在购买某件商品后，由于商品存在一定问题，消费者可申请全额退款，不用把货品退回，这也会督促商家注重商品品质。但在一些商家看来，这条旨在提升用户体验、保护消费者权益的规则，却被部分消费者利用平台审核漏洞进行恶意申请“仅退款”。

记者发现，网上甚至有教人如何向平台成功申请“仅退款”的网帖。一位网友就很疑惑：“不理解为什么那么多人认为仅退款理所当然，仅退款，那不是白拿吗？”

一位商家说，虽然平台设有相关申诉通道，但当买卖双方各执一词时，平台时常会向买家倾斜，有的买家没充分证据就可以成功“仅退款”，这对商家来说有失公平。

吴先生经营了一家文创产品店。他表示，有的买家为了成功“仅退款”不惜撒谎。他向记者提供了两位以“东西少了”为由申请“仅退款”买家的沟通截图，当他提出让快递员帮忙调取监控核查时，对方立马就怂了，一个说“只是给你开个玩笑”，一个回复“不用了”。

吴先生称，如果商

品确实有瑕疵申请“仅退款”还可理解，但纯恶意“仅退款”买家很让人生气，他曾经起诉过三四次，但想到为了一笔几元钱的订单去起诉很麻烦，更多时候只能自认倒霉。

律师说法

平台应细化“仅退款”条件制定合理评定标准

四川一上律师事务所合伙人林小明律师表示，今年7月1日施行的消费者权益保护法实施条例明文规定：“消费者退货的商品应当完好。消费者基于查验需要打开商品包装，或者为确认商品的品质和功能进行合理调试而不影响商品原有品质、功能和外观的，经营者应当予以退货”“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”，因此消费者无理由退货应根据具体情况具体分析，确有退货理由的应当依法退货。

他表示，要避免部分消费者钻空子，平台也应当制定合理公平的规则，根据退货理由进行处置：正当行为在退货到了后进行退款，商家也可通过法律途径向消费者主张返还不当得利，同样也可向平台主张违约责任。

四川纵目律师事务所律师曾雨表示，目前实践中，符合“仅退款”条件的，须满足买到“严重劣质、货不对板”商品，或者遭遇卖家在未经买家允许情况下，延迟发货、强制发货等情形。

曾雨认为，电商平台在处理此类情况时，实际并未有一个相对合理的评定标准。对于商品不存在瑕疵问题，消费者强制退款的行为明显有悖于诚实信用原则，消费者已构成违约。而平台作为中介方可能因为未尽到提示说明义务或审查义务亦构成违约。目前最有效的解决方法即通过诉讼方式确认消费者及平台违约，并要求二者赔偿因违约产生的损失。同时，平台作为中介方，在订立规则及审查相关请求中具有主导权，应细化“仅退款”条件的适用情况，对于消费者申请退款情形的审查，平台应制定出较为合理的评定标准并完善审查程序、加强审查力度。

据红星新闻