

2.36万元订单遭遇“仅退款” 河北一电商夫妇追到上海维权

“我3月才开了电商店,这是最大的一笔电商单,第一次遇到仅退款。”5月22日,河北邯郸杨女士向华西都市报、封面新闻记者讲述了她近一个月来的维权路。

杨女士在河北经营一家光伏支架生产厂,今年3月入驻电商平台,4月24日完成了一笔2.36万元的订单。但上海买家收货后两天,以未收到货为由申请全额退款,杨女士由于未及时处理,系统自动退款。

“5月21日,买家把货款退给我了,但这事还没完全结束。”杨女士表示,她将等待警方最终调查结果,后续会通过法律途径追讨相应损失,也希望电商平台完善规则,保护中小商家权益。

买家收货后申请“仅退款”

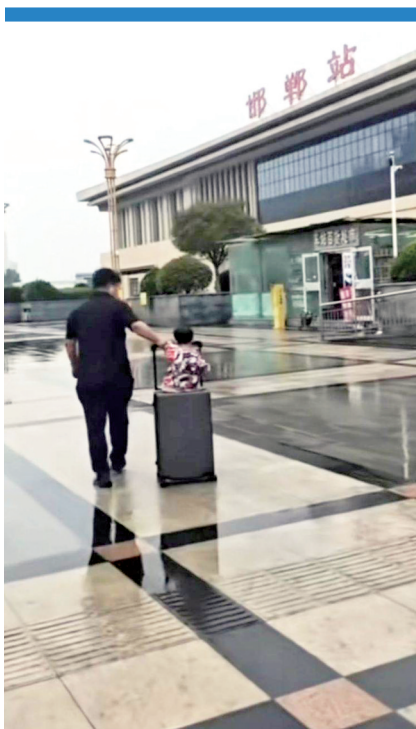
连日来,河北邯郸电商卖家2.36万元光伏配件被“仅退款”事件,备受关注。5月22日,当事卖家杨女士向记者介绍这起“仅退款”事件最新进展:“买家张某主动联系我,返还了全部货款。”

杨女士介绍,今年3月11日,她和丈夫在阿里巴巴1688平台开起了工厂电商店,主营光伏支架配件。4月24日,上海某公司下单采购一批光伏铝合金水槽及配件。后台订单显示,这笔订单为2500个水槽配件,单价9.44元,总价为2.36万元。

“这位上海买家提了个备注要求:外包装标注另一公司名称,再发货给宁夏收货。”杨女士说,这是工厂今年最大的一笔订单,很重视,照单全做。4月27日,这批货物按要求送达宁夏,当场验收交货。

但收货后,上海买家先以“缺角码”为由申请3000元退款;4月29日,又以“未收到货”为由,申请“全额仅退款”。作为电商平台新手,杨女士对规则不熟,未及时发现。等她发现时,平台已自动退款,2.36万元货款全部退回至买家账户。

杨女士联系电商平台,平台回复:“无法冻结买家账户,建议线下自行维权、报警或走司法程序。”



杨女士的丈夫带着孩子,一家人从河北邯郸出发前往上海维权。



在上海找到买家,买家否认收货事实。



5月21日,杨女士收到买家退回的2.36万元货款。

多次联系买家沟通无果,5月17日,杨女士和丈夫牛先生带着两岁孩子、业务经理一行4人,从河北邯郸奔赴上海宝山,找到下单买家张某。

卖家跨省份维权追回货款

“一开始买家不承认收到货物。”杨女士介绍,找到买家张某协商后,对方否认收货事实,拒不沟通回应。

无奈之下,杨女士联系宁夏实际收货方核查,核实到关键信息。“我们联系宁夏收货方,才知道上海买家是中间商,把我的货又转卖给了宁夏买家,这批货已经安装完毕。”

确认货物已投入使用、无法追回后,杨女士只能全力追讨货款,但买家拒不配合,双方陷入僵持状态。

“后来得知有电商商家互助会,求助后,维权志愿者协助整理材料并陪同前往公安经侦部门报案。”杨女士出具的一份《立案回执》显示,5月19日,杨女士的丈夫牛先生向上海市公安局宝山区分局以遭遇合同诈骗为由报案,警方受理了此案。

在个人社交平台,杨女士同步用视频形式记录这趟维权路,引发关注。直到5月21日,买家主动联系杨女士退款。

杨女士提供的交易记录显示,5月21日中午1时40分,通过二维码收款,她收到2.36万元全额货款。

“虽追回货款,但这次维权只成功了一半。”杨女士称,本次跨省维权产生交通、住宿等数千元开销,精力损耗巨大。

“将等待警方最终调查结果,后续会

通过法律途径追讨误工费、差旅费及精神损失,也希望电商平台完善规则,保护中小商家权益。”杨女士表示。

律师提醒

恶意“仅退款”或涉刑事犯罪

陕西恒达律师事务所高级合伙人赵良善律师接受采访时表示,2.36万元光伏配件案这类买家“仅退款”事件备受关注,“该行为已突破普通民事纠纷范畴,涉嫌刑事犯罪。”

赵良善分析,涉事上海买家签收2.36万元光伏配件、转售第三方并投入使用后,虚构未收货事实骗取全额退款,构成合同违约、民事欺诈与不当得利,需全额退还货款。

赵良善认为,“涉案金额远超诈骗罪立案标准,买家以非法占有为目的骗取货款,已涉嫌诈骗罪,即便不追究刑责,也可依法追究治安违法责任。”

关于商家后续维权,河南泽槿律师事务所主任付建律师认为,“本案证据链完整,商家跨省维权产生的交通、食宿、误工等合理费用,均可依法向恶意买家追偿。实际过程中,商誉、时间等无形损失难以量化举证,获赔难度较大,且存在买家隐匿财产、拒不执行判决的强制执行风险。”

“仅退款”事件中,电商平台责任也受到舆论关注。赵良善律师认为,平台应居中担负监管责任,“商家持有完整发货、签收凭证,平台未实质审核便自动退款,未尽审慎监管义务,需承担补充责任,配合商家追款并提供买家实名信息。”

两位律师提醒,恶意退款薅羊毛,轻则承担民事赔偿,重则留下违法犯罪记录,影响个人征信。建议商家留存完整交易证据,遭遇恶意侵权时,通过平台申诉、报警、诉讼多渠道维权,维护自身合法权益。

华西都市报·封面新闻记者 谢杰 马嘉豪
图据杨女士社交视频截图

知道多一点

买家恶意下单退货,卖家该如何维权?

各大电商平台“618”年中大促已陆续开启,在网购消费热潮涌动的同时,一些滥用电商售后规则的乱象引发广泛关注。近日,某些街道因部分买家“恶意退货太多”,遭多个商家整体纳入拒售范围一事,冲上热搜。

商家因高退货率“一刀切”进行区域拒售,是否合法?恶意下单退货乱象该如何规范治理,实现买卖双方正当权益双向保障?新华网思客邀请中国政法大学副教授、北京市电子商务法治研究会副会长朱巍进行解读。

如何定义恶意下单退货?

恶意下单退货实际上有几种类型。第一种类型是短时间之内大量的闪购闪退,这是一个典型的不正当竞争的行为。

第二种类型它不以消费为目的,实际就是我们常说的“羊毛党”行为。“羊毛党”不一定是违规的,但是有一些“羊毛党”,比如说他们自己注册了大量的电商平台账号,利用这些账号形成的矩阵去

薅别人的“羊毛”,这就有可能涉及不正当得利的一个相关的法律问题。

第三种类型,比如说买家购入的是a货,但是拿到手之后偷偷地把货物调换一下子再退回去,它属于一种调包行为。

第四种类型就是一个商品本身发生的污损,比如说网购的衣服、雨伞,这些东西已经使用过了,正常的话买家是不能够再退给商家的。但因为法律赋予了消费者“7天无理由退货”的权利,买家利用这个漏洞就把有污损的、已经使用过的,影响二次销售的商品退到平台要求商家退货。

这些都属于恶意下单退货的范围,但是依据的法律不一样。

卖家“一刀切”区域拒售,合法吗?

卖家用“一刀切”的方式去“拉黑”一个区域,实际就是在这个被“拉黑”的区域里面,消费者不能够通过网络购物的方式去买这个商家的商品和服务。

这种行为本身就是一个违法行为。

因为消费者权益保护法中明确规定,消费者有人格尊严、有公平交易的权利、有知情权,这些权利都是消费者的基本权利。

卖家该如何依法维权?

这个问题其实是在问,提供服务的商家有没有权利、可不可以去“拉黑”某一个单体的消费者。如果商家提供服务的时候,发现某一个个体实施了并且多次实施了不诚信的消费行为,作为商家来说,有权利去“拉黑”某一个消费者。这在法律上是没有硬性的禁止性规定的。

电商平台有无责任?

商家采取区域拒售的做法反映出一个问题,就是他们好像是实在没有办法来鉴别哪一个是恶意下单退货的消费者,哪一个是一真正的消费者。商家没有办法判别的情况之下,采用了一个非常极端并且违法的行为去“拉黑”了整个

区域。而平台方有足够的技术能力,可以给到商家“对某一个消费者进行单独‘拉黑’”的操作权限,但平台或因技术懒政并没有尽到相关责任。

如何更好保障买卖双方正当权益?

第一,建议全面、深入地细化国家市场监督管理总局于2020年11月3日成文的《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》。

第二,建议全面引入信用监管制度,将商家和消费者皆纳入信用监管范围。

第三,建议平台方尽快以技术手段赋能商家,使商户在遇到恶意买家时拥有拒绝的权利;同时也要赋予消费者维权的权利,如果商家随意,或者是非法、违规违约“拉黑”买家的话,商家应给消费者赔偿损失,在制度上进行相关完善,才能平衡商家、消费者、平台之间的关系,更好保障买卖双方的正当权益。

据新华社