

新消费领域
乱 | 象 | 调 | 查

商家8000元卖出宠物狗,因为买家不满意全额退款,加之误点了“仅退款”,买家在收到退款后称狗狗已病死无法归还——近日,这起消费者在山西、商家在山东的“仅退款”纠纷,让当事双方均准备起诉。几乎同一时期,9斤蜜薯退款商家跨省800公里只追回3斤、190元榴莲退款买家被行政拘留等“仅退款”事件,接连刷屏网络。

从活体宠物到生鲜果蔬,这一平台自创的售后机制正在特殊品类上纠缠不清:“仅退款”究竟是消费者的维权通道,还是沦为被异化的“零元购”工具?平台规则该如何平衡买卖双方权益?近日,华西都市报、封面新闻记者就这些问题进行了深入走访和调查。

8000元宠物狗引发“仅退款”纠纷

律师:商品若无质量问题,既占有商品又取得退款构成不当得利

案例

误区“仅退款”狗狗难追回

今年8月,山西晋中的张先生花8000元,在某电商平台“敏敏宠悦宠物活体专营店”购买了一只5月龄西高地白梗幼犬。

张先生告诉记者,犬只到家后不久出现不适,“自行喂土霉素后病情加重”,体检时还查出狗身上有两枚芯片,一枚是直播间当场植入的(尾号2252),一枚是“出厂芯片”(尾号4301),他因此怀疑狗被二次销售。

8月23日,张先生申请退货退款被拒。他介绍,8月25日到派出所调解时,商家同意退货退款,但要求他承担运费、检测打包费共540元。张先生无法接受,于当日10时22分改为“仅退款”。平台后台记录显示,商家10时36分52秒点击同意,两秒后8000元原路退回。

不过,约两小时后商家就催还狗,称“没看到仅退款,就直接给你退了”。

此后,犬只去向成了最大分歧:张先生称狗已病死,但无法提供医院诊断证明或死亡证明。他还称曾给商家拍宠物图片,但商家见到图片后表示“这不是我的狗”。

9月,商家再次报警,指控张先生诈骗。10月国庆假期,商家发布视频曝光张先生住址,播放量过百万。10月7日,商家又从山东驱车约600公里上门拉横幅、蹲守。

警方介入调解,建议张先生向商家赔偿三四千元,张先生则称“对方就芯片问题一直未回复,还骂我”,因此不接受赔偿方案。据九派新闻报道,商家对此调解方案也不满意,称“我就要小狗,不需要道歉”。目前,双方均表示将起诉。

在电商平台上,涉事店铺显示“暂停营业”。记者从张先生提供的与电商客服的录音中得知,平台称“店铺已经停业,面临清退”。

现状

活体、生鲜类商品纠纷频发

全国市场特殊品类“仅退款”纠纷频发。

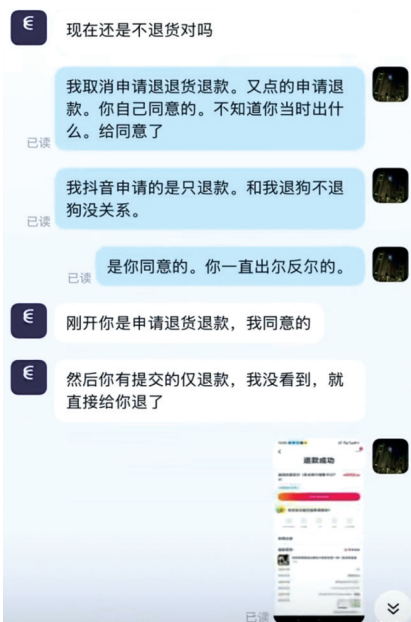
在活体交易链条上,纠纷往往从“退款”延伸到“资质”。

上海一名犬舍经营者黄先生向记者讲述了另一起纠纷:其朋友通过电商平台直播,将一只超小体犬卖给湖北买家,犬只在交付后15天内疑似出现低血糖死亡,买家以“卖病狗、构成欺诈”为由主张退一赔三。当地农业农村部门介入后,要求商家提供犬只繁育地的繁殖饲养证、省内检疫B证和跨省运输检疫A证。黄先生称,其朋友无法提供全套手续,被行政处罚款,平台亦要求其退款并承担医疗费。对此,其朋友不服,“若因消费者饲养不当引起的问题,是否在平台的宠物活体交易规范中?”

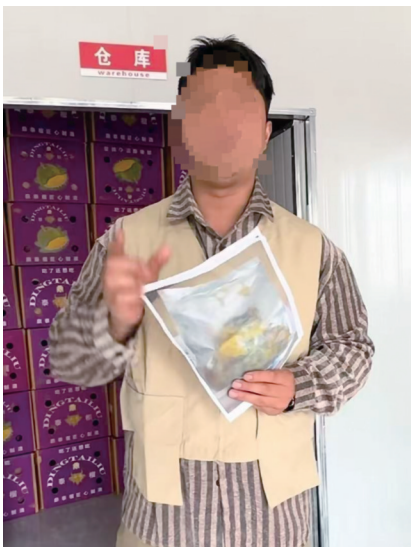
前述电商平台公开的现行《宠物类商品争议处理细则》明确规定:“因消费



山东卖狗商家驱车600公里到山西维权。张先生供图



商家称没看到买家张先生提交的“仅退款”就把货退了。 张先生供图



榴莲卖家拿到买家“仅退款”假证据。 图据“程大叔”社交账号

者饲养不当导致宠物死亡的,平台不支持售后场景。”同时规定,哺乳类宠物疾病须在签收后15天内反馈,死亡须在7天内举证,买家需提供实拍资料、正规医院诊疗证明;商家需提供《动物检疫合格证明》和发货前疾病检测结果。

记者查询发现,类似纠纷高度集中

在活体、生鲜这类“退不回去”的商品上。据媒体报道,2026年5月,河南一冷冻榴莲商家称,山东买家袁某某以榴莲发霉为由申请退款190元,其核对发货视频后认为并非所售商品,两次驱车前去维权,后袁某某因虚构事实骗取退款被行政拘留。

10月7日,河北沧州一买家花15.31元网购9斤蜜薯,以“不是榴莲蜜薯”为由申请仅退款,还放话“有本事来拿”。商家与其协商无果后连夜赶往河北维权,最终只拿回吃剩的3斤蜜薯。

律师

司法实践不会支持“零元购”

“仅退款”机制是否存在漏洞?平台如何同时保障商家与消费者的合法权益?

10月13日起,记者就上述问题连续多次致电平台客服希望了解规则细则,但客服先是承诺会通知专员回复,后又承诺24小时回复,但截至记者发稿,并未回复。

那么,从法律角度来看,商家、消费者又该如何维权?

长期从事宠物法律领域工作的深圳瀛和国恩(福田)联营律师事务所胡李娜律师介绍,若退款到账后,买家继续占有犬只,则构成不当得利,“平台规则本质是格式条款和交易流程,不能对抗《民法典》的强制性规定。买家退款的真实意思是解除合同,而非接受赠与,否则等于允许平台规则创设‘零元购’,司法实践不会支持。”

狗的死亡会改变定性吗?胡李娜律师说,关键看死因归责:若犬只死于出售时已潜伏的疾病,卖方违约在先;若买家虚构“狗已死”逃避返还,则可能成为诈骗的构罪情节。

她提示,商家若想以误区“仅退款”反悔,可主张重大误解撤销,但撤销权须自知道事由起90日内行使。

胡律师列举了司法实践中已出现的“职业退款人”:以空包、赠品冒充退货骗取退款13万余元者被判诈骗罪、以AI合成视频伪造商品损毁证据骗取退款者被行政拘留、一名退货率高达84.54%的“超级VIP”被法院认定滥用退货权利……她

强调,“仅退款不产生合法占有,裁判实践一致要求买家退款后返还货物。”

专家

宠物、生鲜不适用七日无理由退货

“‘仅退款’并非法律规定的权利,而是电商平台创设的纠纷处置机制。”四川省消委会律师顾问团成员王轶告诉记者,其初衷是解决商家违约且商品退回已无实际价值的场景,如商品变质、虚假发货、严重货不对板等。

“宠物活体、生鲜依法不适用七日无理由退货,但并非完全不能主张退款:能证明活体染病、生鲜到货即腐坏的,属正当维权;商品没有质量问题,却既占有商品又取得退款,依《民法典》构成不当得利。”王轶说。

如何区分正当维权与滥用权利?

王轶认为要看三点:商品是否与宣传一致、签收时的实际状态(结合开箱视频、检测报告、病历)、退款理由是否伪造证据。他坦言,现实中,消费者不留开箱证据、活体鉴定机构少、平台自动化处置叠加异地交易,使消费纠纷调解难度很大。

规则该如何确保各方权益?王轶律师建议,平台应将“仅退款”适用范围限定在“商家根本违约,货物客观无法退回的情形”,同时完善退款后的商家申诉纠错通道。他同时提醒消费者,“仅退款”不是无门槛的权益,维权应当恪守诚实信用原则。

新闻链接

平台不得强制经营者承担“退款不退货”等售后责任

公开资料显示,“仅退款”机制于2021年由某平台首创于生鲜,后扩至全品类。而《消费者权益保护法》并无“仅退款”表述。

2024年11月,市场监管总局约谈6家平台要求整改,2025年4月各平台密集修订规则:抖音将“仅退款”改为“退款”,非必要不介入,仅保留商家拒收等直接退款权;淘宝称不主动介入、双方协商;拼多多设36小时处理期;快手废止“退款不退货服务”。

2026年2月1日,市场监管总局、国家网信办联合发布的《网络交易平台规则监督管理办法》施行,第27条明确:平台不得利用规则,强制或者变相强制平台内经营者承担“退款不退货”等售后责任。

2025年全国两会期间,全国人大代表王银香建议:立法部门应明确“商品完好”标准、制定权利滥用处罚措施;平台优化“仅退款”规则,建立严格审核机制,对多次恶意退货者限制购买、降低信用评级。

2026年全国两会期间,全国政协委员高洁在谈及AI伪造商品瑕疵图治理时进一步建议,将恶意退款索赔者纳入电商信用黑名单,实施跨平台联合惩戒。

华西都市报·封面新闻记者 王云嘉 实习生 陈诺