

各大电商平台相继修改售后规则表述 “仅退款”，没了?!

曾引发诸多质疑的“仅退款”将成历史。

22日,记者获悉,拼多多、淘宝、抖音、快手、京东等多个电商平台将全面取消“仅退款”,消费者收到货后的退款不退货申请,将由商家自主处理。

2021年至2024年,“仅退款”从拼多多平台逐步发展为电商平台的“标配”,但由此滋生的恶意退款和低价内卷也成难解之题。



(封面新闻)

何为“仅退款”?

“仅退款”是电商平台的一条售后服务,是指消费者完成网购交易后,可直接选择退款而无需退货,通常适用于产品质量问题较大的情况,如商品破损、功能不完整,或商家的宣传与实际商品不符。某些情况下,如果商家在销售时明确承诺支持无理由退货,消费者可因个人原因(如不喜欢、不合适等)要求申请“仅退款”,但一般需在商家规定的时间和条件内提出。

该服务自2021年由拼多多最先推出,早期应用于生鲜品类,后拓展至全品类。2023年开始,抖音、淘宝、京东、快手等各大电商平台相继引入,“仅退款”也成为行业标配。

然而,“仅退款”自实施以来争议不断。一方面,其本意是提升用户体验,对商家进行优胜劣汰,形成正向循环。它降低了消费者退货门槛和成本,有效解决了消费者的后顾之忧,也促使电商行业长期存在的虚假宣传、刷单炒信、价格欺诈、

以次充好等问题得到一定遏制。但同时,部分平台在未了解纠纷具体情况时,不经商家同意就向消费者发送“仅退款”通知,导致部分商家在责任尚未明确的情况下损失了货款和产品。此外,一些职业“薅羊毛”群体恶意利用该规则获利,致使部分商家损失严重。据第三方网络消费纠纷调解平台电诉宝数据显示,去年双11期间,全国电商平台商家投诉问题中“仅退款”占比超六成。

某零食品牌客服相关负责人解释,与快递商核实需要消耗时间和成本,在订单金额不高的情况下,商家通常会给顾客办理退款。不同的电商平台都有各自“仅退款”规则,各个平台对于消费者的申请退款流程响应稍有差异,有些平台是“极速退款”,有些平台在商家核实完成前主动办结仅退款。该负责人向记者介绍,“仅退款”流程中,商家也有申诉的机会,但在实际运营中,顾客如果对未对提出的质量问题提供任何凭证,先行完成退款,商家申诉成功率不高。

对退货、退货场景、明确退货、退货场景下的处置规则。调整点包括,在自助售后处理流程中,将“仅退款、不退货仅退款”改为“退款、退款不退货”,去掉平台有权执行退款不退货文案,修改平台执行仅退款文案等。

淘宝更新了《淘宝平台争议处理规则》,其中提到,买家退货前若商品性质已不适宜退货,或买家退货存在困难,卖家应为买家退货提供必要的协助,卖家未协助或卖家协助后仍无法完成退货的,交易支持退款。此外,经判断卖家出售的商品存在描述不当、混淆误导、伪劣等情形的,平台售后支持退货退款,并删去了退款选项。

数字经济学者刘兴亮告诉记者,此次电商平台对“仅退款”规则的调整是好事,是一个纠偏行为。“电商平台取消强制性‘仅退款’售后服务规则,可以说是电商营商环境整体扭转的标志性事件。”刘兴亮指出,“一旦强制‘仅退款’,电商商家成了弱势群体,所以过去也出现了‘羊毛党’等恶性事件,导致商家和消费者关系失衡。电商平台取消这一强制性规则,从长远看,对商家和消费者来说都是好事,因为行业规则更加合理。”

监管推动

“仅退款”对电商平台生态带来的恶性影响,对中小卖家正当权益的侵蚀近年来引起监管注意。

2025年1月,在国务院新闻办公室举行的发布会上,市场监管总局副局长束为介绍在平台经济常态化监管方面采取的相关措施时指出,除了发布《关于引导网络交易平台发挥流量积极作用扶持中小微经营主体发展的意见》,还包括针对社会集中反映的“仅退款”问题,约谈主要电商平台,就平台利用“仅退款”规则挤压商家生存空间、助长低质低价竞争风气等问题,提出具体整改要求,落实平台企业主体责任。束为表示,约谈以后,主要电商平台对“仅退款”规则进行了优化,为平台内商家提供了更大自主权。

事实上,去年下半年以来,电商平台就纷纷对“仅退款”进行细化调整。比如,淘宝去年7月份表示,要通过提升高店铺体验分商家售后自主权,升级异常行为识别模型等一系列举措,遏制不合理“仅退款”,保障合规经营商家的正当权益。

在近日各大电商平台密集发

布的规则调整中,抖音等多家平台都明确表示,“非必要不介入”或者“不主动介入”消费者在已收到货后的不退货全额退款售后申请。“收货后申请退款不退货,属于‘霸王餐’,如果日常只是凑单退货,顶多算是‘薅羊毛’吧。”张路表示,如果以后彻底取消了“仅退款”,可能下单就会更理性一些,不会为了凑单而下单。不过,对于凑单退货的行为,各平台还没有明确的规则约束。

电商平台上商品品类包罗万象,“一刀切”地推广“仅退款”和取消“仅退款”只会带来更多的问题,消费者权益和商家权益如何平衡还需要更具体的措施。

在刘兴亮看来,“‘仅退款’服务并非一无是处,尤其对于生鲜水果等产品来说,退货后不能二次售卖,反而造成物流等社会成本。所以建议根据不同消费场景、营业模式等,把‘仅退款’作为选项之一,通过协商机制来保护商家和消费者合法权益。”

上述零食品牌客服相关负责人表示,“目前在平台后台上面还没有看到明显的变化,等平台的规则明确出来之后,我们再来进行决策的调整。”

(央广网 北京商报)

集体修订

观察此次修订售后规则条例的电商平台,表面上看明确删掉“仅退款”,实际上,依然有“退款”,但将退款申请是否通过的权力更多地向商家倾斜,保证商家的自主经营权。

《拼多多售后服务规则》更新意见征集显示,“进一步支持商家与消费者通过自主协商方式解决相关售后问题,平台非必要不主动介入消费者在已收到货后的不退货全额退款售后申请”。其发布的《拼多多售后服务规则》征求意见稿提出,商家应在用户提交退款无需退货申请后36小时内进行处理,如果商家逾期未处理,平台将视实际情形判定是否支持退款给用户。

抖音电商发布关于修订《售后服务相关规则》的意见征集,表示“充分支持商家与消费者自主协商解决售后问题,非必要不介入消费者在已收到货后的不退货全额退款售后申请”。具体到规则变更,抖音电商将《售后争议处理总则》《退/换/修/补寄问题争议处理细则》等规则中的“仅退款”替换成了“退款”。

京东关于修订《京东开放平台售后服务管理规则》及相关规则的公示通知中提到,修订内容主要针



网友闲话

@阿拉咪:虽然我是消费者,但是很赞同取消仅退款。否则羊毛出在羊身上,让无数正常消费者替无良无耻羊毛党埋单。

@大知闲闲:这个举措很好!平台就是不仅要保护消费者权益也要报备商户权益,这样才会有一个良性的消费市场。

@小铁匠:本人做过商家客服,有些消费者真的颠覆了我的三观,比如一把菜刀,32块钱的,买了3年了,不锋利了,商家已经同意补个新的给她,她竟让商家退钱给她,还要再补个新的给她……我都惊呆了。

@卜:不管怎样,要退还付

款就先把货物还给卖家。

@阿深:有些商家也很得分的,买大件货不对板,对方强硬地说“你不乐意就退款退货”,但是退款退货非常麻烦,商家也不愿意承担运费,非常气人!

@益洁口腔郝金红:各平台用这么久了,极少用这个“仅退款”功能。

@柠格檬朵.:我遇到过两次,平台自动检测到我和商家的对话,我都没敢点同意,部分质量问题,全退有点亏心。

@禧禧:其实,小东西退回去运费更高,很多商家就算不“仅退款”都会主动重发。