

# 大学生申请“仅退款”被拒，辱骂客服一小时 “仅退款”正成为羊毛党的温床？

近日，某电商平台商家反映，山西大同大学一名学生下单买大枣，收货6天后申请退款不退货，被拒后辱骂客服一小时。25日下午，大同大学回应记者，会对学生进行批评教育。

“仅退款”，是近年来各大电商平台相继推出的一项服务。买家选择仅退款后，无需退货即可完成退款。在一些情况下，无需卖家同意，就完成货款“秒退”。

仅退款这一模式的推出本质上是为了提升消费体验，一方面可以提高商家售后服务效率，另一方面对于没有必要寄回的产品减少无谓的邮寄成本。

但一些卖家，特别是中小商家正在为其引发的“薅羊毛”行为焦头烂额。社交平台上，不少卖家声称，最近频繁遇到“仅退款”的订单。从卖家发布的信息可以看出，不仅是低客单价商品，一些价值几百元的商品也被申请“仅退款”。这些买家申请的理由五花八门，有的称“不喜欢”，有的直接说“没钱了”。甚至出现了所谓的“薅羊毛”攻略。



(视觉中国)

## 大学生“仅退款”遭拒，辱骂商家一小时

这名商家在视频中称，大同大学一名学生9月13日在其店里下单了一包红枣，17日收货取件。9月23日晚上，该学生声称红枣的外包装袋皱了，要求仅退款，但客服表示需要退货。

店家称：“此学生由于没有退款成功，对我们进行了长达一个小时的辱骂，已经准备好了相关截图资料，希望对方道歉。”

该商家发出了消费者与客服的聊天记录。记录显示，消费者说：“你这包装咋就是这样啊，这么烂，枣也不好吃，那袋子皱的感觉一戳就破了。”客服说：“这

边帮您申请退货退款，享退货包运费，您看可以吗？”但消费者表示：“没空，不同意，没时间退货，大学快递员进不来。”客服回答：“白拿？”

聊天记录中，双方陆续发生了言语争执。此后的聊天记录中，消费者对客服表示：“你们这破客服一个月挣多少呢？够养活自己吃饭不？高中都没毕业吧？你怎么证明你是人……”等一系列言论。

记者注意到，涉事订单是一包大枣，价格为12.99元，消费者申请退款金额8元。其给出的理由是，商品质量太差、包装差，商家态度极

其不好，出言不逊，不解决问题。

9月25日，这名商家短信回复记者称，对方毕竟是学生，他们不想将此事闹大。但如果得不到道歉，会再次求助。

记者致电大同大学了解情况，一名工作人员介绍，此事是学生和商家个人的交易行为，和学校没有太大的关系，学校已经联系了学生，只能对其进行一定的批评教育。商家在网络上反映的情况是否属实？该工作人员表示，尚不清楚具体情况，工作人员还在处理当中。

## “仅退款”被滥用，可能面临法律责任

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。

针对“仅退款、不退货”引发的买家与商家之间的纠

纷，有承办案件的法官表示：实际上，除电商平台或商家有特别承诺外，所谓“仅退款”通常是买家未收到货或拒绝收货，所以不存在退货问题，并非指买家可以在收到商家的退款后无偿占用货物。消费者在网购时应当根据实际情况选择恰当的退货退款方式，在没有和商家达成一致意见的情况下，“仅退款不退货”不仅是不诚信的行为，还可能涉嫌非法占有他人财物。

网络并非法外之地，希望广大消费者在网上购物时遵守法律法规，坚持诚实守信原则，共同营造一个诚信、公平的交易环境，切勿为了“薅羊毛”、占便宜而触碰法律底线。

(新闻晨报 极目新闻)

## 网购后“仅退款”，买家被告到法院

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搅。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元的主体系电商客服平台，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。电商客服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。潘先生表示，起诉一个“仅退款”买家的维权成本大概五六百元，但费时费力，若非万不得已也不会走这一步。他曾起诉过10多位“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如人意，但自己就是要出这口气。

与潘先生一样，云南商家廉先生在遭遇同一买家两次“仅退款”后也选择了起诉。这位买家花75.81元在其网店下单两斤臭参，以未收到货为由向平台成功申

请“仅退款”。后经沟通确认，这位买家已收到货，但既未补付货款，也未退货。几个月后，该买家再次在廉先生网店下单，收货13天后以“商品腐败变质”为由向平台成功申请“仅退款”42.8元。

随后，廉先生起诉买家要求支付两笔订单货款共计118.61元，同时书面道歉。最终，法院判决买家退回这两笔货款，但驳回廉先生要求对方书面道歉的请求。法院认为，买家第一次退款后未退货，拒绝沟通导致商家既未得到货款亦未收回货物，买家的行为有违诚实信用的交易原则；第二次购买同款商品，结合商品系生鲜商品的特殊性质，在签收13天后才反馈商品质量有问题，已超过必要和合理的期限，亦未提交证据证明涉案商品存在质量问题。



网友闲话

◎姚白姚胖：七天无理由退换……货！货！货！东西吃了还要人家退款？

◎水滴滴儿：既然是买来自己吃，包装简单点，枣的质量好，好吃就可以啊，干嘛那么纠结包装好不好看呢？如果对枣质量不满意，都觉得不好吃了，那你还留着干嘛？退给商家啊！就为了收割那8块钱的退款？

◎专业保险服务17年柏青：这是什么素质？那么多“仅退款”的？就想着薅羊毛呢？你不满意退货退款就是了！

◎郭柱：人品和教育程度没啥直接关系。

◎哄哄：你要说商品有问题仅退货，还能扯一下；包装皱了，仅退货？CPU烧了……

◎山的那边有道梁：一直搞不懂，退款不退货的逻辑在哪里？不管物品怎么样，退款就要退货啊，不然都成了占便宜的，把风气都给搞乱了！

◎子程序：建议加强整顿各平台欺压商户放任网络乞丐仅退款的行为，因为最后埋单的必定是我们正常的消费者。

◎忧郁的瓶子：作为买家支持取消“仅退款”，这个是不公平的选项。