



# 可以“无理由”，不能没规矩

文/雨 茂



买卖双方都“崩溃”

画/冯德光

“七天无理由退货”规则被滥用的情况愈发严重，调查显示，此项规则不仅被买家恶意利用，也被不诚实的卖家有意利用。长此以往，买卖双方的利益都将难以保障。

“七天无理由退货”规则的初衷在于赋予网购消费者与实体店购物相同的检查与试用机会，旨在降低购物风险，提升购物体验，并激励商家提高商品质量。同时，该规则也旨在维护卖家利益，如增强买家信任、促进销售、减少纠纷及提升运营效率。规则是好的，但却被恶意滥用。

买家滥用“七天无理由退货”主要表现在短期使用后退货，无偿享受“免费租用”的便利，特别是演出类服装，被一些单位在年会、经销商大会等活动中一次性使用，演出结束就退货，无偿使用后还沾沾自喜，风气被团体性带坏；编造理由退货，如声称并无任何问题的商品有瑕疵、与描述不符等；蓄意损坏商品，某些买家会故意损坏商品或者更换部分组件，然后以商品有质量问题为由申请退货；恶意囤货，在商家进行促销或限量销售时，有些买家会大量购买热门商品，在市场需求降低或价格回升时再申请退货。

规则被滥用，体现了一些消费者道德品质差，诚信缺失的问题。他们一方面享受电商平台带

来的低价与便捷，一方面却做着损人利己的事情，这与“吃饭砸锅”没有任何两样。

卖家滥用“七天无理由退货”主要表现在利用退货政策掩盖商品质量问题，通过退货获取不正当利益，信息不透明，恶意设置退货条件，拖延退款等。

七天退货可以“无理由”，但必须有规矩。

首先，可以要求买家在申请退货的同时，提供商品的照片或视频，以证明商品状况，有效防止用虚假理由退货及恶意损坏商品的行为。其次，电商平台可以预设退货成本，对于退货后，发现不符合“七天无理由”规则的商品收取退货手续费。

此外，还要加强对消费者的诚信教育。电商平台要通过各种渠道向消费者解释退货规则的正确使用方法，增强消费者的诚信意识和责任感，倡导理性消费，避免因盲目购买或不必要的试用行为导致的退货。

最后，可以建立用户行为数据库，记录买家的退货理由和退货频率，标记高风险用户。同时，利用大数据技术，监控卖家的销售过程，发现异常及时采取管控措施。对于货不对版，恶意欺诈行为，予以处罚。



《讽刺与幽默》新媒体



微博



微信



抖音

强国号

下载学习强国App  
我的一订阅一添加  
讽刺与幽默报