

# 电商平台松绑“仅退款” 呼唤行业自治回归理性

## 法治时评

特约评论员 刘荣辉 祝欢

近日,淘宝发布公告称将对“仅退款”规则进行优化,升级已收到货仅退款的异常行为识别模型,拒绝有异常行为的仅退款诉求。据悉,其他主流电商平台也开始着手调整自己的“仅退款”策略,以响应国家市场监督管理总局即将于9月1日起实施的《网络反不正当竞争暂行规定》(以下简称《规定》),从而达到维护消费者权益与保障商家公平之间的平衡。

“仅退款”是指当消费者在a特定情况下遇到商品质量问题或其他争议时,可以向商家发起“仅退款”的申请,无需退货。作为一种售后服务管理规则,其初衷在于承担治理责任,保障消费者合法权益,倒逼商家提升商品和服务质量。去年12月,国内多个电商平台开始支持仅退款,几乎成

为行业标配。

然而,随着规则的运行,其潜在的问题也逐渐浮出水面。一方面,部分消费者滥用规则,恶意“薅羊毛”的手段层出不穷,增加了商家经营的不确定性和经济损失。另一方面,商家自主协商权旁落,引发部分商家以涨价、转移销售渠道或降低商品质量予以反制,一时竟有“劣币驱逐良币”之势。更令人担忧的是,双方的矛盾冲突升级导致公共资源浪费,增加社会不稳定因素。今年以来,“仅退款”纠纷频现热搜,有的商家千里追踪消费者仅为12双袜子和“争一口气”,有的需要在警方介入下才能平息纷争。据媒体报道,已有商家组成线上互助会,约定异地商家自己不能追回退款时,由距离买家最近的同行代为上门追讨,短短2月余申请入会人员近2万人。大量纠纷涌入法院,在中国裁判文书网以“仅退款”为关键词进行检索,全国各地法院相关裁判文书达2000余篇。司法实践中,还存在商家维权成本支持与否等裁判尺度不统一的问题,维权成本和收益不匹配现象时有发生。

“仅退款”规则作为电商平台行业自治手段,推出仅半年就引发广泛争议,背后折射出的问题令人深思。一是电商平台之间为吸引客流无序竞争,凭借规则制定者的优势地位不当介入交易,甚至有诱导消费者“仅退款”之嫌,导致各方权利义务失衡。二是平台审核机制不健全,“一刀切”处理有失公允,尤其是未经商家确认就径直退款,卖家申诉不及便会钱货两空。三是政策法规被架空,平台并非商品买卖合同的相对方,其介入交易在一定程度上违反合同意思自治原则。尽管《规定》第24条提出,“平台经营者不得利用服务协议、交易规则等手段,对平台内经营者在平台内的交易、交易价格以及与其他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件”,但“不合理”的判断标准有待进一步明确。

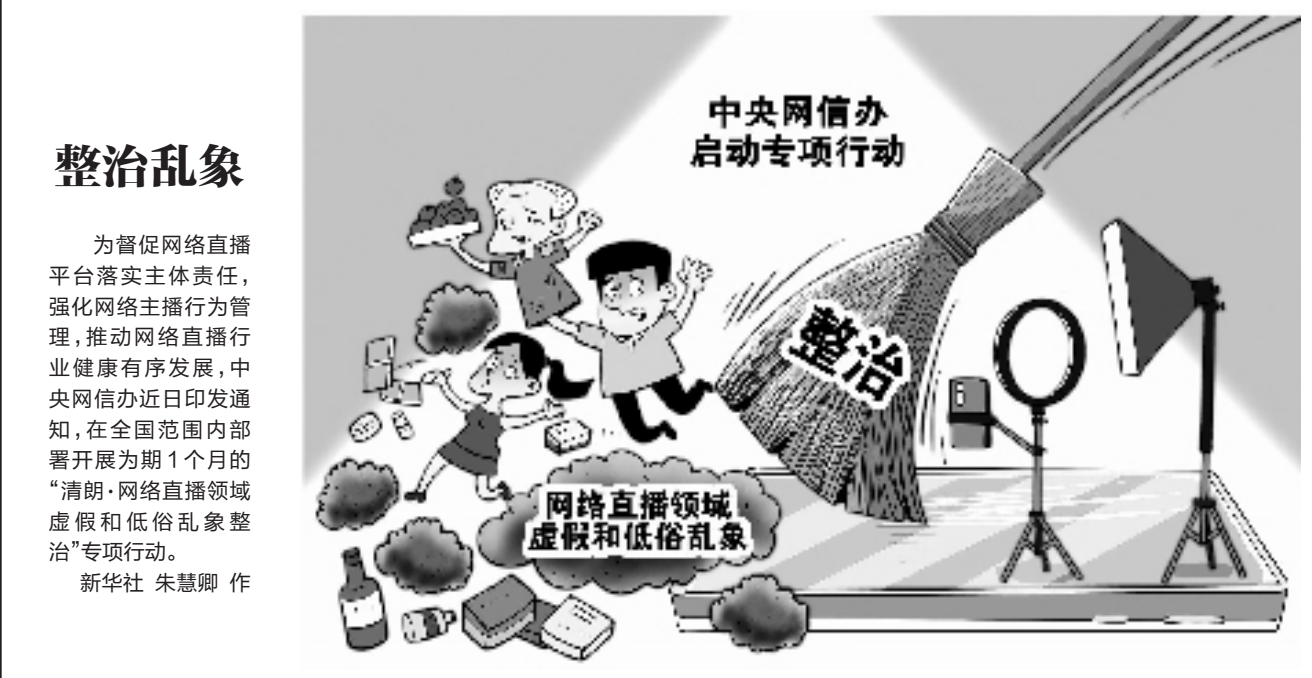
此次“仅退款”规则的调整是电商平台在过度竞争遭遇“反噬”后,自我反思、理性回笼的体现,传统售后模式和纠纷解决机制的创新,需要各方共同努力完善。

一是要优化规则设计,明确界定“仅退

款”适用范围和条件,设置合理的审核机制。如对于“仅退款”申请,应根据商家和消费者信用等级,区分自动审核和人工审核,适当加重信用不良者的证明责任,并为商家提供合理有效申诉渠道。

二是要加强智能监管,维护交易秩序。如通过识别异常购买行为、频繁退款账号、异常IP地址和设备特征等,及时拦截高风险的“仅退款”请求;建立和完善消费者信用评价体系,对频繁无理由退款或恶意退款的用户进行信用标记,严重者停用平台服务。

三是要完善政策法规,统一裁判标准,平衡保护各方合法权益。细化平台服务协议、交易规则合法性审查标准,防止平台“越俎代庖”干涉交易自由。为正当维权商家提供被告身份信息查询渠道,明确维权支出的分担规则,降低维权成本,引导维权行为合法化、合理化。要充分保护消费者个人隐私,防止商家不理性维权造成伤害,对职业化、专业化的恶意退款群体,则应依法予以惩戒。



## 整治乱象

为督促网络直播平台落实主体责任,强化网络主播行为管理,推动网络直播行业健康有序发展,中央网信办近日印发通知,在全国范围内部署开展为期1个月的“清朗·网络直播领域虚假和低俗乱象整治”专项行动。

新华社 朱慧卿 作

## 治理假健康证的“检察样本”值得借鉴

海凝

持有健康证方可上岗,是从事餐饮等行业的硬性要求。北京市西城区人民检察院(以下简称“西城检察院”)在办案过程中发现,部分嫌疑人主动联系相关经营场所,为从业人员伪造健康证及体检报告单。有的嫌疑人甚至伪造了健康证的核验网站,在一些检查中蒙混过关。

载有餐饮服务人员体检结果的健康证,既关系着群众“舌尖上的安全”,也关系着公共卫生防疫,重要性不言而喻。然而,近些年来,购买、使用假健康证问题点多面广,给监管带来不小的阻力。北京、浙江等地的市场监管部门曾对假健康证采取过治理行动,但该顽疾尚未得到根治。

西城检察院发现餐饮等行业存在部分从业人员购买、使用假健康证的情况后,探索建立了伪造证照行政监管大数据法律监督模型,及时开展类案监督,有助于推动健康证明领域长效治理。这是检察机关探索治理假健康证的成功样本,值得其他地方检察机关和有关部门借鉴。

首先,检察机关通过明察暗访了解到健康证办理难点。虽然有关文件明确

自2023年起相关从业人员可免费办理健康证,但依然有人购买假证,其中一个重要原因是正规的健康证办理“太慢”。由于体检要排队,而且3-5天甚至等更长时间才能拿到结果,部分餐饮服务人员由于等不起或是不想等,就选择购买使用假证。

其次,检察机关通过大数据比对来破解健康证治理“堵点”。针对办证难和监管漏洞,西城检察院探索建立了新的监督模式,通过线索筛查,向相关行政机关、检察机关移送线索,对伪造、买卖、使用假证行为进行全域全链条治理,既查实处罚违规商户,又督促持假证者体检。

西城检察院在采取有效对策前先了解原因,做到有针对性地解决问题。在解决问题时,既利用大数据技术进行筛查,又通过移交线索督促行政机关等依法处置,还对提供办证中介服务的不法人员追究刑责。如此,伪造、买卖、使用假健康证的人员均受到了相应的整治。其中,督促持假证者体检后办理真证,体现了柔性执法,兼顾了力度与温度。

事实上,在治理假健康证方面,其他地方也可以像西城检察院一样有更大作为。比如,针对体检办理健康证时间过长、成本过高的问题,相关部门不妨督促

体检机构开通绿色通道,缩短排队时间和结果等待时间。只有“免费办证+高效办证”相结合,才能进一步压缩假证的生存空间。

此外,弥补监管漏洞也是遏制假健康证的有效办法。由于城市尚未建立统一的健康证明数据库,使行政机关在检查时也会有分不清真假的时候,这就给了假证蒙混过关的机会。再如,不同医院发放的健康证明形式不统一,以及对核验网站治理不到位,这些都加大了识别假证的难度。因此,健康证打假需要早日堵上这些监管漏洞,统一健康证核验形式,形成共治局面。

根据《中华人民共和国食品安全法》,从事接触直接入口食品工作的食品生产经营人员应当每年进行健康检查,取得健康证明后方可上岗工作。《公共场所卫生管理条例》也有类似的规定。而要让这些法律法规落地,需要有关部门主动作为,从难点堵点入手,借助大数据等技术,对假健康证形成有效打击。

## 陪诊服务需加强监管

王琦

近年来,帮助患者挂号、排队、取药和检查报告、与医生沟通,陪患者做检查的陪诊师快速兴起,一些专业护士也加入其中。在缓解部分人群就医难题的同时,也有人对此抱有审慎态度,认为陪诊行业鱼龙混杂,个别人可能借此行“医疗黄牛”之实。

随着社会的快速发展和人口老龄化的加剧,陪诊行业应运而生,为患者群体提供了及时帮助和辅助服务,同时还在情感上给予了他们必要的支持和陪伴。一定程度上,陪诊师的角色不仅仅是简单的“跑腿”,也是医患之间的沟通桥梁。然而,处于发展初期的陪诊行业也暴露出不少问题。个别人利用陪诊师的幌子进行非法挂号、倒卖号源等违规行为。这不仅损害了患者的利益,也严重影响了医疗秩序和陪诊行业的声誉。

为促进陪诊行业的良性发展,加强监管显得尤为重要。相关部门应明确陪诊行业的监管主体和具体责任,制定详细的行业规范和标准,确保陪诊服务质量和患者安全。同时还应建立完善的投诉受理和责任追究机制,对违规行为进行严厉打击,以儆效尤。此外,应加强对陪诊师的培训和考核,提高其专业素养和服务水平。

鼓励具有医疗背景的人员加入陪诊队伍也是一个值得考虑的发展方向。退休护士等专业人士具有丰富的医疗知识和实践经验,他们的加入将大大提升陪诊服务的专业性和可信度。此外,通过建立行业信用评价体系,公开透明地展示陪诊机构和人员的服务质量和用户评价,可以有效提升整个行业的社会公信力。

陪诊行业的兴起是社会发展的产物,满足了患者在就医过程中的实际需求。只有完善行业规范、提高服务质量、打击违规行为,才能让陪诊师真正成为患者就医路上的得力助手。

### 丽水遂昌县县高法律服务所基层法律服务工作者谢三华执业证遗失公告

遂昌县县高法律服务所基层法律服务工作者谢三华遗失执业证一本,基层法律服务工作者执业证号:31110011145229,声明作废。申请人:谢三华

丽水遂昌县县高法律服务所 2024年8月2日

### 注销公告

浙江金麟(湖州)律师事务所(执业证号31330000MD02531601)经浙江金麟律师事务所全体合伙人会议决定停办,现拟向登记机关申请注销登记,请债权

人于公告发布之日起四十五日内向浙江金麟律师事务所清算组申报债权(地址为杭州市上城区城星路69号中天国开大厦8层,电话0571-81103495)。逾期不提出视为放弃。特此公告。

浙江金麟律师事务所 2024年8月2日