

“仅退款”，不仅仅是退款……

新华社 何欣荣 王默玲 潘红宇

国内消费市场传来好消息:拼多多之后,淘宝、京东近日相继修改售后服务规则,将“仅退款”作为“标配”,明确消费者可在一定条件下,向商家发起只退款不退货的申请。

占社会消费品零售总额近三成的电商网购,因为下单容易退货难等售后问题不时受到诟病。头部电商平台在岁末年初齐刷刷推出“仅退款”服务,让不少网友直呼“真香!”

尽管也有不少担忧的声音,比如,商家能不能吃得消?个别消费者会不会集体钻空子“薅羊毛”?但放在中央经济工作会议提出的优化消费环境、激发有潜能的消费这样的大背景下观察,电商平台的这个举措,是打通国内大循环堵点的有利举措,无疑是开了个好头、值得点赞!



提升消费体验开“卷”有益

梳理电商平台的规则,“仅退款”意味着,消费者在平台上买到“严重劣质、货不对板”商品,或者遭遇卖家在未经买家允许的情况下,延迟发货、强制发货等情形,平台通过多项指标进行综合评估后,会支持消费者快速退货退款或仅退款不退货。

也就是说,一旦发生售后争议,消费者有机会省去等待商家同意退货、寄回商品、商家确认商品无误并退款等环节,“一步到位”解决问题。这种“丝滑”感对消费体验的提升不言而喻,同时也表明电商平台的竞争,已进入到提升消费体验、改善消费环境的更高层次。

事实上,不少消费者之前购买农产品或生鲜产品,受制于保存时间等因素,退换货的难度很大。这个时候,平台出面推出“仅退款”方案,既是一种责任,又改善了消费者体验,提升了平台竞争力。

“以消费者为本”是最朴素的市场法则,也是商业模式升级的原动力。为消费者而“卷”,这样的“卷”,属于“开‘卷’有益”。

不能“名声平台赚,损失商家担”

也有网友担忧:“仅退款”模式是否会助长“薅羊毛”的风气?别到头来,平台赚名声、商家担损失。

不可否认,“仅退款”确实存在商家被“薅羊毛”的可能性。有的消费者收到商品可能明明没有质量问题,也会找漏洞、钻空子选择“仅退款”,意图不花钱白拿商品。有的商家表示,虽然“仅退款”有申请流程,但面对一些刻意找事、胡搅蛮缠的买家,自己没有那么多精力跟他们缠斗,很可能就“自认倒霉”一退了之。

虽然这样的消费者是极少数,但电商平台一头连着消费者,一头连着卖家,不仅要满足好消费者,也要维护好商家的合法权益,既不赚“不义之财”,也不受“不白之冤”。

其实,早先推行“仅退款”服务的国内外电商平台,已形成一套较为成熟的处理程序。如果商家遭遇不合理的“仅退款”申请,可以通过正常渠道向平台申诉,平台也支持商家通过法律手段就“羊毛党”等问题

维护自身权益。

没有规矩,不成方圆。“仅退款”这项服务规则,的确让消费者维权更轻松了,但对平台在审核机制、大数据认定、用户信用体系建设等方面也提出了更高要求。一片叫好声之后,消费者权益与商家利益之间的天平如何平衡,需要各大电商平台冷静考量。

呼唤更多的“仅退款”

“仅退款”条款也是对卖家商品质量和诚信经营的倒逼。

对于优质商家而言,商品品质、发货能力、售前售后接待能力等方面都经过了市场的检验,几乎不受“仅退款”政策的影响;而对于以次充好,服务差,甚至恶意欺诈的劣质商家而言,“仅退款”是一种有效的淘汰机制。

当前,我国经济正在持续回升向好中,促进消费、提振内需的重要性不言而喻。通过“仅退款”等创新机制,进一步优化消费环境、激发消费潜力,这不仅需要电商平

台的努力,更需要商家的配合、消费者的呵护。监管部门也要行动起来,及时打击恶意钻空子的行为,依法依规维护市场秩序。

说到底,“仅退款”只是一种消费者权益保障手段,不是造成消费者与商家之间的二元对立。短期来看,似乎是平台对消费者的倾斜,但长远视角下,消费者的体验更好了,彼此信任度更高,剔除了劣质商家害群之马,大家敢于消费、乐于消费,最终会收获多赢的皆大欢喜。

电商平台在线上开了个好头。还有更多的线下市场,比如,持续火爆的旅游消费、屡创新高的高品质消费、方兴未艾的数字消费,等等,是不是也应该为优化消费环境贡献自己的智慧,出台让自己“卷一卷”的“仅退款”措施呢?

这样的好消息,消费者期待,全社会期待!

雪地代写兴起,年轻人在玩一种很新的祝福



《中国青年报》孟佩佩

在雪地里玩了一天,29岁的湖南女生李敏忍不住在朋友圈开启了新“副业”:承接雪地代写名字业务。没想到,一下子就“成功”了。

不久前,北方迎来大范围降雪,“雪地模式”正式开启。一时间,北方人雪地“撒欢”,南方人“望眼欲穿”,在北京工作的李敏想把看不到雪的南方朋友的名字写在雪地上,作为祝福发给朋友们。

去年12月11日,她写完朋友圈“订单”还不过瘾,又跑到社交平台发了帖子。“雪地已妥了,明天开始按照时间顺序给大家写字。”就这样,她开始在雪地里写,耗时两天,终于完成了网友们的代写“订单”。

她告诉记者,发帖后的第三天,她就统计出了近百名网友的“订单”,“有一种答应了别人某件事情,不干完就睡不着的‘病’,也想让南方朋友的名字出现在雪地中,让大家都欣赏到一份独特的雪景”。

于是,李敏拿着家里的筷子和蘸碟作为工具下了楼,在雪地里写了起来,“生日快乐”“永远快乐”“艺考顺利”“希望和雪人合影”……配合文字,她还会添加爱心、蛋糕等图案,“写到50个的时候很累,不过在写下‘天天开心’的时候,自己也觉得很开心”。

李敏笑称,虽然写字的过程中很冷,但她把照片发给网友时,总能收获意外的感动。“有个广东的小姐姐分享了她所在城市的冬天,是一堆落叶,还有个不认识的初中生妹妹帮忙写了十几个。”

作为“季节限定”,雪地代写悄然兴起,哪怕是一张在雪地里写有自己名字的图片,也能让不少还未见过雪的年轻人兴奋不已。年轻人似乎在玩一种很新的祝福,抓住这一“卖点”,社交平台上迅速出现了收费的雪地代写小生意。

记者发现,这些雪地代写小生意的收费从10元到20元不等,返图的同时还可以要求拍摄视频,在海边,同样还有沙滩代写等类似的主打祝福的小生意。

4个可爱猫爪图案围绕在名字周边,

陈雯给正在备考的小姐妹送去了一份“加油”。她告诉记者,“起初也是无意间在社交平台看到的,竟然还能雪地代写字,10个字内10元,既便宜也很有趣,最后还收到了一条写字过程的视频,我和小姐妹都很开心”。

元旦跨年夜,家在黑龙江伊春的王晨还提供了雪地烟花视频录制服务,“平时喜欢画插画,接单雪地代写,既可以画一些大家喜欢的图案,也能够帮大家录制写字过程的视频,最后在雪地里燃起心形烟花,自己快乐也给别人带去快乐”。

和李敏一样,刚刚19岁的北京女孩刘璇希望能为网友们免费送去祝福。“达不到收费的水平,尽量写得好看一些。”她说,自己有很多互联网好友来自南方,没有见过雪,“起初是帮朋友们写,后来觉得很好玩,也就开个帖子帮大家写了”。

95后吉林女孩李诗雅觉得,“只是写个字,为什么要收费?”从2022年冬天开始,她为网友们雪地代写,“举手之劳,一直有网友在我的帖子下留言,我也就坚持写了下来”。

她告诉记者,在找她代写的网友中,还有人被“骗”过,“有的雪地代写,字写得很潦草,达不到收费的标准,也有人收费后直接不再出现,虽然钱款不多,但也需要警惕上当受骗,别让祝福变成闹心”。