

□ 记者 章炜

“仅退款”服务是指在电商平台购物过程中，当遇到商品质量问题、与描述不符等情况，并符合平台相关政策时，消费者可以选择向卖家提出仅退款请求，而无需将商品退回给卖家的一种服务。电商平台实施“仅退款”以来，引发了不少商家与消费者之间的矛盾，有不少商家声讨恶意“薅羊毛”的消费者；也有消费者抱怨，“仅退款”增多造成商品质量下滑，消费体验变差。消费者李先生网购了一把扳手，发现商品有质量问题，要求商家换货，但商家表示“仅退款”。多次沟通无果后，李先生选择“死磕”到底，将商家告上法庭，不仅要求商家退货退款，还要求赔偿 500 元。上海市金山区人民法院立案后，依法适用简易程序（小额诉讼程序）于近日公开开庭审理。

想换货，商家不予通过

2024 年 7 月 14 日，李先生以 3.49 元的价格从天猫平台店铺“陌齐五金旗舰店”处购买棘轮 9mm 全新扳手一个。两天后，李先生顺利收到商品。

李先生收货后发现，该商品 OEM 镭射印纹发黑，扳手开口处污渍严重且存在严重发霉情况，明显是长时间使用而留存的痕迹，疑似是“二次销售”的商品。

李先生马上将此情况反馈给商家，商家客服回复，可能是氧化了，并提出退还李先生 1 元，李先生表示不同意，客服又表示：“不喜欢的话，我们支持 7 天无理由退货。”

“收到货之后，我多次发起换货申请，但商家迟迟不通过。”48 小时后，淘宝平台客服介入处理解决争议，但商家不同意承担退回运费。7 月 21 日，因商家超时未处理，平台默认同意换货申请，并向李先生发送了商家的退货地址。同月 23 日，商家拒绝了李先生的换货申请，并注明拒绝说明“仅退款扔了就好”；此后平台再次介入，平台小二告知李先生直接申请退款处理，商品不用退回，李先生不同意。

此后，李先生又与商家及淘宝平台多次协商未果。李先生认为，商家交付的商品不符合质量约定，存在明显瑕疵，属于消费欺诈行为。在此情形下，李先生选择退货或者退款皆是对自身权利的处分，商家应当予以配合，承担退换货运费，并依法增加赔偿 500 元的要求。

商家：同意“仅退款”，但不同意赔偿 500 元

商家辩称，不认可是二次销售的商品，商品可能是在快递运输过程中

诉讼实录

3.49 元买扳手不满意 他不肯“仅退款” 还闹上法庭

法院：商家“仅退款” 于法不悖

受到损伤。李先生与商家联系后，商家便表示，如果对产品不满意，商家支持“仅退款”给李先生。李先生申请了换货，商家同意“仅退款”，无须退回商品，产品由李先生自行处置即可。后续，李先生自行确认了收货。

法庭上，商家表示同意退还李先生货款 3.49 元，不需要李先生退回商品，但不同意赔偿 500 元。

庭审中，李先生自述，他收到商品的型号、品牌与购买一致；关于换货运费，李先生未与商家协商过；2024 年 7 月 21 日撤销换货申请是误操作，他未申请过仅退款。以上事实由订单信息、李先生与商家客服聊天记录、售后记录、李先生与平台小二聊天记录、李先生与云客服聊天记录、信息公示以及当事人陈述等证据予以佐证。

法院：无法认定商家存在欺诈情形

法院认为，所谓消费者欺诈是指经营者在提供服务过程中，采用虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者，使消费者的合法权益受到损害。本案中，根据在案证据及当事人陈述，无法认定商家存在欺诈或者误导李先生消费的情形，李先生要求商家增加赔偿损失 500 元，缺乏事实和法律依据，法院难以支持。现商品存在瑕疵，李先生要求退还货款 3.49 元，商家表示同意，于法不悖，法院予以确认。至于退货，商家明确表示不需要退货，系对自身权利的处分，于法不悖，法院予以确认。据此，法院判决商家退还李先生 3.49 元，驳回李先生的其他诉讼请求。

时也会感到辣眼睛。

负责化妆品检测的业内人士说，睫毛胶水不符合化妆品相关标准中的定义。胶水的作用是粘合，不属于化妆品护理、清洁、修饰等作用的范畴。显然，睫毛胶水也不能按照粘合剂的标准制造。有需求没标准的局面也造成睫毛胶水质量整体不高，同时也让消费者难以放心使用。据了解，欧盟已经将用于固定假指甲、假睫毛等物品的胶水和粘合剂列入了化妆品管理，受到欧盟化妆品法规的监管，这应该为我国监管睫毛胶水这一类产品提供参考。（来源：中国消费者报）

消息树

随着市场需求的不断增加，越来越多的企业开始涉足学习机领域，市场竞争也日益激烈。日前，多位消费者反映其购买的 12.35 英寸学而思旗舰学习机存在诸多问题，如“9 重护眼认证只有 5 重认证”“AI 批改作业识别不出错别字”“把对的答案判定为错的答案”“数学题给英语答案”“给出超纲答案或者答非所问”等。

对于上述问题，学而思方面作出回应称，“12.35 英寸学习机产品链接详情页存在展示疏忽的问题，公司在接到反馈后已经立即核查整改，对此深感歉意。”至于 AI 批改作业的错漏，学而思则表示这与 AI 发展的能力阶段有关，“正在持续努力不断提升 AI 判断的准确率”。

在各大品牌学习机的功能升级和差异化竞争中，AI 技术无疑成为各大品牌的核心竞争力之一。然而，业内部分企业为了快速推出新品，抢占市场份额，学习机的 AI 功能稳定性、准确性大打折扣。据教育行业资深分析师张峰介绍，近一年来，关于 AI 教育产品出现各类问题的投诉率同比增长 30%。“这反映出目前市面上大量 AI 教育产品看似功能花哨，但在实际教学辅助效果上，远未达到家长和学生的预期。”

记者联系到一位曾从事 AI 学习机研发的人员，他坦言：“我们这几年确实想在 AI 教育领域快速做出成绩，抢占市场，研发压力特别大。大家都一门心思地往产品里加新功能，想把 AI 的亮点都展现出来，可能在一些基础功能的精细打磨上就没那么周全了，对不同学科问题的兼容性测试确实做得不够到位。”

值得注意的是，关于学而思对于其产品“9 重护眼认证只有 5 重认证”这个问题，不仅仅是简单的数字出入，其背后或反映出企业在产品宣传上存在不规范行为。

对此，北京嘉滩律师事务所赵占领律师表示，从目前情况初步判断，该企业涉嫌构成虚假宣传。至于其声称的产品详情页存在展示疏忽问题，目前仅系其单方面说法，尚没有相关证据证明。

（来源：蓝鲸新闻）

『把对的答案判定为错的答案』『数学题给英语答案』……
学而思 AI 学习机被指『答非所问』

“辣眼睛”的睫毛胶水 竟属于“三不管”？

美睫作为当下流行的一种美颜项目，受到众多消费者的青睐。但近期不少消费者反映，美睫时会被睫毛胶水的气味熏到，出现辣眼睛的情况。

记者了解到，现今粘假睫毛用胶水款式种类比较多，其中一种睫毛胶水粘性强度较大，称可以“半永久延长睫毛”，保持近一个月不掉落。美妆达人王静表示，“半永久延长睫

毛”因为要求牢固度高、持久性强，其睫毛胶水大都具有刺激性。

针对这些大多数消费者看不懂的成分，首都医科大学附属北京积水潭医院皮肤性病科副主任张凡医生解释说，乳胶、丙烯酸酯都是粘合剂；月桂醇，是一种表面活性剂和乳化剂，它可以改善产品稳定性和质地；羟苯甲酯是防腐剂。由于眼周皮肤非常薄，这些成分在眼周使用时都有致敏的风险。如果是不良厂家生产的劣质产品，胶水里还可能含有甲醛，甲醛无色但具有刺激性气味，消费者使用