

3个月下单8个手机,又全部退货

滥用“七天无理由”退货规则乱象调查

□ 首席记者 陈颖婷

连退 12 次手机,只为体验试玩;对知名化妆品“买真退假”,造成商家损失百万元……“七天无理由退货”本是保障消费者权益的善意规则,却成为部分人牟利或满足私欲的工具。近日,上海松江区人民法院对一起“反复退货手机”案件作出判决,驳回消费者沈某的退款诉求,直指其行为“超出合理消费需求,构成民事权利滥用”。与此同时,上海警方接连破获多起“买真退假”“伪造瑕疵索赔”案件,涉案金额超百万元。

这些案件背后,暴露出消费者滥用退货规则、恶意索赔等行为正侵蚀着消费环境的公平与诚信。如何平衡消费者权益与商家利益?法律与监管如何为营商环境筑起“防火墙”?记者展开调查。



警方查获未售出的化妆品正品及高仿护肤品

警方供图

当“七天无理由”沦为“无限体验卡”

沈某是一名数码爱好者,自 2023 年 4 月起,他于一年内通过京东电商平台分 12 笔订单购买了 12 部手机,其中包括华为的某些高端机型。仅 2024 年 1 月至 3 月期间,他便下单 8 次,购买 8 部手机并全部成功退货。

2024 年 3 月 31 日,他再次购买华为Mate60RS非凡大师手机(售价12489元),激活使用一周后,以“手机太重”“旧版HUAWEI Card无法享受尊享权益”为由申请退货。然而,平台此次拒绝了他的请求,并标注其账号为“非正常用户”。沈某不服,连续三次发起退货申请均被驳回。更令人咋舌的是,在退货被拒后,沈某继续

使用该手机长达一个月,随后起诉商家要求退款。

庭审中,商家提交了沈某的购买记录:同一款手机三次购买三次退货,退货理由在七天无理由项下,被沈某描述为“手感不佳”“系统卡顿”等模糊理由。平台负责人当庭指出:“沈某的退货频率远超普通消费者,其行为已导致多部手机因激活贬值无法二次销售,价值贬损较大。”

该案主审法官高甜指出,沈某作为资深数码爱好者,明知手机激活后价值贬损,仍以“体验”为名反复购买退货,已超出合理消费需求。她在判决书中强调:“‘七天无理由退货’旨在解决信息不对称问

题,而非提供无限体验权。消费者滥用权利损害商家利益,有违社会主义核心价值观。”最终,法院驳回沈某全部诉求。

沈某的行为并非个案。在数码圈,“摸摸党”已形成隐秘产业链。部分人甚至组建社群,分享“如何规避平台监控”“编写退货话术”等攻略。一名自称“资深玩家”的网友透露:“高端相机、游戏主机最受欢迎,激活后用七天再退,相当于免费租赁。”

某电商平台售后部门负责人透露:“每年‘双11’‘618’大促后,退货率激增。部分商品因频繁退货,包装破损、配件丢失问题严重,最终只能折价处理。”更恶劣的是,一些“职业退货人”通过二手平台转卖退货商品牟利。

犯罪升级:从“薅羊毛”到敲诈勒索

如果说“摸摸党”尚属灰色地带,那么昨天上海警方通报近期破获的两起案件则直接触及法律红线。

2024 年 3 月,杨浦区某运动品牌公司接到一通“致命投诉”。消费者陈某声称,其购买的连帽衫袖管内藏有一根断针,导致其手部划伤,并附上血迹斑斑的照片和视频。陈某威胁:“若不‘退一赔五’,我将全网曝光并起诉!”公司为维护品牌形象,被迫支付 4794 元赔偿金。

然而,退回的衣物让公司发现蹊跷:断针长度、材质均与生产设备不符。公司随即报案。杨浦警方成立专案组,溯源发现陈某在 2024 年 2 月下单购买涉案连帽衫后,自行插入一根从缝纫店购买的断针,并伪造受伤证据。更深入调查显示,陈某自 2023 年 11 月

起,以同样手法敲诈 4 家运动品牌,非法获利 1.9 万元。

2024 年 3 月 26 日,陈某在海南海口落网,因涉嫌敲诈勒索罪被刑事拘留。

记者在采访中了解到,利用“七天无理由”的退货规则,犯罪分子已形成了“买真退假”套利产业链。2024 年 2 月,闵行区某物流公司报警称,其负责的某国际护肤品品牌仓库频繁收到假冒退货商品,损失超百万元。警方调查发现,退货订单高度集中于江苏常州,且均指向同一团伙。

主犯张某原为该物流公司员工,熟知退货验货流程。2023 年 11 月离职后,他伙同 3 人从地下工厂购入高仿护肤品,在多个电商平台下单正品,收货后立即申请退货,寄回高仿品,再将正品通过二手平台以 7-8 折转售。为规避

风险,该团伙成员利用亲友身份证注册账号,并选择不同省份仓库退货。

截至案发,该团伙累计作案 80 余次,涉案金额达 60 余万元。2024 年 3 月 25 日,警方在常州某酒店内将该团伙 4 人抓获,现场查获未售出的正品及高仿护肤品 590 件。

警方告诉记者,近年来,不法分子为了牟取利益,恶意利用电商平台和商家商户退货售后服务规则,采取“买真退假”方式实施诈骗,甚至无中生有伪造所谓“商品质量问题”,以此要挟敲诈商家赔偿,此类行为不仅侵害了经营主体合法权益,也扰乱了市场经济秩序,严重影响营商环境。对此,上海警方密切联系电商平台和商家商户,建立信息通报机制,及时发现相关牟利性恶意索赔违法犯罪线索并集中核查打击。

法律透视:诚信原则是维权底线

高甜法官表示,我国《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条赋予消费者“七天无理由退货权”,但其核心是解决网络购物中的信息不对称问题。《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》进一步明确:“消费者行使权利应遵循诚实信用原则,不得损害经营者和其他消费者合法权益。”

“法律保护的是合理需求,而非过度索取。”高甜认为,“当消费者通过多次购买已充分了解商品属性,仍以无理由退货为由反复退货,本质上是对立法精神的违背。比如对于手机等电子产品,消费者明知激活会导致商品价值贬损,仍以体验为目的反复退货,构成权利滥用。”

深剖源头:漏洞何在?

记者调查发现,目前多数电商平台对退货行为的监控仍停留在“简单计数”阶段,如“同一账号月退货不得超过 5 次”,但有心人通过多账号、跨平台操作就能轻松规避。而对于同一 IP 地址下单多个账号、高频购买高价值商品、退货理由由高度雷同特征,平台算法捕捉能力依旧不足。

同时,商家由于取证短板而无奈买单的情况也不罕见。松江法院法官黄欣在办理一起羽绒服退货纠纷中就发现,商家的证据意识不足。消费者王某购买了两件单价 3000 元的

羽绒服,退货一件后被商家以“商品被调包”为由拒收。法庭上,商家因未对每件羽绒服设置唯一识别码,无法证明退回商品非原物,最终只能认下这件羽绒服。“中小商家普遍缺乏全程录像、唯一编码等证据留存措施。”黄欣指出,“一旦遭遇恶意退货,维权成本往往超过商品价值,只能妥协。”

尽管警方加大打击力度,但多数滥用行为仍难以入刑。一名职业退货人匿名表示:“就算被平台封号,换个手机号就能重新注册。只要不伪造证据,最多算民事纠纷。”

对策:多方共治守护公平

据悉,部分电商平台已启动技术升级,结合用户行为数据、社交关系网络等多维度信息,对高危账号实施限制下单等措施。还有一些平台针对恶意退货设立了追责制度,如果卖家能够提供足够的证据且问题严重,也会得到平台的支持,并向买家追回相应款项。

同时,固定“证据链”也很关键。部分品牌已构建全流程防御体系。通过“一件一码”,为每件商品赋予唯一溯

源码,退货时扫码验真。同时从出库到退货拆封全程视频记录以及专业检测机构合作,出具退货商品鉴定报告。

“七天无理由退货”的健康运行依赖于各方恪守诚信底线。当“薅羊毛”演变为“割韭菜”,法律与监管必须亮剑;当技术漏洞助长投机,平台与商家亟须升级防御。唯有构建“善意不被辜负,恶意无处遁形”的生态,才能让网络购物真正成为公平与便利的双赢之地。