

当“七天无理由退货”遇上“恶意买家” 谁在为不诚信买单?

近日，一则“用户买18件衣服旅游后要求退货”成为热议话题。七天无理由退货规则下，买家诉求“合法合规”，卖家吃亏“有苦难言”。原本为保护消费者合法权益的法律法规，缘何被人利用？个别消费者的“任性行为”该如何“堵漏”？构建诚信网购环境，买卖双方该如何作为？相关专家表示，既要扎紧篱笆保护好消费者的合法权益，也要采取措施保护经营者正当权益不受侵害。

有空子就钻“试穿族” 互帮退货“羊毛党”

在社交平台，一些自称为电商平台的商家反映“试穿族”“试用族”其实并不少见。网购平台中甚至形成了有预谋、有组织的“恶意买家”。这些买家套路之多，常常令人应接不暇。

经营宠物用品网店的翁先生介绍，上个月，一位在店铺购买猫粮的用户以差评威胁，要求店铺为其已拆包使用过半的猫粮全部退款，理由是猫咪不爱吃，在客服拒绝后给商品打了中评。

翁先生还反映，有时店铺还会遭遇“被漏发”的情况。“去年，一位消费者购买了多件商品，在收货后提出我们少发了一件。我们仓库配有视频，在多次确认视频内容及称重，我们举证没有漏发，消费者也没拿出证据，但最后还是给了差评。”翁先生感叹，遇到这种情况不少商家为了息事宁人，只得主动补货。

此外，同行冒充买家恶意购买、给差评等行为也让不少商家“挠头”。一位美妆行业的商家王先生说，他店铺最近收到一条明显的恶意差评。“对方先是质疑我们的商品真伪，又用非常专业的图片来反映护肤品的致敏反应。差评写了400多字，看上去

没费工夫。后来经了解这个买家就是同行竞争者。”

更有甚者，一些买家结成“互帮退货群”，利用无理由退货规则实现“以旧换新”。比如，买家A买了一件衣服穿了两个月后，让买家B帮忙买一件新的，再申请七天无理由退货，将旧衣服退货退款。商家受法律法规和平台规则限制，常常是哑巴吃黄连——有苦说不出。

淘宝一工作人员表示，“用户买18件衣服旅游后要求退货”这一个案不会影响平台和广大商家对消费者的信任和服务，也不会影响淘宝现行的七天无理由退货政策。阿里巴巴首席客户官吴敏芝表示，不仅消费者是平台的用户，商家也是平台的用户。让商家正常的经营不被干扰，让正当的权益不被侵害，也是阿里巴巴一直在关注的。

规则缘何被“滥用”?

网络购物平台中常见的“七天无理由退货”，即消费者权益保护法所规定的“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。”

中国消费者协会专家委员会专家邱宝昌表示，七天无理由退货的规则设立的初衷，是为了保护消费者的知情权、选择权和公平交易权，这个规则隐含的前提是消费者是诚信的，但个别消费者利用规则实现个人私利，是损害公平和诚信原则的。

北京盈科(杭州)律师事务所律师甘海滨表示，淘宝的七天无理由退货规则下，因为试穿后不喜欢、不合适、不影响二次销售的，买家要求退货，形式是符合退货规则的，在法律上的确不需要承担责任。但个别消费者利用规则漏洞，滥用这个规则。



漫画绘制 朱慧卿

消费者权益保护法第二十五条同时规定了“消费者退货的商品应当完好”，但现实的问题在于这个“完好”如何界定，比如穿了的衣服没有剪吊牌，衣服有没有使用过就不容易界定。所以，利用规则空子实现退货的行为就可能存在。

“为什么要把退货时限限定为7天？因为过去发个快递可能要五六天才能到，而现在物流越来越发达，一个快递一两天就到了，买家还能用上个四五天再退货，这让一些买家钻了空子。”电商分析师鲁振旺说。

有专家表示，所谓“试穿族”“试用族”“羊毛党”的行为看似“聪明”，实际上违背了诚实信用的基本原则，这类行为最终损害的是整体消费者的权益，增加的是整个社会的运行成本。

诚信市场须买卖双方共建

“七天无理由退货政策从保护消费者的角度来说是没有问题的，不能因为个别消费者的不诚信行为而质疑政策的合理性。”鲁振旺表示，未来要解决的是如

何更好运用规则，在保护消费者的同时也保护经营者的合法权益，让买卖双方都能自觉和充分遵守规则，从而营造和谐的网购环境。

记者采访的多位电商专家表示，买与卖本来就是市场行为的两个侧面，一边诚不欺客，一边不滥用规则，买卖双方诚实守信才能形成良好的消费环境。与此同时，平台方也需要更好地履行义务，运用工具技术优势，做好调查举证，减少滥用退货权利，倡导买卖双方诚信交易。

淘宝方面表示，除了进一步打击假冒伪劣产品保护消费者权益外，淘宝已面向所有淘宝商家推出超级保障计划，将聚合平台内各项权益保障，通过规则、产品、工具及服务保障商家的正当权益。对于诚信等级较高的用户，淘宝还将继续优化“闪电退货”等服务保障。

甘海滨说：“随着电子商务市场的进一步发展，应就消费者的行为或诚信登记做一些规范，这样有利于整个市场的发展。”

据新华社

嫦娥四号新发现! 中国科学家证实月幔成分

新华社电 月球表面以下约60至1000千米的月幔，由哪些物质组成？困扰科学家已久的问题有了最新答案。中国科学院国家天文台16日公布，由该台研究员李春来带领的一支研究团队利用嫦娥四号在月球背面获取的探测数据，给出一批直接证据，将为完善月球形成与演化模型提供支撑。

中科院国家天文台和上海先进技术物理所组成的研究团队通过对嫦娥四号在月球背面着陆区获取的就位光谱探测数据分析，发现着陆区月壤物质中橄榄石相对含量最高，低钙辉石次之，仅含有很少量的高钙辉石。

李春来表示，嫦娥四号的着陆区位于月球最古老的撞击盆地，月亮早已减薄或完全剥离，且有充足证据表明，嫦娥四号的分析对象是因为小天体撞击而挖掘、抛射到表面的月幔物质。因此，分析发现的矿物组合很可能代表了源于月幔的深部物质，证实月幔富含橄榄石。

美2018年新生儿数量 降至32年来最低

新华社电 美国疾病控制和预防中心15日发布数据称，2018年美国有约378.8万名婴儿诞生，同比下降2%，连续4年下跌。2018年美国新生儿数量已降至1986年以来最低水平。

报告显示，2018年，美国生育率为1.73（即每名妇女平均生育子女1.73个），同比下降2%，低于2.1的人口世代更替水平。除40岁上下的女性以外，所有族裔和年龄段的女性生育率都有所下降。

持续低生育率令一些专家感到担忧，南加州大学人口学家道尔·迈尔斯表示，低生育率已经成为“全国性”问题。他表示，美国目前经济表现并不差，也许是目前不稳定的政治局势或对国家发展的悲观情绪抑制了适龄人群的育儿积极性，年轻人如果对未来不够乐观就可能暂时不会有生育计划。

这份报告在美国社交网络上也引发一定讨论，一些人认为福利制度欠缺是导致生育率低的原因。

森林火灾导致 墨西哥严重空气污染

新华社电 受森林火灾影响，截至15日，墨西哥首都墨西哥城已连续多日遭受严重空气污染。

据墨西哥城环境部门等介绍，由于不少农户焚烧农田残留物，甚至引发森林火灾，造成空气污染。此外，墨西哥首都都市圈是山谷地形，污染物不易扩散，这也加剧了污染。

墨西哥城已启动“特别环境紧急状态”，建议市民减少户外活动。记者看到，墨西哥城市区上空蒙上一层灰雾，能见度降低。不少市民戴上了口罩。

墨西哥教育部门当天宣布，墨西哥城及附近地区的学校次日停课。墨西哥城举办的足球和棒球联赛相关比赛也暂时停赛。

墨西哥城曾因空气污染被称为“高原霾城”。经过多年的不懈治理，墨西哥城空气质量已有很大改善。

据新华社

美国对伊朗动作频频 加剧中东紧张局势

美国驻伊拉克大使馆15日宣布，美国国务院已下令驻伊拉克大使馆和驻库尔德自治区（库区）城市埃尔比勒领事馆的美方非紧急工作人员撤离伊拉克。此前，美国中央司令部发表声明称，为应对来自伊朗的潜在威胁，美军将提高在伊拉克和叙利亚的警戒级别。

分析人士指出，美方近期在经济和军事上同时发力，频繁采取行动对伊朗极限施压，导致中东紧张局势升温。然而，考虑到爆发战争的灾难性后果，目前美伊开战可能性不大。

紧张局势加剧

针对从伊拉克撤员的决定，美国国务院匿名高官称，受伊朗伊斯兰革命卫队“领导和控制”的伊拉克武装人员正在威胁驻伊拉克的美方人员，这一威胁“与伊朗直接相关”，因此部分撤离驻伊拉克的美方人员是合理的决定。

具有讽刺意味的是，打击极端组织“伊斯兰国”的多国联军副司令、英国籍将领克里

斯·吉卡14日明确表示，没有发现“受伊朗支持的民兵武装”在伊拉克和叙利亚的威胁有任何增加。

这一表态引发美方不满。美中央司令部在15日分发给媒体的材料中，罕见地在开头以添加“编者按”的方式驳斥吉卡的言论，称其与美方掌握的“可信”情报背道而驰，驻伊拉克美军的确面临着“可信和可能迫在眉睫的威胁”。

美媒日前还报道称，作为对伊朗施压行动的一部分，白宫正考虑一项向中东派遣12万美军的计划。该消息被美国总统特朗普斥为“假新闻”，但他没有排除未来美国会向中东部部署更多兵力的可能性。

面对美方施压，伊朗国防部长哈塔米15日表示，伊朗国防力量目前处于最高级别的军事防御状态，已做好应对各种威胁的准备。

伊朗最高领袖哈梅内伊14日在德黑兰表示，只要美国继续对伊朗采取敌对立场，伊朗就不可能与其举行任何谈判。他说，伊

美之间的对抗不包括“军事选项”，是一场“意志的较量”。

分析人士指出，美方近期频频宣称伊朗对美国国家安全利益构成“可信”威胁，并在经济和军事等领域持续对伊施压。但迄今为止，美方未能拿出切实证据证明所谓“伊朗威胁”。这一“硬伤”令美国对伊施压举措遭到各方普遍质疑。欧盟外交与安全政策高级代表莫盖里尼13日告诫访问布鲁塞尔的美国国务卿蓬佩奥，美国应避免与伊朗发生军事冲突。

开战可能性小

分析人士认为，在特朗普政府内部鹰派人士及中东反伊朗势力的不断运作下，美伊之间的紧张局势或将持续升温。但考虑到战争带来的灾难性后果，两国发生战争的可能性不大。

国际危机研究组织伊朗项目主任阿里·瓦埃兹表示，特朗普政府的强硬政策可能诱发两大后果：如果美国制裁摧毁了伊朗经济，伊朗就更有可能对美采取强硬反击；如果制裁效果不佳，则

会给美国鹰派和反伊朗势力对伊发起军事行动提供借口。

面对中东地区紧张局势迅速升温，美国总统与国会研究中心副主任丹·马哈菲表示，这为美国、伊朗或双方的盟友和代理人之间发生误判打开了一个危险的口子。虽然特朗普的一些顾问支持采取更强硬的行动，但特朗普本人对向中东派兵持怀疑态度。

美国国务院前中东事务高级官员韦恩·怀特称，虽然美国鹰派人士不惜一切代价为对伊动武创造条件，但他们对特朗普的影响还不清楚。目前来看，特朗普对伊朗的所谓“惩罚”主要限于经济层面，他也从美国军方得到足够多的提醒，即美国对伊朗采取军事行动所产生的“副作用”将数不胜数。

美国圣安塞尔姆学院助理教授克里斯·加尔迪耶里认为，美国在2020年大选前对伊朗动武可能性较低，国会民主党人和一些共和党人都不太可能支持对伊开战。

据新华社