

新闻会客厅

七天无理由退货

□本期主持人:文清

主持人:一年一度的“6·18”年中大促即将到来,网购相关话题热度随之攀升。从苏州某小学家委会集体退回写有学生姓名的雨伞,到奢侈品牌圣罗兰、Miu Miu被爆先后对浙江杭州部分街道实施发货限制,均反映出电商领域部分消费者滥用“七天无理由退货”规则的问题,引发社会广泛关注。如何遏制“无理由退货”被恶意滥用、维护诚信公平的电商交易环境?

本期嘉宾:阿丁、何勇、虞远

滥用规则损诚信

□阿丁(职员)

“七天无理由退货”规则自确立以来,一直是网购消费者维护自身权益的重要屏障,赋予消费者合理的“后悔权”。然而,近年来这一善意制度正面临严峻挑战,部分消费者不讲“武德”,恶意退货,滥用规则“薅羊毛”的行为屡见不鲜。“七天无理由退货”绝非“无条件退货”,其核心前提在于商品完好且不影响二次销售。《消费者权益保护法》及《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》均明确规定,消费者退货的商品应当保持原有品质、功能,配件及标识齐全。一旦商品产生明显使用痕迹、污渍或破损,便不再符合退货标准。而那些穿着演出服登台表演、在伞面写下学生姓名后再申请退款的行为,主观上具有明显的恶意,客观上造成了商品价值的贬损甚至报废。这已超出正常消费维权的范畴,实质上是对他人财产权益的侵犯,更是对诚实信用原则的公然践踏。

“七天无理由退货”遭滥用,正在引发严重的信任危机。商家为了应对高企的退货率和恶意损耗,不得不增加运营成本,如设置巨型吊牌、安装防调包扣、引入开箱监控等。这些额外成本最终必然转嫁给所有消费者,导致商品价格隐性上涨或服务门槛提高。更严重的是,当平台因息事宁人而偏向消费者,商家维权成本高昂、举证困难时,正常的交易秩序将被扰乱,诚信经营商家的利益受损,最终导致“劣币驱逐良币”,损害的是整个电商生态的健康发展。

平台应公平公正

□何勇(自由撰稿人)

面对“恶意退货”行为,商家在法律层面有权依法拒绝此类不合理退货申请。今年2月1日起正式施行的《网络交易平台规则监督管理办法》明确规定,网络交易平台经营者不得利用平台规则,实施“强制或者变相强制平台内经营者承担退款不退货等售后责任,损害其合法权益”等,对平台内经营者的自主经营活动进行不合理限制或者附加不合理条件的行为。同时规定,“平台内经营者、消费者提起申诉的,网络交易平台经营者应当及时对申诉事项进行复核,客观公正作出处理;仅采用人工智能等技术手段处理,申诉人提出人工判定要求的,应当采用人工判定的方式进行处理”。

因此,对于“七天无理由退货”滥用现象,电商平台不能继续视若无睹、置身事外,必须负起主体责任,完善便捷、公平、公正、公开的退货退款纠纷处理机制,端平一碗水,既方便消费者依法行使“七天无理由退货”权利,保障消费者合法权益,也压缩“恶意退货”操作空间,维护商家正当权益。

比如,平台优化“极速退款”规则,仅为消费信用系数高的买家提供“极速退款”服务。对买家钻退货规则空子给商家造成经济损失的,平台先行垫付商家损失。平台应充分运用技术手段,精准识别出那些频频滥用“七天无理由退货”权利、钻“极速退款”规则空子的买家,并将他们列入“黑名单”之中,限制乃至剥夺他们的网购权利。

遏制需多方共治

□虞远(市民)

遏制无理由“薅羊毛”的乱象,不能仅靠商家被动防御,而需构建平台、监管、社会多方协同的治理体系。

电商平台应切实履行管理责任,优化纠纷解决机制,平台不应一味偏向消费者以追求短期流量,而应利用大数据和人工智能技术,建立恶意退货账号黑名单制度,对频繁异常退货、损坏商品退货的行为进行精准识别与惩戒。畅通商家维权通道,降低举证门槛,避免商家陷入维权难、成本高的困境。

相关法规与标准需进一步细化。虽然《消费者权益保护法》及《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》对“商品完好”有原则性规定,但在服饰沾染气味、轻微磨损等具体场景的认定上仍存在模糊地带。有关部门应出台更具操作性的指引,明确“试用”与“使用”的边界,为司法实践和平台执法提供清晰依据。

社会诚信教育与德育引导不可或缺。特别是针对学生群体集体退货等现象,学校与家庭应将其作为诚信教育的契机,引导青少年树立正确的消费观与契约精神。消费者也应珍惜个人信用,理性行使权利,明白便利的边界是责任,宽容的前提是诚信。

唯有守住规则边界,让“七天无理由退货”回归善意与诚信,才能修复受损的商业信任,营造公平、健康、可持续的网络消费环境。

重塑公共资源分配的公序良俗

□曾于里



为有效解决群众反映强烈的“停车难”问题,进一步规范城市停车秩序,有效释放公共停车资源,全市各县(市、区)公安局、城市管理和综合执法局、住房和城乡建设局、自然资源局、市场监督管理局都于近日联合发布通告,正式启动非法占用公共停车资源专项整治行动。据悉,整治行动将持续至7月20日。

随着生活水平的提高,汽车已经由过去的奢侈品变成了普通家庭的代步工具,我市城市汽车保有量不断增长。但是停车资源的供应并没有随着需求的增长而同步增加,特别是老旧小区、学校医院附近以及繁华商圈等区域,车多位少的矛盾格外突出。停车不便利,耗费了人们大量的时间和精力,也容易引起邻里纠纷、交通阻塞,甚至埋下安全隐患。表面上是找车位的小事,实际上关乎人们出行的质量和城市的运行效率,是群众感触最深、抱怨最多的“急难愁盼”之一。

停车难的核心原因之一,是公共资源分配的混乱。城市的道路、公共泊位、社区空地,本应是所有市民公平共享的公共资源,但是那些轮胎瘪了、灰

尘满地的“僵尸车”,把公共空间变成自己的永久报废场;那些私自安装的地锁、锥桶、石墩,是少数人用一把锁、一个障碍物便将属于大家的便利变成了私人领地;那些随意停放、一车占两位、堵住消防通道的行为,是将个人便利凌驾于公众安全与秩序之上……这些行为的共性是把公共资源私有化,把应该普惠的便利变成少数人专享的特权。

因此,泉州此次启动非法占用公共停车资源专项整治行动,也是一场治理公共资源分配失序的秩序之战,目的是打破目前这种无序侵占的状态,将被霸占、被蚕食的空间公平地归还给每一个人,让公共资源回归到公共属性上来。这是城市精细化治理必须抵达的深度,也是“人民城市为人民”理念在街头巷尾最直白的体现。

泉州的做法有几点值得关注。从机制上看,市县专班与“12345+110”联动,使治理权责一致、全域联动。行动上,既开源又清占:通过改造架空层、盘活闲置地等“一城一案”实现空间挖潜,并以雷霆手段查处违停4.7万起、清理僵尸车近200辆,让被霸占的公共空间物归原主。参与上,“泉易泊”停车二维码让市民从旁观者变成公共资源的监督者,形成低门槛的全民共治模式。

但要实现公共停车资源长期公平、高效、有序地分配,还需要在很多方面下功夫。一是要挖掘供给端的潜力,同时给新增的资源制定公平透

明的使用规则,推动机关企事业单位错时共享停车、设置夜间路侧限时停车带等措施,用制度保证资源共享的公平性。二是把整治过程中形成的宝贵经验转化为长效治理机制,在日常巡查、动态监管的基础上防止问题反弹,维护来之不易的公平分配局面。三要善于运用市场手段,比如对核心区域实行差别化收费,以价格杠杆促使人们短停快走,提高车位这一稀缺的公共资源的周转率,让更多的市民能够公平地使用它。四是通过需求端来疏导,优化公共交通和慢行系统,鼓励绿色出行,从源头上减少有限公共停车资源分配的压力。

停车难属于一个不断变化的城市问题,其治理很难一劳永逸。泉州此番以“清占”为突破口,既整治了乱象,也重新塑造了公共资源分配的公序良俗。当被霸占的车位腾挪出来,当盘活的闲置地块变成规范停车场,当掏出手机就能随时扫码反映问题……就是在坚持一个朴素的道理:属于大家的空间,理应由大家公平享用。

重塑公共资源分配的公序良俗,始于停车位,但绝不止于停车位——它关乎每一处绿地、每一段人行道、每一个市民共享的城市角落。让这些公共资源从无序到有秩序,从独占到共享,构成了城市空间的公平正义,也托起了市民实实在在的获得感和生活品质。



监管再加码 外卖上新“锁”

□温文清



近年来,网络餐饮服务行业迅猛发展,但在方便百姓生活的同时,也出现了“幽灵外卖”、资质造假、后厨脏乱差、信息不透明等现象,成为餐饮业的顽疾。6月1日起,《网络餐饮服务经营落实食品安全主体责任监督管理规定》(以下简称《规定》)正式施行,新规在废止2017年旧规的同时,大幅提高了平台和网餐饮企业的合规要求,强化制度监管和处罚力度,给外卖食品安全上了把新“锁”。

当前,网络餐饮领域存在一些风险与挑战。“幽灵外卖”风险不容忽视,令消费者深恶痛绝;不法商家通过使用假证、租借许可证、虚构地址等手段,突破平台审核,混入线上市场,以盗图、刷单等方式将自己包装成“网红”;有的平台过度追求商业利益,对资质审核流于形式,对“套证”“假证”“一证多用”等问题“睁一只眼闭一只眼”。不久前,市场监管总局就依法对7家电商平台“幽灵外卖”系列案作出行政处罚,处以罚款共计35.97亿元。

对于这些风险和挑战,传统监管力量不是不想管,而是作用有限。在线下,基层市场监管部门面对海量的经

营主体,普遍面临人手不足的困境;在线上,平台利用算法、数据等技术构建起封闭的生态系统,监管部门难以“穿透”其数据壁垒,实现有效监控。此外,平台的注册地、商家的经营地、消费的发生地在空间上是隔离的,传统的属地管辖原则导致权责不清,跨区域线索通报、证据调取、联合执法机制不畅,无法形成合力。

为此,在执法逻辑上,《规定》的网络餐饮治理理念实现了“三个转变”:一是从侧重管理商户,向平台与商户责任并重转变,牢牢抓住平台这个“牛鼻子”;二是从事后处罚,向全过程风险防控转变,将监管关口前置到市场准入、过程控制和风险预警;三是从传统的属地监管,向全国“一盘棋”的协同治理转变,着力破解跨区域监管难题。通过制度设计迫使企业产生内生动力,主动管理风险,而不是被动应付检查。

在实际操作层面,《规定》明确,平台及网餐饮服务提供者必须配备与经营规模相适应的食品安全总监、食品安全员,明确岗位职责,主要负责人对食品安全工作负总责,将责任明确到个人。为防范“幽灵外卖”,已入网商户必须确保实际经营地址与许可证载明地址一致,平台至少每6个月要核验更新一次商户信息。为提醒注意,《规定》对不提供堂食服务的商户,要求其必须在主页面显著位置标注“无堂食”

标识,消费者点餐时应留意该标识,慎重选择。《规定》积极倡导“互联网+明厨亮灶”模式,要求接入“互联网+明厨亮灶”的网商户,需在主页面显著位置设置“明厨亮灶”的链接标识,消费者点餐时可以留意标识。

值得一提的是,《规定》显著提高了网络餐饮的违法成本,“处罚到人”。一旦发现网餐饮服务提供者存在食品安全违法行为的,平台应立即采取警示、搜索降权、限制流量、暂停服务、关闭店铺账号、禁止重新注册账号、列入黑名单等处置措施,并向市场监管部门报告。对于故意实施、性质恶劣或造成严重后果的违法行为,除处罚单位外,还将对法定代表人、主要负责人等,处以其上一年度从本单位所得收入一倍以上十倍以下的罚款。

有效的监管,从来不是替企业管理细节,而是治理企业的管理行为本身。新《规定》把大量条款用于要求平台和商家应当“建立什么制度”“配备什么人”“形成什么记录”,强调落实“主体责任”,从而实现自主管理。“不见面”不代表可以“不诚信”,“不上门”不等于“没人管”,期待外卖平台和商家真正从外部驱动转向内部驱动,与监管形成合力,共同筑牢“从指尖到舌尖”的安全防线。



网暴救灾村支书被处罚 法律为担当者撑腰

□贾佳佳

公安部网安局披露,网暴湖南省石门县一救灾村支书佩戴“金耳环”的涉事人员近日被依法行政处罚。公安机关网安部门表示,将持续开展“净网”专项行动,聚焦网络暴力、网络水军、网络谣言等突出网络乱象,依法严厉打击相关违法犯罪活动,切实维护人民群众合法权益与网络空间秩序。(6月2日新华社)

事发当时,石门县正遭受洪水侵袭,一位女村支书连日坚守抗洪前线,组织群众转移、运送物资,安置受灾人员,几乎没有合眼。然而,个别网民不关注救灾本身,反而将她佩戴的一副耳环作为攻击靶点,凭空揣测其“价值不菲”,进而质疑其“作秀”“不合时宜”。殊不知,这位女支书事后坦言,耳环不过是几十元的普通饰品。在风雨中拼尽全力的基层干部,竟然还要承受如此无端的恶意中伤。

救灾如作战,每一分每一秒都关乎群众安危。基层干部冲在第一线,本就承担着巨大的身心压力。当网络上毫无根据的指责和嘲讽发酵成热点时,不仅会严重干扰当事人的情绪和工作状态,更会挤占公共舆论空间,使真正的救灾信息被淹没。更深远的负面影响在于,如果每一位救灾人员都可能因为某个无足轻重的细节而遭到网络围攻,长此以往,谁还愿意挺身而出?谁还敢在危急时刻站到最前面?

网络空间不是法外之地。此次公安机关依法对网暴者作出行政处罚,释放出清晰而坚定的信号:任何企图借助灾害事件攻击一线工作人员、扰乱救灾秩序的行为,都将受到法律追究。这既是对受害者的安抚,也是对潜在违法者的震慑,更是对广大实干者最直接的保护。

期待法律持续发力,“净网”行动深入推进,让网络暴力无处遁形,让每一位实干者都能心无旁骛地守护我们的家园。

P图安全带做样子 安全不容自欺欺人

□余明辉

安全带是系在身上的,不是P在屏幕上的。近期,某综艺节目播出后被眼光敏锐的网友发现,多名嘉宾在乘车时并没有真的系安全带,而是节目组通过后期技术添加,P图痕迹相当明显。@公安部交通管理局提醒:安全不是做样子给别人看,安全更不能自欺欺人!(6月2日《新京报》)

安全带是行车安全生命防线,而非装饰道具。我国《道路交通安全法》明确规定,机动车行驶时,驾驶人、乘坐人员应当按照规定使用安全带。无论普通民众还是公众人物,无论日常出行还是节目录制,遵守交规、佩戴安全带,是底线要求,也是生命保障。此次涉事综艺节目组明知嘉宾未佩戴安全带,不是现场整改、规范录制,反而借助后期技术掩盖违规事实,本质上是双重漠视:一是漠视生命安全,将安全规范视作可有可无的形式;二是漠视法律法规,用技术手段消解法律的严肃性与权威性。

综艺节目具有广泛传播属性与公众示范效应,尤其深刻影响着青少年与粉丝群体。公众人物的一言一行、节目画面的每一帧内容,都在潜移默化传递价值导向。遵纪守法的画面能引导大众树立安全意识;刻意造假、违规作秀,则会弱化规则认知,消解交通安全教育的成果。

此次官方及时警示,是对整个文娱行业的警醒。节目制作全过程,安全应当前置,合规应当优先。相关平台与团队需正视问题、举一反三,严守法律红线。唯有敬畏法律、敬畏生命、敬畏规则,坚守真实底线,才能产出有温度、有风骨、有价值的优质内容。

天涯社区恢复访问 呼唤深度内容回归

□徐建辉

6月1日,停运长达三年的天涯社区正式恢复访问,相关话题迅速冲上热搜,勾起无数网友的互联网青春回忆。(6月1日奔流新闻)

回望过往,天涯曾是中文互联网的精神高地。作为早期影响力深远的网络社区,它见证了无数文字创作的诞生,也承载着亿万网民的喜悦哀乐、思想碰撞。在这里,观点交锋不设限,原创表达受尊重,陌生人因文字结缘,思想因交流升华。那些沉淀的精华帖、鲜活的讨论、真挚的情感,早已成为一代人难以磨灭的集体记忆,也刻下了“多元、包容、真诚”的社区底色。

当下的互联网,算法主导流量,碎片化信息泛滥,“短平快”的快餐内容占据主流,信息茧房日渐固化。人们被同质化内容包裹,深度思考被稀释,理性讨论渐少,浮躁情绪蔓延。而天涯的回归,恰如一股清流,回应了人们对“慢下来,深一点”的精神渴求。

天涯归来,情怀是底色,进化是关键。重启不是复刻旧模式,而是面向新时代的蜕变。AI浪潮奔涌,海量信息真假难辨,天涯沉淀的海量原创内容,是不可复制的宝贵财富,更是AI时代的稀缺资源。回归后的天涯,既要守住初心,延续多元包容、尊重原创的社区精神,也要拥抱变化,以新技术重构平台、优化体验,适配当下用户需求,让“老社区”焕发新活力。

天涯不远,初心不改——以新姿态奔赴新山海,方能在新时代续写属于中文互联网的精彩篇章。

本版诚挚欢迎读者来稿,来稿邮箱为: qzwbpl@163.com