



观澜

超高退货率“压垮”女装电商？ 警惕平台政策“一味讨好消费者”

香水味导致拒收
一名消费者购买了一件 600 多元的衣服，后续申请退货退款。然而在仓库验收时，经营线上女装多年的王岚发现衣服有明显的香水味，于是她让客服第一时间联系快递拒收。由于该平台属于新兴电商平台，还没有拒绝退款选项。她只能找到消费者，协商上传凭证，并说明衣服为何有明显的香水味。

最后，平台直接判给消费者退款通过，王岚却申诉无门。当她联系平台人工客服要一个建议时，回复可以拒收包裹。王岚反问：“我就是拒收，为什么你们给退款了？”平台客服说：“你们没有提供衣服有味道的证明。”

当下，“仅退款”“运费险”等规则逐渐被“合理”利用为“试装”的一种手段，但对商家造成的损耗却难以估量。

退货率高并非女装生意独有，据 36 氪研究院此前发布的《中国直播电商行业研究报告》，直播电商退货率普遍偏高，远高于传统电商退货率。不同品类之间也有所差异，女装退货率一般在 50%—60%，男装退货率也达到 30%—40%。

“去年的款式，今年一样的面料，今年退货率高达 75%，至少比去年上涨了 15%。”一位商家诉说了这些年来女装生意越来越难做的原因，这样的退货率，对商家造成的伤害很大，因为店铺的备货是提前规划的，退款率却是滞后的。当退回来的库存越来越多时，这可能就是“压死骆驼的最后一根稻草”。

多位女装商家告诉记者，今年有平台退货率高达 75%，商家几乎很难获得利润，生存压力很大。不少商家已经开始关闭运费险，试图终止这场“退货潮”。

算法惹的祸

女装退货率为什么日益增高？“买不到合适尺码，尤其一些国际品牌，尺码是消费者的痛点，容易引起退货；品质缺乏保障；多平台比价，消费者在其他平台看到更好价格就退货了。”此前天猫服饰总经理米澜曾经公开解释过退货率高的原因。

来自南方省份的国风服饰商家高亮提到，直播电商的冲动消费特性导致了较高的退货率。由于平台算法的推送，导致其用户群体的行为较为特殊。

有商家反映，近期网店退货率暴涨，原因在于平台开始进行相似品跟投：当消费者下单后，平台为了把流量二次卖钱，就推荐价格更低的商品，这样一来消费者就会退单重新下单。

用退货讨好消费者

随着低价而来的，则是平台政策对消费者的更加倾斜。仅退款、运费险等政策实施的初衷，本是更好地服务消费者。然而，现在一些

商家退款率飙升，消费者退款处理情况愈加不理想。

洪盛认为，现在平台的退货政策过于宽松。不管是调包的衣服、洗过的衣服还是弄坏的衣服，平台都会给退款，不需要任何理由。

“今年电商退货率达到了一个历史纪录，但还没有达到顶点。”快递专家赵小敏分析，退货率越高，对经济的伤害越大。一方面，消费者当下消费更加谨慎；另一方面，电商商业模式迟迟没有改进。像仅退款这类政策，在某种程度而言，牺牲了商家的利益，一味讨好消费者，表面上看起来保护了消费者，但最终可能会导致商品质量越来越差。

宁愿少卖，也不愿多退

有不少商家已经意识到退货率增高带来的隐患有多大，并开始做出应对。

“为了控制退货率，我们取消了运费险。之前，有些达人直播要求必须开运费险，随着这些直播变少了，就直接取消掉了。”高亮解释道，“我们是宁愿少卖，也不愿多退”。

这一决策不仅减少了不必要的成本支出，还优化了库存管理，使供应链更加灵活高效。关闭运费险后，高亮加强了对商品质量和服务的把控，通过提高用户体验来降低退货率，进一步提升了品牌的市场竞争力。

运费险最初是由华泰财险在 2010 年推出的，初衷是为了解决消费者网购过程中因退换货产生的运费问题。然而，随着行业的发展，一些负面效应逐渐显现出来。

部分电商平台强制卖家提供运费险，反而推高了退货率。此外，即便商品本身并无质量问题，一些消费者也因为运费险带来的便利性而选择退货，这给商家造成了额外的成本负担。

对商家而言，运费险的成本还仅仅是一个小方面。退货后的货物造成的各类损耗，以及前期备货产生的费用，都已经是不可逆的损失。

谁滥用“退物流”

近期，薅运费险的现象引起了广泛关注。职业退货人通常会与熟悉的快递公司打好配合，通过自行寄回的方式骗取运费险赔偿。

上海大邦律师事务所高级合伙人游云庭指出，薅运费险羊毛通常的情况是，在电商平台的商家进行下单，但其实消费者并不需要购买这些商品，只是为了赚取退货运费和保险费之间的差价。对于这种行为，电商平台实际上可以通过大数据监测发现这些问题。

他认为，目前已有平台推出了降低商家运费险的措施，比如通过简化退换货步骤、判定异常账户、加大优惠补贴力度、降低运费险价格等方式，来解决当下出现的问题。

上海财经大学数字经济系教授崔丽丽则提出了一种更为具体的解决方案：“打击羊毛党最好引入消费者信用评级，对退货率高的消费者采取提高保费费率的手段，商家侧也可以开通类似于高额退货险的服务。”

（本版有删节）

□ 孟倩

《中国新闻周刊》12 月 4 日

经世评谭

面包店成商场引流“神器”

记者日前探访北京朝阳合生汇看到，11 月刚刚进京的烘焙品牌“石头先生的烤炉”，长长的队伍一直排到门外，超 40 名顾客正在排队买单。

为何愿意花时间排队？大家给出了“北京首店先要尝尝鲜”“好奇网红面包的味道”“开店有优惠”等答案。该店员告诉记者，11 月 2 日开业至今，每天的销量都在千单以上。记者注意到，顾客的客单价大多在 60 元左右。

记者细数发现，朝阳合生汇一层、负一层和负二层的烘焙品牌数量已达到近 30 家，传统中式点心、新中式烘焙、西式面包等多种门店贴身“肉搏”。

在很多市民的印象里，传统面包店大多开在社区街边，如今，为何烘焙

品牌爱进商场？

“商场客流量较大，特别是女性客群和儿童较多，十分契合烘焙品牌的目标客群。”中国食品产业分析师朱丹蓬观察到，随着生活节奏的加快，消费者对于烘焙产品的需求进一步提升，特别是高端烘焙拥有了庞大的消费群体，步入高速扩容的阶段。部分商场运营方也向记者透露，烘焙店拥有极强的引流能力，已经逐渐成为商场不可或缺业态。

为了迎合消费者社交需求，不少新兴的烘焙品牌不只局限于售卖面包等烘焙产品，而是搭载咖啡、茶饮、果蔬汁等产品，有些店铺还设置了堂食区，成为复合型空间。

□ 马婧 夏鄂

北京日报客户端 12 月 4 日



烘焙品牌店成了社交新空间

生活小贴士

北京正推动电梯“一梯一码”试点

为加强电梯安全监管，北京市正推动电梯“一梯一码”试点，为每台电梯附上“数字身份证”。电梯加贴“数字身份证”后，维保人员须先扫码后维保，避免维保“造假”。市民可通过扫码对所乘电梯的维保情况进行监督，防止电梯超期

未检。如遇紧急突发情况，乘员还能通过扫码快速了解 24 小时救援电话、被困指引|视频等信息，与相关人员取得联系。到明年 4 月，全市共 31.6 万台电梯将全部实现“一梯一码”。

□ 李建广

《人民日报》12 月 5 日

聚焦

●男子组团虚假转评赞被判 6 年半并处罚金

江苏警方在办案时，发现一名嫌疑人在从事刷单的同时，还参与了网络信息虚假转评赞。通过摸排，民警奔赴河北将嫌疑人宗某及其工作室十几名成员抓获，随后通过宗某的收支账单又抓获其幕后老板纪某。该水军团伙用 6000 余部云手机及大量社交媒体账号，通过群控软件和脚本控制批量操控，进行虚假的转评赞，收取客户报酬多达 4200 余万元。日前，法院判决纪某犯非法经营罪，判处有期徒刑 6 年 6 个月，并处罚金 3000 万元，宗某和团队其余人员均各自领罪。二审后维持原判。

《新民晚报》12 月 9 日

●支付宝：全年投入 5 亿现金扶持内容创作者

12 月 5 日，支付宝发布全新的内容 MCN（MCN 是指专业培养和扶持网红达人的经纪公司或者机构）激励计划，预计全年投入 5 亿现金千亿流量，扶持 10 个年入千万 MCN 机构。平台负责人介绍，过去一年，越来越多的中小创作者、MCN 机构开始在支付宝找到新商机，月入过万创作者规模同比增长 10 倍，高分成创作者年收入超百万元，优质 MCN 机构月收入超 150 万元。

□ 孙奇茹

北京日报客户端 12 月 6 日

●胖东来开启“限购”服务

12 月 6 日晚间，胖东来商贸集团发布《关于超市购物需凭会员结账的说明》：由于近期商场客流量太大，部分商品出现哄抢、缺货现象，胖东来针对商品、服务方面进行调整，自 2024 年 12 月 7 日起，河南许昌及新乡地区超市、烟酒柜对部分商品采取限购的方式，在购买商品时，需出示电子会员二维码或提供注册会员手机号，每个会员每日限购商品及数量以门店公示为准。12 月 8 日，有代购称昨天用了 4 张会员卡才买齐。另有一许昌胖东来代购告诉记者：“现在限购，如果需要得多必须要重复排队购买，而且是不同的会员号。”

□ 黄晓荣

海报新闻 12 月 8 日

法苑

去年，浙江省杭州市市场监管局借鉴网购领域售后处理方式，创新打造了消费纠纷“一键和解”模式。这相当于为消费者配备了一把即时维权的“钥匙”，无论身处何地，都能享受“离店无忧”的保障。

这一模式，快速在杭州市淳安县下姜村推广开。下姜村狮城酒坊里，摆放着一张“放心消费收款码”。扫码支付后，如果发生消费纠纷，只需找到支付账单，点击“对此订单有疑问”，点一点

“一键和解”“先行赔付” 浙江杭州推进消费者维权有新做法

“一键和解”按钮，填写诉求后即可维权。

拥有“一键和解”功能的“放心消费收款码”，受到了很多商家的喜爱。狮城酒坊老板付芳龙说：“有了这个功能，消费者在哪里都能直接维权，这也增加了顾客对店铺的信任，他们也更愿意来购物了，对商家来说，是好事。”

除了下姜村，杭州的一批人流量大、有一定知名度的街区、商圈、景区，都已经实现了“一键和解”功能全覆盖。截至目前，“一键

和解”已覆盖全市约 1.3 万家经营主体，7 万余家实体店铺，促成消费者和经营者自行和解投诉 3500 多件。

为了做好消费服务，杭州建德的严州古城创新推出了“先行赔付机制”，让商户与严州古城管委会签下协议并交纳 500 元到 1000 元不等的保证金。目前，古城 92 家商户已全部签约。

一般情况下，消费者在购物后想退货退款，需要先与商家协商，如果协商不成功，还需要市场

监管等部门介入，直到双方协商一致后，才能实现退款。不过，在先行赔付机制下，只要商品完好，消费者就可以直接找严州古城管委会退款。

“我们会鼓励消费者先和商家沟通，沟通不成功，我们可以拍板直接退款。”严州古城景区副经理杨志强说，今年以来，严州古城共落实先行赔付资金数额 3500 元，极大提高了消费纠纷的处置效率。

□ 王青 朱诗瑶 姜晓霞

杭州网 12 月 5 日

改革前沿

温州新桥法庭：

“AI 全科法官”一天结案 16 起

“AI 全科法官”审案，不仅效率提高了几十倍，同案同判，当庭宣判，还把一些上门说情请托的都挡在了门外。

从 9 日早上九点钟开始，浙江温州新桥法庭“AI 全科法官”蔡新星一天审结案件 16 起。如此高效率，得益于该院“三审合一”AI 智审系统助力发威。

今年 10 月，浙江省温州市瓯海区人民法院集全省 AI 智审创新成果之大成，在新桥法庭实施民事、刑事、行政案件“三审合一”AI 智审新系统，把简易金融借款合同纠纷、危险驾驶、行政非诉审查这三类案件都集中放在这里，由“AI 全科法官”一肩独挑，一审到底。

记者在新桥法庭三楼未来法官办公室看到，“AI 全科法官”蔡

新星一个人坐在审判桌前，没有合议庭（编者注：指人民法院审理案件时，由一定数量的审判人员，采取法定的形式所组成的审理案件的组织），也没有书记员。

当日是同一原告的多案联审。九点钟开庭后，蔡新星通过视频联系当事人，调解了 6 起金融借款合同纠纷案。十点钟左右，通过视频，同时向其他 8 起案件的原告和不同被告宣读法庭纪律、权利义务、回避权利等事项。

原告与被告们都没有异议，蔡新星即着手审理第一起案件。

记者看到，这边，法官在审案，

那边，电脑里 AI 智审系统在同步记录。10 余分钟后，庭审刚结束，电脑屏幕上的判决书也已同步生成，蔡新星认真审阅一遍，当庭宣读判决结果：被告林某偿还原告瓯海农商银行借款本金 8 万元及相应利息。

审完这 14 起案件，蔡新星向记者介绍，过去审理同类案件，从立案到排期、送达、开庭、审结，需要 40 天左右。现在借力 AI 智审，从立案到审结，10 余天就够了。而且基本“网上来、网上去”，当事人甚至都不用来法庭一趟。

下午两点半，蔡新星在二楼法庭审理一起危险驾驶案，公訴人在屏幕上远程出庭，被取保候审的被告人姚某到庭应诉。不到 20 分钟即审结，被告人姚某被判处拘役二个月十五日，罚金 5000 元。

蔡新星介绍，收到危险驾驶案

起诉书后，AI 智审会自动抓取其中关键信息，对酒精浓度、车辆类型、途经路段、是否造成交通事故、是否赔偿过等状况进行比对。庭审结束时，只要点击一下量刑自动计算按钮，刑事判决书就会同步生成。她再校对、审核一番，当庭即可宣判。

之后，蔡新星又审结了 1 起行政非诉审查案。

“‘AI 全科法官’审案，最大的好处是公平公正高效率。”新桥法庭庭长陈伟克说，法庭有员额法官 5 名，每年收案数在 2000 起左右，案多人少矛盾一直突出。现在好了，“AI 全科法官”审案，不仅效率提高了几十倍，同案同判，当庭宣判，还把一些上门说情请托的都挡在了门外。法官们对此项改革举双手欢迎，案件当事人也纷纷拍手叫好。

□ 陈东升

《法治日报》12 月 10 日