



依法整治网络乱象 守护未成年人

煽动开展恶意反击激化亲子师生矛盾

毫无底线的『泄愤帖』是时候清扫了

□ 本报记者 文丽娟
□ 本报见习记者 丁一

“班主任在检查学生仪表时，遇到班上几名学生在教室内打乒乓球，他当场制止。其中一名学生情绪激动，表达强烈不满，大声对老师说‘校规上并没有规定教室不能打乒乓球，凭什么不让我们打’。老师见状，一巴掌扇过去，直接把这名学生打趴了。”在某社交平台，有网友发帖称。

之后，这条真假难辨的帖子得到不少网友的留言，直指“这样的人不配为人师表”，还有人添油加醋称“当时几个人就应该围上去把老师暴打一顿”“被打的学生也太了吧，不能奋起反抗吗”等。

在网上，类似的帖子，发言及讨论不少。《法治日报》记者近日调查了解到，有人在社交平台、贴吧上创建专门话题、群组，通过借助热点事件进行诋毁，发布无中生有或毫无底线的“泄愤帖”，恶意夸大师生矛盾，渲染家长压迫压榨孩子等，煽动亲子、师生对立。

受访专家指出，在网上刻意渲染消极、负面、焦虑、怨恨情绪的不良信息，容易挑起关系对立，对未成年人形成不良导向，影响其身心健康。平台和家长应该形成合力，共同为未成年人营造清朗的网络空间。

“前一秒还说我是永远是宝宝，下一秒就吐槽我已经这么大了，怎么还跟个孩子似的”“我爸智力有问题，我跟他说话他都理解不了”“你们这些80后的父母只会恶心我们孩子”……记者注意到，暑期，在社交平台上出现不少吐槽亲子关系、煽动亲子对立的帖子和发言。有的帖子则以“求助帖”的方式出现，比如“请问你们讨厌你们的父母吗？”

这些帖子和发言下面，往往有人立即跟进起哄，嘲讽父母无能，诸如“这样的父母自己没有能力，还耽误了孩子发展”“这种爸妈活该要不起孩子”“就当他们是空气”等。还有人则责骂发帖人或支持者，诸如“伸手要东西不是本事，你自己挣钱去，想买啥就买啥”“有本事就早日搬出去啊，在这里叨叨算啥”，有的帖子下方“骂声一片”，语言粗鄙不堪。

共青团中央维护青少年权益部，中国互联网络信息中心于2023年12月发布的《第5次全国未成年人互联网使用情况调查报告》数据显示，未成年网民在网上时遭遇的各类网络违法、不良或消极负面信息中，渲染激化家庭、师生矛盾的内容比例最高，为27%。

北京外国语大学法学院教授姚金菊介绍，根据《网络信息内容生态治理规定》，发帖人发布恶意夸大师生矛盾、亲子矛盾的“泄愤帖”，渲染家长压迫压榨孩子等不良信息，一般属于“可能影响未成年人身心健康的网络信息”。

“如果涉及侮辱或诽谤他人，侵害他人名誉、隐私和其他合法权益的，则构成‘危害未成年人身心健康’的违法信息，属于法律强制性禁止传播的信息范围。虽然一般程度的不良信息并未构成法律明确禁止传播的内容，但因其对青少年的价值观存在不良影响，侵害未成年人在网络空间的合法权益，亦有必要严格规制。”姚金菊说。

她提出，未成年网民在使用社交平台时容易被此类不良信息侵害，甚至被发帖人诱导做出不良行为，影响其家庭和师生关系，更不利于其良好三观的塑造与健康成长。部分群组煽动未成年人对父母、老师的管教开展恶意反击，甚至教唆未成年人做出违法犯罪行为，危害严重。

2024年1月1日起施行的《未成年人网络保护条例》规定，制作、复制、发布、传播可能影响未成年人身心健康信息的组织和个人负有在信息展示前予以显著提示的义务。

“发帖人和部分群组管理员恶意发布激化亲子、师生矛盾的不良信息，未能依法对相关信息予以显著提示和说明，诱导、唆使未成年人做出不良行为，应当依法承担法律责任。对发帖人，平台应当依法依规对其采取警示整改、限制功能、暂停更新、关闭账号等处置措施，及时消除违法信息内容，保存记录并向有关主管部门报告。”姚金菊说，根据发布、传播不良信息的行为性质和危害程度，发帖人可能承担侵犯他人人格权益的民事责任、行政责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

近期，中央网信办启动“清朗·2024年暑期未成年人网络环境整治”专项行动，明确要求清扫此类“煽动网上极端情绪”的“泄愤帖”。

受访专家认为，平台和家长应该形成合力，共同为未成年人营造清朗的网络空间。

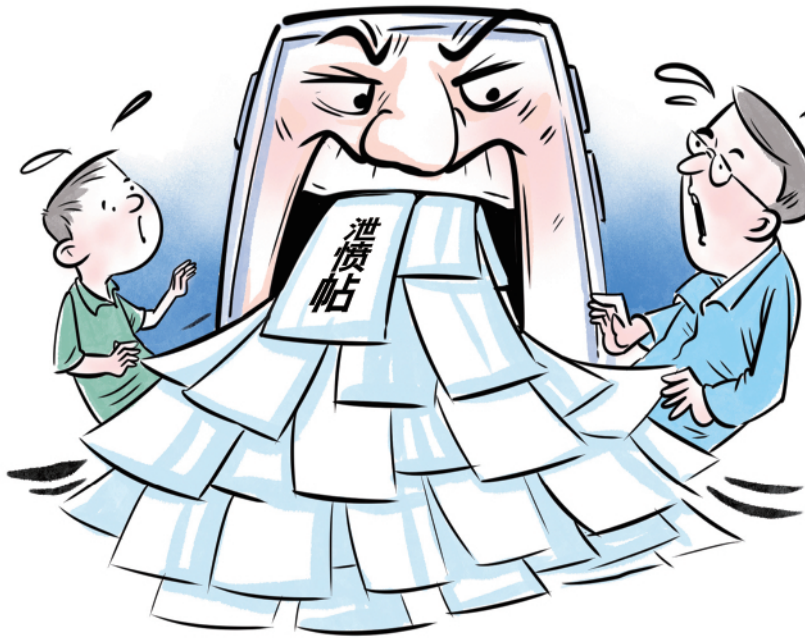
在姚金菊看来，平台应严格落实发布信息前的提示义务和发现违法信息后的补救责任。未成年人保护法对网络服务提供者发现用户发布不良信息和违法信息的法律责任作了详细规定，对于可能影响未成年人身心健康的不良信息应当作出提示或者通知用户予以提示；发现用户发布、传播含有危害未成年人身心健康内容的信息的，应当立即停止传播相关信息，采取删除、屏蔽、断开链接等处置措施，保存有关记录，并向网信、公安等部门报告。

“根据《未成年人网络保护条例》，任何组织和个人不得在专门以未成年人为服务对象的网络产品和服务中制作、复制、发布、传播此类可能影响未成年人身心健康的信息。网络产品和服务提供者不得在首页首屏、弹窗、热搜等处于产品或者服务醒目位置，易引起用户关注的重点环节呈现此类不良信息。”姚金菊说，建议网络服务提供者落实平台主体责任，加强对网络信息内容的审核，坚持最有利于未成年人原则，健全未成年人网络保护机制。

在暨南大学少年及家事法研究中心教授张鸿巍看来，平台要从“儿童最佳利益原则”出发，注意各种法律风险。发帖平台分属于不同的社交平台，其法律责任虽有差异，但均有核实义务，若发现一些冲突涉嫌家庭暴力、校园暴力等痕迹时，平台需及时按规定处理并向有关单位报告。

“现实生活中，亲子冲突与师生冲突在所难免，这些冲突并非都是坏事，最重要的是如何正确有效地处理这些冲突，这也是未成年人需要不断养成和提升的社会认知与生活技能之一。”张鸿巍说，面对和解决上述冲突并非一蹴而就，冲突频繁、激烈且解决不佳甚而无效，则可能引发未成年人心理健康问题，父母要学会换位思考，调整教育方式，相互沟通和引导和平解决冲突。

姚金菊认为，家庭和学校应当担负起未成年人网络素养提升的引导教育责任，培养其网络安全意识和法治意识。家长应防范未成年人接触危害或者可能影响其身心健康的网络信息，预防和干预未成年人沉迷网络，加强对其使用网络行为的教育、示范、引导和监督；更应以身作则，规范自身使用网络的行为，加强家庭家教家风建设，培养健康良好的亲子关系。在合理限制未成年人使用电子产品时，合理使用内容的信息的，应当立即停止使用；智能终端产品等，创造健康安全网络使用家庭环境。



部分“仅退款”变“0元购”成商家噩梦 专家建议完善规则明确“仅退款”适用情形



□ 本报记者 温远源

“一旦遇到‘仅退款’的情况，我不仅要搭运费，连货也赔出去了。”某平台商家刘某反映，他今年5月新开张的网店已遭遇多次“仅退款”。

刘某认为，平台推出“仅退款”规则的本意是好的，但如果遇上滥用“仅退款”进行“0元购”的消费者，就是商家的噩梦。

此类事件并非偶然出现。连日来，“1400元的洗衣机因无法安装被仅退款”“网购11元衣服仅退款被判赔800元”“仅退款动了谁的奶酪”等与“仅退款”有关的话题频频冲上热搜，引发人们对“仅退款”规则的讨论。

《法治日报》记者了解到，“仅退款”规则是指消费者在平台上买到“严重劣质，货不对板”的商品，或者遭遇卖家在未经买家允许的情况下延迟发货、强制发货等情形，平台通过多项指标进行综合评估后，支持消费者快速退货退款或仅退款不退货。该规则于2021年由某电商平台首次推出，去年12月开始得到国内多个主流电商平台的支持。然而一些人滥用该规则进行“0元购”，使得“仅退款”规则逐渐变质，成为“薅羊毛”的代名词。

受访专家认为，当“仅退款”成为电商平台标配时，一些人滥用规则恶意退款的行为破坏了规则的正常运行，从而引发买卖双方的博弈，最终容易造成买卖双方“双输”的局面。平台应当承担治理责任，不断优化并完善“仅退款”规则，合理区分商品品类和具体适用情形，提升消费体验。同时，建立商家申诉处理机制，充分吸收商家和消费者意见，平衡双方利益。

恶意申请仅退款 令商家损失惨重

今年1月，有商家发视频称，某顾客在其网店里购买了4件商品，等商品送达后，该顾客拒收1件，取走了另外3件，却成功申请了全额“仅退款”，总金额为1800余元。此后，商家和快递员联系得知，此人这样操作已有多多次。商家向平台申诉未果，只得报警处理。

据公开报道，今年“618”期间，一女装商家店铺营业额达1000万元左右，但扣掉“仅退款”数额350万元、“退货退款”数量380万元，刨除各项成本开支后，该店铺亏损约60万元。

记者注意到，在社交平台上，商家对于“仅退款”的吐槽不少，他们纷纷晒出“仅退款”带来的损失，公开“声讨”平台判罚有失公允等。

某美妆品牌负责人徐某近期也被恶意“仅退款”弄得焦头烂额。原来，一名消费者在其开设的所有平台品牌店铺把某款产品都买了个遍，然后通过未经证实的过敏照片全部申请“仅退款”。

“关键是平台还给强制退款了。”徐某无奈地说，“商家对消费者过敏凭证提出异议，申请平台介入时，品牌售后处理的客服分会下滑，分数过低就无法与达人进行合作，所以一般只能自认倒霉。”

据了解，过敏可退服务在相关平台均有

实行，消费者只要提供有效凭证，在一定时间内即可向卖家申请退款。徐某反映称，不少消费者并不会提前进行沟通，而是直接提出“仅退款”，“一般平均一个月，几个平台加起来可能就有100多单申请‘仅退款’”。

最终，为应对“防不胜防”的“仅退款”行为，徐某不得不选择将低客单价产品下架，把“仅退款”的代价提高，以及通过识别经常“仅退款”的客户，不为其发货等方式降低损失。

长期关注电子商务领域的北京瀛和律师事务所律师陈栋介绍，“仅退款”规则推出的初衷，是为了保障广大消费者的权益，提供更加便捷的服务模式，但是复杂的网络购物环境使“仅退款”在实际应用中暴露出一些交易风险，催生了不少矛盾。

“‘仅退款’规则对消费者来说是一种便利的服务，因为他们无需承担退货的物流成本和时间成本。但对于平台和商家来说，需要谨慎处理，以防止该规则被滥用，导致无故退款造成经济损失。”陈栋说。

他注意到，不少合规经营的商家都会碰到买家利用该规则“薅羊毛”的情况，其借着“快递外包装破损”“买的食品不好吃”等理由，恶意申请“仅退款”，导致部分商家损失惨重。一些小商家因为被大量“薅羊毛”而入不敷出，甚至面临倒闭的局面。

记者梳理公开资料发现，如今网上甚至滋生了一个新群体，新手只需支付28.8元至298元不等的费用即可进群，由专人授课指导他们如何通过投诉商家、利用发货时间差，使用应对客服的话术等手段实现“薅羊毛”。

相关机构近日发布的《2024年（上）中国电子商务用户体验与投诉年度报告》显示，今年上半年，全国网络消费投诉十大问题类型中，退款问题占比高达28.31%，其中有不少“仅退款”的案例。

有商家忍气吞声 有商家告上法庭

在众多“仅退款”案例中，和商家协商后确定“仅退款”是一种相对和平的方式。在某些买卖双方无法达成一致的情境下，平台便会介入，以第三方的身份作出判决。在不少商家看来，这也是“仅退款”规则颇受诟病的地方。

前段时间，某平台商家安某就遇到了这样一起售后纠纷，“对方一开始申请的是退货退款，我们收到退货商品后发现少件，并且包装也出现了破损，所以就拒收了，表示不同意退款或者只能部分退款”。

安某说，她本想通过拒收退货结束退款流程，之后再重新与买家沟通，但没想到买家随即申请了“仅退款”，客服介入后直接同意了买家的申请，“我们最后钱没了，货也没收回来”。

“平台推出的‘仅退款’规则，并没能给商家安全感。”安某说，于是更普遍的做法是，商家们选择将“仅退款”的损失纳入运营成本，通过降低生产成本或提高商品价格等手段，确保即便有20%的“仅退款”比例也能盈利。这部分的成本，最终将由普通消费者买单。

多名受访商家告诉记者，面对这类“非商

品本身质量问题退款”的情况，他们通常会选择向平台申诉解决问题，如果申诉不成功，还可以选择到当地法院起诉平台或买家，获得赔偿。

某平台客服称，商家可以进行“恶意行为投诉”，比如恶意仅退款不退货，不过需要商家举证“聊天或维权记录中体现买家已收到商品且以占有为目的”或“买家账号存在退款异常”，但通常商家的“恶意退款投诉”并不能直接影响买家关于退款的维权处理，如遇到消费者不合理的退款申请，可及时拒绝并与消费者友好协商，必要时可申请平台介入协助处理。

现实中，面对这种“薅羊毛”的行为，部分商家选择忍气吞声，但也有一些商家会选择“争一口气”。为了价值不到100元的12双袜子，一名网店店主曾驾车千里从上海追踪至河南开封为自己维权；江苏一名网店店主则因一盏标价30多元的吸顶灯被恶意“仅退款”而把买家告上法庭，通过诉讼捍卫自己的正当权益。

2023年10月，来自北京的苏先生花49.9元网购了一件黑色卫衣，收货后他以商品存在质量问题为由申请“仅退款”。商家请苏先生提供照片证明，并表示没有穿洗过可以申请退货退款。但苏先生并未理会，仍通过平台申请“仅退款”，最终成功收到退款24元。

因不满苏先生的行为，商家向法院提起诉讼，主张己方已依约交付商品，苏先生负有及时支付货款的义务。今年6月，法院判决苏先生向商家退还货款24元。

在一些判决中，消费者恶意“仅退款”，不仅需要退还货物或货款，还被判支付商家维权产生的费用。今年5月，苑女士就因强制“仅退款”，拒绝寄回商品，被法院要求退还25元货款，同时向商家支付因维权产生的律师调档费1000元。

陈栋认为，商家面对恶意退款，应当保留交易记录、通讯记录和其他相关证据，以便在发生争议时保证平台支持商家的立场，并及时与电商平台保持沟通，反馈和解决在执行“仅退款”政策中遇到的问题。

“若是遭遇电商平台不公平对待或消费者恶意利用规则损害自身合法权益，商家应积极应对，依法利用仲裁、诉讼等法律手段维护自身权益。”陈栋说。

实施细则须完善 防止被恶意利用

对于“仅退款”规则，多名受访的消费者认为，其提升了一些不良商家的经营成本，理应得到支持，但须警惕该规则被人恶意利用。“‘仅退款’真的有必要，有的商品质量差、款式差，退货退款还要自己掏快递费，快递费都比商品本身贵了，最后大部分就不了了之。”来自山东的消费者刘某说。

“我之前买了个小书架，收货后发现有多处裂纹，和商家沟通后，对方一直让我找快递公司，申请协商了几次也没用。”来自北京的消费者李某认为，只要质量够好，就不用担心退款问题。与其指责平台，不如保证好自己产品的质量。

怎样才能防止“仅退款”被滥用？

北京大学电子商务法研究中心主任薛军认为，除了少数消费者的不诚信行为外，有的平台为留住用户，节省成本，对消费者投诉简单处理，直接从商家处扣款，而商家碍于维权过程复杂、耗时长、收益低，往往选择放弃维权，这些都会在一定程度上助长“仅退款”的滥用。如果平台一味站在用户角度，不考虑入驻商家的正当合法权益，长此以往，被“薅羊毛”的商家为了生存，可能会采取偷工减料的方式经营，导致出现劣币驱逐良币等问题。

“维护良好的电商生态，需要平等、公正地对待商家和用户，这是电子商务法的基本要求。”薛军说，平台不应鼓励普遍的“仅退款”，应对“仅退款”规则的适用范围进行严格明确限定，同时应协助商家解决纠纷，而非轻率地要求商家退款。有关部门也应针对该问题，从政策层面给出明确的指导性意见。

陈栋同样认为，因为维权周期长，时间成本高，维权费用远高于损失的货值成本等原因，大多数商家不得不选择忍气吞声。“薅羊毛党”正是抓住了商家“多一事不如少一事”的心理，愈发嚣张。

“如何平衡好消费者权益与商家利益，这对平台的技术能力、规则机制提出了更高要求。”北京京本律师事务所主任连大有说，电商平台在保障消费者权益的同时，也要有效保护商家的合法权益。

今年3月，针对电商平台推出的“仅退款”规则，中国消费者协会、北京互联网法院组织6家电商平台提出倡议，要不断优化并完善“仅退款”规则，合理区分商品品类和具体适用情形，优化消费环境，提升消费体验。

多家电商平台也主动优化“仅退款”规则。7月26日，淘宝宣布将优化“仅退款”规则，依据新版体验分提升商家售后自主权，对劣质店铺减少或取消售后干预。相关策略将于8月9日正式实施。消息一出，迅速引发关注。

今年7月1日起施行的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》规定，消费者无理由退货应当遵循诚实信用原则，不得利用无理由退货规则损害经营者和其他消费者的合法权益。

连大有建议，一方面，电商平台应该完善“仅退款”规则的实施细则，明确界定可以申请“仅退款”的具体情形，防止政策被恶意利用；另一方面，电商平台应进一步健全纠纷调解机制，为商家和消费者提供公平、公正的争议解决通道。

“平台的当务之急，就是要从技术和管理等层面堵上‘仅退款’的漏洞，并严厉打击相关欺诈行为，切实保障商家和消费者双方的合法权益。”陈栋认为，监管部门也要行动起来，确保退款政策的公正性和透明度，及时打击恶意钻空子的行为，依法依规维护市场秩序。

陈栋呼吁，消费者在享受电商平台推出的“仅退款”政策带来便利的同时，也应当秉持诚信原则，合理行使“仅退款”权利，切勿滥用“仅退款”规则，影响商家和平台的正常运营。

漫画/高岳