

一米 的距离

顾客凭外卖洒漏照片全额退款 店主上门维权遭平台限流降分

“仅退款”磨平了信任加深了隔阂

律师解读:虚构瑕疵恶意退款或涉刑责 平台擅自退款商家可索赔

顾客仅凭一张汤汁洒漏照片申请售后,平台未与商家核实直接全额退款;店主上门沟通无人回应,报警才追回餐费,事后店铺流量、评分双双下跌。商家直言平台单边退款规则让小店极易遭遇“白吃”,正常维权反倒承受处罚。

平台跳过商家直接退款 商家寻求沟通 顾客“只读不回”

夏女士夫妻经营一家咖喱店,门店以堂食为主,顺带做少量外卖订单,店内外卖由店家自行配送。6月27日晚上9点左右,店铺接到一笔淘宝闪购线上外卖订单,夏女士的先生按约定将餐品送至顾客家门口,按照对方要求把餐袋放在门口后离开。

没想到10分钟之后,顾客发来一张图片,画面仅能看到餐袋内有少量咖喱汤汁。夏女士第一时间询问汤汁渗漏情况。“如果餐品受损严重,可以免费重做一份配送上门,又或者我们协商一个解决方式。”夏女士说,但是消息发送出去还没等到对方回复,系统突然弹出全额退款成功的通知。

“消息显示对方‘已读’,但从头到尾没回我一句话,平台把钱直接退走了。”夏女士又气又无奈,既然顾客以餐品无法食用申请退款,理应把餐品退回店铺,她随即发消息告知顾客会上门取回餐食,这条信息同样已读无回应。她立刻拨打顾客预留电话,发现号码已经关机。餐送出去、货款全额退回、顾客彻底失联,夫妻俩赶到顾客居住楼栋,楼下呼叫门铃无人应答,拜托小区物业打开大门,上楼敲门屋内始终没有动静。万般无奈之下,夏女士选择报警求助。

“要是汤汁洒得没法吃,把饭还给我就行,不能东西吃完、钱也退走,这不等于‘白嫖’一份饭吗?”夏女士告诉记者。民警抵达现场后上门沟通,开门后,屋内两人称早早关灯休息,准备熬夜观看世界杯,顾客解释称是平台让她退款的。但是夏女士并不认可这套说辞,她手机系统消息提示音量调至最大,顾客发图时她秒回复,随即拨打电话,间隔很短就无法联系,对方明显刻意回避沟通。最终,经过民警协调,顾客转交20元餐费。

商家追回餐费却丢了流量 小餐饮店主遭遇维权困境

事发当晚,夏女士第一时间拨通淘宝闪购商家客服电话,询问商家没有开通极速退款服务,平台凭什么不核实商家、不经商家同意,直接给顾客全额退款?

记者现场查看店主保存的通话录音,客服人员只表示退款由消费者专线处理,承诺可以帮店铺提交餐损赔付申请,审核通过后三日内发放,但对于退款判定标准、跳过商家直接退款的规则依据、商家举证渠道等关键问题,也没有明确解释,仅回应后续平台会优化流程。

更让夏女士难以接受的是,这件事过去几天,她接到了自称淘宝闪购工作人员的电话:“对方以质问的语气问我,为什么要报警呢?为什么要去上门找客户呢?还告诉我,因为消费者投诉了,店铺可能被‘限流’。”

记者翻看夏女士商家后台页面,店铺流量等级显示为“低”,店铺综合评分从90多分跌至70多分。夏女士表示自家外卖单量本就很少,限流带来的营收损失有限,但平台处理问题的双重标准让人寒心,有恶意退款嫌疑的顾客不受约束,正常维权的商家反倒被处罚。

夏女士说,这并非店铺第一次碰到同类纠纷。此前有顾客称餐内吃出指甲申请退款,夏女士戴好一次性手套上门核实,整份餐品已经被全部吃完,全程没有找到顾客所说异物,最后双方协商后顾客撤销投诉。

“正常售后流程,顾客发起退款申请,系统会推送窗口,商家和顾客能双向沟通核实,但这次整件事我完全没有举证、申辩的机会。”夏女士说,为了规避恶意退



夏女士展示的外卖洒漏图片和订单部分截屏

款纠纷,她特意没有开通极速退款功能,没想到还是被平台直接操作退款。“不少靠外卖维持经营的小店,碰到平台限流处罚大多只能自认倒霉,不敢维权。做生意谁都不容易,有问题完全可以协商,但这种不问商家意见直接退款,商家维权后反而受处罚的机制,实在让小商户心寒。”

昨天上午,记者就此事联系淘宝闪购平台,询问商家未主动开通极速退款,平台仅凭一张汤汁渗漏照片全额退款的规则依据是什么;退款流程为何完全绕过商家,不预留商家举证沟通环节;针对商家上门协商、报警维权后被限流降分的处置依据是什么。

平台回复 退款前已通过系统通知商家

昨天晚上,淘宝闪购客服平台工作人员回复记者表示,咖喱店属于平台自配送商户,没有第三方外卖骑手参与送餐,配送权责由商家自行承担。按照平台售后规则,消费者发起餐品问题投诉后,后台会在几分钟内通过商户专属管理系统推送通知,告知商家相关退款诉求,订单产生于晚间9点多,消费者上传汤汁渗漏照片作为凭证后,平台依据“消费者举证优先”原则,在系统通知商户,但没有收到商家回复的情况下,为保障用户消费体验,先行把餐费垫付退还给了消费者。

“我们并不建议商户在售后纠纷里,直接上门找消费者甚至报警处理,容易让矛盾进一步激化。”平台工作人员表示,商家可以在系统内进行申诉处理。当天晚上平台就将这笔订单发起了全额餐损补偿,用来弥补商家的经济损失,按照流程需要三个工作日到账,这笔款已经进入商家账户内。

同时,考虑到双方产生的不愉快,平台另外给消费者补发了20元红包,把民警协调后顾客转交店主的餐费,等额补偿给了消费者,兼顾买卖双方的感受。

关于商家被限流问题,本报将继续关注。

律师说法 恶意退款金额达立案标准或涉诈骗罪

天津融耀律师事务所王秀杰律师表示,首先,餐饮商家与订餐顾客之间属于买卖合同关系,如果订餐顾客虚构“汤汁洒漏”的瑕疵、恶意退款且失联拒沟通,则属于该顾客违反诚实信用原则而“白嫖、白吃”,构成严重违约,该顾客应当向餐饮商家全额付款并赔偿商家的经济损失,商家可以向外卖平台索取订餐顾客的基本信息并起诉至人民法院,要求对方付款并赔偿损失,维护自身的权益。其次,如果个别订餐顾客以非法占有为目的,长期实施这类虚构商品瑕疵或隐瞒商品真实情况而骗取外卖平台或者商家退款的行为,若恶意退款金额达到法定立案标准的,则构成我国《刑法》规定刑事诈骗罪,应当被追究刑事责任。

我国《电子商务法》第六十三条规定,电子商务平台经营者可以建立争议在线解决机制,制定并公示争议解决规则,根据自愿原则,公平、公正地解决当事人的争议。国家市场监督管理总局和国家互联网信息办公室共同出台的《网络交易平台规则监督管理办法》第二十七条,明确规定“网络交易平台经营者不得利用平台规则,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”。依据上述有关规定,平台在处理相关纠纷时,应制定并公示争议解决规则、合理设定举证责任,不得单方作出损害消费者或者商家合法权益的处置,比如未经外卖商家同意擅自退款不退货。所以,如果外卖平台在处理“恶意退款”纠纷时,违反“自愿原则”擅自处分交易资金给外卖商家造成经济损失的,外卖商家也可依法向平台进行索赔。

文/摄 记者 信华

期待与您互动



一米 的距离
天津 和平



您有什么想说的,欢迎扫描二维码,与我们联系,提供新闻线索。

天津市北辰区住房和城乡建设委员会履行行政决定催告书

津北辰住建委催字〔2026〕001号
宋博雅(身份证号:120104199408137625):你于2025年3月在北辰区兰禾嘉苑33号楼1门从事封堵通向楼顶检修口的行为,违反了《住宅室内装饰装修管理办法》第十二条、装修人和装饰装修企业从事住宅室内装饰装修活动,不得擅自占用公共空间,不得损害公共部位和设施的规定。根据《住宅室内装饰装修管理办法》第三十四条:装修人因住宅室内装饰装修活动侵占公共空间,对公共部位和设施造成损害的,由城市房地产行政主管部门责令改正,造成损失的,依法承担赔偿责任的规定,我委于2025年8月8日作出津北辰住建委责改字000030050号《责令改正违法行为决定书》,并于2025年8月8日向你送达。你在法定期限内未申请行政复议也未提起行政诉讼,又不履行本机关作出恢复封堵通向楼顶的检修口的行政决定,依照《中华人民共和国行政强制法》第五十三条、第五十四条之规定,现催告你自觉履行。本催告书送达十日后,如你仍未履行津北辰住建委责改字000030050号《责令改正违法行为决定书》的决定,我委将向北辰区人民法院申请强制执行。联系人:于文亮、王津。联系电话:26837081。 2026年1月14日