

虚假下单赚差价 退货运费险竟被薅成了“生意”

近日,有女装品牌创始人公开表示,不少商家都被强制要求赠送运费险,给商家运营带来很大负担。同时,还出现职业退单人涉嫌骗保,赚取运费险赔付与实际快递费用之间的差价。

运费险怎么变了味?



【商家】

电商平台变相强制搭售运费险

某女装品牌创始人发文称,退货运费险的初衷是为缓解网购过程中因退换货而产生运费纠纷,提升消费者购物体验。然而随着竞争加剧,平台为了吸引消费者,将退货运费险逐渐变成强制性要求,大大增加了商家的经营压力。一些赚取运费险赔付与实际快递费用差价的“薅羊毛”行为更是加重了企业负担。

广东深圳电商卖家徐先生告诉记者,为消费者购买运费险的确能对销量有帮助,运费险价格一般会根据大数据推算得出,部分品类退货率很低,运费险只有不到1元,但经常退货的品类平均在3元左右,退货越多,保费越高。

徐先生说,“比如现在我的店退货率是10%,运费险是3毛到4毛,如果退货率高于10%,运费险就会增加到4毛到5毛。现在是根据退货量来算,每天发货量多少,再分摊运费险,整体还是自己承担的”。

而部分电商平台要求商家必须购买运费险,才能参与促销活动。对此,徐先生认为,这有变相强制搭售运费险之嫌,可商家如果不参加“618”“双11”等活动,销量又上不去。这让一些退货率较高的商家陷入两难选择,特别是遇到专门的“职业退单人”,不仅东西没卖出去,还赔掉了运费险的购买费用。

“618”大促期间,“某电商女装商家吐槽退货率高达80%”登上微博热搜。有网友爆料,自己的朋友在某电商平台上卖女装,“618”大促期间,仅10天创造了约1000万元销售额,但仅退款数额为350万元、退货退款达到380万元,剩下270万元还是未知数。“618备货就算尾货能低价出完,估计也会亏五六十万元。毕竟人工、快递、包装、平台服务费等都是成本。”

【“羊毛党”】

虚假下单再退货赚差价

记者搜索发现,在小红书等平台上,有不少博主发布教人如何“薅运费险羊毛”的攻略。

用户通过下单再退货的方式,利用运费险的漏洞薅羊毛,赚取退货快递费与运费险赔偿的差价。有的“羊毛党”只盯着有运费险的商家下单,甚至不管是什么商品,收到货后立刻退款,比如寄回的运费是5元,而运费险赔付是12元,那么一单就可以赚取7元差价。数量越多,赚得越多。

有商家最近遭遇了浙江某地区组团薅运费险的事情。“最近发现店铺不对劲,全是义乌的过来拍了,到货后就立刻退货,自行寄回。义乌的快递费就一两块钱,运费险要补贴8元。每天都是斗智斗勇的一天。”

“羊毛党”还表示,选择商家就选邻近省市的,这样运费便宜得多;有的还跟快递公司达成了合作,运费降到了一单两三元,一个月可以赚到一两万元。

一名电商从业者甚至称,有相熟的快递员主动

找他来“合作”,去别的商家赚运费险的差价。“具体操作就是去买有运费险的产品,收到货后就退回去。快递员给我的价格是三公斤以内5.5元,运费险根据城市的不同,可以返现12元,这样一单可以赚6.5元,说起来是有可行性,但是挺不道德的。”

此外,甚至还有人专门租仓库做起“薅运费险羊毛”的生意。这个生意规模化操作,一天买1万单,一单赚取运费险差价4元,单日可获利4万元,一个月可达120万元,一年赚过千万,等于一家中型企业的年利润。

有“羊毛党”表示,“薅羊毛”的最大风险就是被平台封号。有商家表示,平台实际上也在打击这类用户,如果识别到其退货次数和退货率异常,会限制其消费权限,严重的会被封号。不过,注册一个新用户的成本非常低,“羊毛党”们会用批发来的号码不断注册新的电商账号,继续薅运费险。因此,不少商家也表示,新号“薅羊毛”的概率更高。

【专家】

保险公司可改变赔付方式

有观点认为,“运费险”的初衷是好的,提升了消费者购物体验,同时,也扩大了商家的客群,降低了消费者门槛。此前有数据显示,2010年,根据某电商平台提供的数据显示,在退款交易纠纷中,有42%是由于买卖双方对退货邮费问题协商不一致产生的。

但是,单纯“卖家版运费险”的设置,对卖家来说的确不太友好,比如不能针对单个商品设置,其次还陡然升高了退货率和因此带来的保费。分析建议,“强制运费险”该取消,商家和个人有权根据自身的实际情况,选择是否提供运费险的服务。

北京工商大学中国保险研究院副秘书长宋占军表示,《中华人民共和国保险法》有明确规定,除法律、行政法规规定必须保险的外,保险合同自愿订立。平台方强制商家购买保险涉嫌违法,但平台

利用自己的地位,以参与活动为条件设置门槛,并不违法。“保险公司并没有强迫商家购买保险,它实际上是商家和平台之间达成的协议。尽管在商家看来这是平台的强势,但归根结底是平台和商家协商后的结果。”

对于网络上大量“薅运费险羊毛”的行为,宋占军认为,除了电商平台加强打击力度之外,保险公司可以通过改变赔付方式,从根源上解决难题。“实践中,消费者的退货可能有两种方式,一种是平台,包括保险公司指定快递公司来取件,另一种是消费者自由去选择快递公司的服务。在消费者自由选择的情况下,可能会出现‘薅羊毛’的情况,其实还是快递报价和保险公司定价之间不匹配。可以通过由保险公司统一采购第三方服务,或者电商平台加强对大规模退货行为监管的方式来有效规避。”

【律师】

虚假交易骗保或涉嫌违法

北京国谦律师事务所张永升律师表示,某些不法人员利用电商平台上购物退货可获取运费险保险金与退货运费差价的套利漏洞,通过虚假购货,再借故办理退货的手法,不法获取利益。这种行为实际上是以非法占有为目的,通过虚假交易,故意制造保险事故,骗取保险金的保险诈骗行为。其主观动机不是真实购物,而是通过虚假购物再恶意退货手段最终实现诈保套利的目的。

张永升表示,如果他们频繁作案,骗保数额较大,即构成保险诈骗罪,电商平台或保险机构应向公安机关报案,依法追究其刑事责任。因此建议针对这种情况,电商和保险机构完善保险理赔风控规

则和预警措施,及时堵上漏洞,不给不法分子可乘之机。

2014年12月22日,国内首例“互联网保险”诈骗案在浙江省湖州市吴兴区人民法院宣判,被告人通过在淘宝网注册网店,采用虚假购物并投保运费险、编造虚假物流信息的方法骗取华泰财险保险赔款共计20余万元。最终“职业骗保师”以保险诈骗罪被判处有期徒刑6年6个月,并处罚金。对于骗保行为,华泰财险等保险公司积极设计风险控制措施,通过大数据分析建立了反欺诈核心模型,识别多个涉嫌保险欺诈的团伙并追究责任。

来源:北京青年报

