

从10月8日开始，二手电商“头号玩家”闲鱼，要求平台内的经营性卖家提供“七天无理由退货”服务。

据悉，其余类型商品，卖家可根据情况自愿开通，而开通“七天无理由退货”服务的卖家，还需要缴纳足额保证金500元。

何为“经营性卖家”？根据《闲鱼社区七天无理由退货规范》的公示，经营性卖家指完成亮证亮照或个人声明，闲鱼个人主页展示“商”标识的卖家。即是，拥有经营资质且通过平台认证、展示的商家。

该项规范于2022年9月30日至2022年10月7日进行公示通知，刚好是国庆小长假期间，闲鱼大批卖家议论纷纷。10月2日，有“鱼小铺”卖家向闲鱼人工客服咨询，回应称鱼小铺商家也属于“经营性卖家”，如果发布全新商品，也必须支持“七天无理由退货”服务。

很多卖家得知后，在社交平台上表达了不满情绪，“二手都要‘7天无理由’，我真服了”“不开淘宝就是因为‘7天无理由’，现在海鲜市场又搞这个，断财路了”“没想到卖个闲置还有这么多戏”……

也许是一次试探，当天闲鱼官方表示，仅带“商”标识的卖家，才须开通此项服务，其余卖家不需要强制执行该规范。

然而，燃财经获悉，有部分鱼小铺卖家即选择退出鱼小铺，成为无任何标识的普通卖家。

皮皮就“连夜退出了鱼小铺”，她告诉燃次元，只要商品数量少于50，没有进行中的交易，就可以退出鱼小铺，“我就是卖自己的闲置，因为普通号只能发50个商品，我才开通鱼小铺的。”

从早期的C2C模式，到如今职业卖家越来越多，闲鱼先后上线了闲鱼Pro、闲鱼优品、鱼小铺等卖家运营工具，来管理职业卖家及进行流量分配。其中，闲鱼Pro功能已于9月关闭，鱼小铺代替了该功能。

说起闲鱼，普通人都会觉得这个二手平台良莠不齐，上面售卖的商品，经常真假莫辨。同时，由于很多卖家习惯使用“店铺倒闭清仓”、“前男友送的礼物”等文案进行宣传，闲鱼一度成为社交媒体的话题。

今年6月28日，闲鱼迎来8周年纪念日，唯关注寥寥。从2019年开始，阿里在4年里为闲鱼更换了3个负责人，屡次调整业务方向。当淘宝的增长放缓，阿里或许希望

扶起这条“咸鱼”，寻求规模发展。

“疫情之后，二手平台的交易量在不断提升，竞争也加剧了。除了闲鱼，还有58的转转，京东的拍拍等。”零售行业专家、电商分析师庄帅对燃次元分析称，闲鱼推出这个政策，提高了平台商家的准入门槛，对消费者是一个保障，消费者会更愿意上闲鱼交易。而买家数量增加后，卖家也会随之增加，“卖家的数量很重要，决定了整个平台的交易规模。”

“七天无理由退货”是一手电商平台重要的售后服务之一，闲鱼推出这项服务，是对二手交易的进一步规范化。然而，相比一手商品销售，二手商品、二手交易的标准、规范化运营难度较大。

在扩大规模之前，闲鱼遇到阻力仍会不小。

二手商品“7天包退”

很多人在闲鱼上买东西被“坑”过。

七七曾在闲鱼上花1820元买过一个二手的Surface Pro 4，最近她使用爱回收卖掉了这个surface，价值230元。

2020年的时候，由于工作要出差，七七决定购买一个便携式电脑，但预算不足，她选择上闲鱼找别人的闲置。可能由于第一次买二手数码产品，七七并不知道“水有多深”，买回了“劣质产品”，“我发现系统是盗版的，但卖家解释说是重装系统。最重要的是电脑一分钟离不开电源，一拔插头就自动关机，而卖家并没有说明这一点。”

她告诉燃次元，后来她才发现，这个卖家并不是普通卖家，主页有数百个不同类型的数码产品，且有很多买家的差评。“一分钱一分货”，这个电脑使用不到10个月，屏幕就坏掉了，到了勉强都无法使用的地步。闲置之后，她选择将其当废品卖掉。

对于消费者来说，如果在闲鱼交易，也有“七天无理由退货”的售后服务，显然是一件更有保障的事情。

根据《闲鱼社区七天无理由退货规范》，闲鱼对参与“七天无理由退货”的商品有所限定。

具体而言，一是商品来自带“商”标识的“经营性卖家”；二是符合范畴的“全新”商品必须支持该项服务，非全新商品由卖家自主承诺；三是划分“不支持”“可选支持”以及“必须支持”“七天无理由退货”的品类，如全新的服装服饰（非贴身）、数码产品及配件、家纺居家日用、珠宝钻石、图书、家具等属于“必须支持”的范畴。

燃次元获悉，闲鱼的“闲鱼优品”栏目，此前已经包含“七天无理由退货”这项服务。根据闲鱼APP，闲鱼优品栏目的商品全部支持“七天无理由退货”，其中卖家都开通了鱼小铺，但只有部分卖家主页带“商”标识。

实际上，由于开通门槛较低，鱼小铺包含职业卖家与普通卖家，很多用户因为该功能可以发布500个商品，而选择加入鱼小铺。

也就是说，除却闲鱼优品，此次新规覆盖的商家，没有包括所有职业卖家。实际上，闲鱼上带“商”标识的卖家，少之又少。同时，新规针对“全新”商品，对于非全新商品，闲鱼仍无法提出要求。

普通卖家麦麦开通了鱼小铺，她告诉燃次元，此前卖东西，她一直是支持无理由退货的。

“因为我描述真实，很少有人会退回来，支持退货退款是对双方的保障。”她认为，“七天无理由退货”是电商交易的基础，毕竟退货要花运费，一般消费者选择退货都是慎重考虑的，尽管她也曾因此被“坑”。

二手商品支持“七天无理由退货”，是否操作性不高？

中国数实融合50人论坛副秘书长胡麒牧告诉燃次元，从一手商品交易来看，产品和售后都是标准化的，“但二手商品都是个性化的，售后问题也是个性化的，很难去提供售后服务。因为标准的界定是很主观的，买卖双方很难达成一致。”

胡麒牧分析道，经营性的二手交易商，可能通过废品回收等渠道低成本获得产品，便会有利润空间来提供后续的售后服务，且足够大的交易量可以平摊售后服务的成本。而个人交易者，手上只有一件商品，要求其提供售后服务，交易成本极高，这是不现实的。”

闲鱼这项新规会从经营性卖家开始推广，但不太可能推广到个人卖家。”

从社交到规模，并不容易

胡麒牧提到，商品交易能够标准化，才能降低交易成本，实现规模经济。

对于闲鱼来说，要提供标准化服务，必须有大量经营性卖家，“因为个人卖家不太容易去提供标准化服务。”胡麒牧指出，1个客服，出售1万件产品、服务1万个客户，标准化运营，降低成本，才能获得规模经济。

闲鱼有很多职业卖家，但成体量的经营性卖家数量，还远远不够。作为一个C2C二手物品交易起家的平台，闲鱼上很多卖家跟买家是一样的普通用户，也因此，卖家在闲鱼上被“坑”，并不少见。

同样是鱼小铺卖家，夏天于4月份在闲鱼上出售了一个公司妇女节发的纪梵希散粉盘，交易额190元，买家收到货后拆开使用，表示气味不对，上传到线上鉴定平台鉴定为“假”，要求退货退款。夏天不同意，买家申诉，双方进入“闲鱼小法庭”。夏天提供了进口货物报关单、样品检验报告，最终夏天“胜诉”。

然而第二天，夏天闲鱼账号被封，官方客服表示，如她不退款，将永久封号。夏天不同意闲鱼处置结果，过了一段时间，夏天发现，支付宝余额被冻结。她继续找闲鱼，客服要求其提供采购凭证，于是她向公司要到了采购证明和全链条授权书，足证其渠道正规性。历时近3个月，她的账号和资产才得以解封。



图/闲鱼月活等数据

来源/易观千帆

实际上，使用转转没多久，夏天回到了解封后的闲鱼号。

“转转上没什么人来问，还是闲鱼比较多人在用，卖东西也快。闲鱼的流量还是可以的，尤其是现在可以用积分兑换曝光量，我的商品每天曝光次数都能上千。”她对燃次元说道。

庄帅认为，二手交易行业规模比较大，二手交易需求在不断增加。行业门槛也不高，除了闲鱼、转转等平台，抖音、小红书、B站、微博、微信群、小程序以及线下，二手交易无处不在。

“去中心化、分散化的交易，纠纷不会有想象中的那么多，大家都讲‘钱货两清’，交易一成，谁也别埋怨谁。”庄帅指出，反而是完全平台化的二手交易，纠纷更多，更难做。

不想做“咸鱼”，“七天无理由退货”之后，闲鱼还需要新招。

本文源自燃次元