

气人的退货

5月19日,在上海青浦区的工作室,解文慧收到了一笔共计两件退货包裹。

打开包裹,解文慧和丈夫张先生都特别生气。“以前也会碰到退货少退袜子的情况,但一般也就被‘薅’一二双,不计较了。这次两件退货各少了6双,太过分了。”解文慧回忆道,因为正值中高考季,他们还在每个快递盒里放了一张赠送的书签。“一般退货,书签会被买家留下。这两件退货,书签倒被一起退回来了。感觉这个买家目的性非常明确。”

夫妻俩一盘算,两单退货虽然留的联系电话和地址不一样,但都来自开封下面的同一个县,很可能有关系。于是,他们打电话给快递员核实并录音,果然,快递员告诉他们两个买家是同一人。

张先生拨打了其中一个退件上的手机号码,对方矢口否认是买家,并称自己和家人从没买过他家的袜子。张先生告诉对方会报警,对方毫不在乎:“你去报警吧!”此后,张先生拨打另一个手机号码,始终无人接听。

这通电话可谓火上浇油。“以前碰上类似情况,只要打电话过去询问对方是否弄错,给个台阶下,一般人都顺势而为,大多数人不想把事情搞大。”夫妻俩非常气愤,一致认为不能姑息这种行为,一定要找到买家当面讨一个说法,“他今天能‘薅’你99元,明天就能‘薅’你9999元,纵容的后果很可能是更加肆无忌惮并以此为荣。”

根据收货信息上的地址,夫妻俩决定自驾前去讨还公道。同时,他们在网上开启直播,告诉粉丝此行目的,希望得到大家的支持,也给那些钻空子白拿的人一个震慑。

没想到刚宣布不久,解文慧就收到了威胁,有人发自动添加的企业微信给她:“你小孩在哪里上学,我们这边已经查到了,最好管好你的嘴巴。”“有的是保险赔你。”

解文慧没有退缩,反而更加坚定了追回袜子的决心。5月20日,解文慧带上3岁的女儿,由丈夫张先生驾车,和婆婆、小姑一起从上海出发,踏上了直播维权之路。路上有粉丝建议可以顺便去徐州、开封玩几天。解文慧当时想,买家很可能通过直播和新闻得到了消息,她愿意给他一点时间,只要他主动认错就不追究了。但对方始终保持沉默。

5月24日上午10时许,自驾了近900公里,解文慧一家终于来到了开封市通许县。他们先去镇上的派出所报案。因为买家需要用实名登记的手机号预约快递员,才能完成退货的第一步,民警就从这个号码入手,很快查到了退货人真实的家庭地址,其实是在另一个村。

几经周折,在民警和村委会相关负责人陪同下,他们见到了29岁的买家苏杰(化名)。对方起初不认账,经民警反复开导,苏杰最终承认自己就是买家,并愿意退还袜子。

悲伤的答案

被解文慧找到时,苏杰心里直犯嘀咕:“她怎么还真为了几双袜子,大老远跑来了?”

这也是很多网友共同的疑问。有人质疑解文慧“小题大做”,为了流量而作秀。还有人恶意指度:一家人借找回袜子的理由去旅游,还能让别人报销差旅费。当然,也有不少网友为她的“死磕”而点赞,认为“较真的人多了,钻空子的人就少了”。

“其实就是经历了女儿的事,我们变得像刺猬,一旦有人伤害我们,我们就会刺回去。”解文慧的答案背后,有一个令人悲伤的故事。

2020年12月15日,杭州发生了一起两岁女童坠楼身亡事件。解文慧就是这名女童的母亲。那天,保姆梁某将解文慧的两岁女儿“米粒”带到自己女儿家玩,其间将“米粒”独自一人留在阳台上,然后锁了门回家取尿不湿。当天10时58分许,“米粒”从卧室窗户处坠楼而亡。

对于一位母亲来说,这无异于天崩地裂。从农村走到城市,从小助理做到外贸公司女老板,从家庭美满幸福到痛失爱女,人生的大起大落莫过于此。从那时起,对保姆的恨、对“米粒”的愧疚,一直纠缠着解文慧。直到一年后,她迎来了小女儿“麦子”的降生。“麦子”两岁时,解文慧以她的名义注册

图 IC

千里追袜

本报记者 屠瑜

今年5月20日,解文慧一家开启了一场特殊的旅行。从上海到江苏徐州,再到河南开封。4天后,他们抵达了此行的目的地——开封市通许县一个小镇。

与此同时,在名为“麦拉阿梦”的抖音直播间,众多网友关注着此次行程,不为沿途的风景,只为正义能否得到伸张。

解文慧是抖音商城的店主,卖的是每双不到8元钱的排汗吸湿袜。今年5月,有买家通过规则漏洞“薅”了她12双袜子。为了讨回这不到100元的公道,解文慧竟放下手头的生意,不惜成本千里追袜。此举引发全网关注,一度登上微博热搜。

解文慧为何如此较真?背后的故事,有悲伤也有温暖。



■ 在民警和村委会相关负责人协调下,双方和解

受访者供图

了“麦拉阿梦”品牌,slogan(广告口号)是“相信奇迹”。她想做一个有力量的妈妈,在卖袜子的同时,提醒更多家庭关注幼儿安全。

“麦子”的到来,让解文慧的人生有了新的希望,但她的心态和待人处事的方式都已发生了很大的变化。“如果以前遇到苏杰这样的人,我很可能就算了,也没有时间和精力去耗。”但现在,解文慧承认自己变得有点“杠精”,“就想纠正这样的不良风气,哪怕先纠正一个人的错误,也觉得值得,即使店铺关门,也无所谓。”

上有老下有少,解文慧不可能一个人启程。这些年,无论出远门去哪里,他们都是全家出动,尤其是女儿“麦子”,绝对不能离开身边半步。“我是一个有点神经质的妈妈。全家也非常团结,丈夫特别支持我。”解文慧说,有些人可能认为这是炒作,自己也不否认,“我想给所有网络商家打个样,宁愿捐给有需要的人成千上万,也不愿让钻空子的人‘薅’一针一线。”

“薅羊毛”的厨师

初中肄业的苏杰曾是一名厨师。2000多元的月收入,要养育3个未成年的孩子。

“做厨师时,因为厨房地上有水,只能穿皮鞋。脚捂在鞋里,容易臭脚,特别费袜子。”苏杰说,他在网上看得最多的就是袜子,经常看到抖音网店有试穿袜子的活动,如果买了不满意,可以留下试穿过的一双,其余退回即可,不用花一分钱。他就经常这么“试穿”。

今年5月1日,苏杰辞职了,生活变得更加艰难。5月11日,苏杰分别以“杨杰”和“苏琪芮”这两个假名以及隔壁村的假地址,在抖音店铺“麦拉阿梦”各买了一盒排汗吸湿袜。

这些伎俩来自朋友的传授:两个快递不填同样的信息,不影响取件,快递进度可以在抖音平台上看,取件反正都是在镇上的驿站取;留的手机号,一个是停机后给别人用了,另一个是他现在手机卡的副卡,插在家里一



▼ 被退回的盒子里只有两双袜子和书签
屠瑜 摄

个不太用的手机上。

收到快递后,苏杰原本想像往常一样,留下2双袜子,其余退货。但那天快递员没有及时来取,为了免责,快递员打电话给苏杰,向他要了取件码,以便在规定的取件期限前完成取件流程。苏杰把取件码告诉快递员后,退款马上到账了。

这是平台管理的漏洞,却给人以可乘之机。朋友给苏杰出“主意”:钱都到手了,干脆多留几双袜子。苏杰犹豫之后,留下了12双袜子,把剩下的2双连包装盒一起送到了快递站。苏杰没有留下身份信息,快递员后来填的是自己的身份信息。

当时,苏杰根本没想到,这12双袜子会引发轩然大波,因为这不是他第一次“薅羊毛”;如果不是解文慧找上门,也不会是最后一次。当着民警的面,解文慧质问苏杰总共“薅”过多少订单。苏杰告诉她,从去年4月开始到现在,不下五六十单。

解文慧提出让苏杰承担此次维权的成本5000元。村委会负责人告诉解文慧,苏杰家里条件很差,很难作出这么多赔偿,解文慧就改为3500元。苏杰同意了,还当场写了道歉信。“并不是真的要他3500元,只是想给他一个教训。”在商谈赔偿细节时,解文慧就和村委会负责人说好,等钱到了,帮忙代转给苏杰的父母。

5月25日上午,解文慧离开通许县。临走时,她拿出7500多元,给村里的老人和留守儿童买了米、面和牛奶。

有爱的“刺猬”

令解文慧感到欣慰的是,不打不相识,她和苏杰最终成了朋友。

6月3日,苏杰主动加了她的微信,给她写了一段话:“您好,解姐,谢谢你给我上了一课,点醒了我,请接受我的诚挚道歉,我会认真反思自己的错误,努力改正,保证以后不会再有这样的行为。”

解文慧也因这件事给苏杰带来的影响而向他表达歉意。她告诉苏杰,做这件事并不是针对他一个人,而是想给所有钻空子白拿的人上一课,因为退款的规则存在漏洞,很可能导致有些人因一念之差做下错事,其实大家的本性是善良的。“千里追袜,是想追回人与人之间的信任。”

她还对苏杰说:“希望这事能够改变你的一生,包括你的孩子,未来也能把诚信放在第一位。”她给苏杰的孩子寄去了袜子和书包作为礼物,这让苏杰倍感温暖。熟悉之后,他们常在微信上互动:“这次热度真大,都上热搜了,希望那些人能有所收敛!”“感谢你,让我忙里抽空去河南旅游了一次。”“国家应该出手,平台也应该接受监督。”

这些天,事件余波犹在,解文慧甚至遭遇了网暴。因为很多人同情苏杰,认为不该让他赔3500元。事实上,那3500元早已返还给苏杰。也有一些钻空子的人怀恨在心,向平台举报解文慧的店铺销售三无产品,举报不成又威胁要向市场监督管理局投诉,让她做不成生意。但解文慧认为,如果这件事对整个社会有教育意义,能推动整个社会的诚信体系建设和营商环境提升,自己所遭受的不算啥。

最让解文慧感慨的,其实是她自己的选择。一个被伤害过、“刺猬”一样的人,为何最后把维权变成了做善事?她知道,那是因为女儿“麦子”的到来。“我的心还是柔软的,爱可以治愈一切。我愿意做一个温暖的有爱的‘刺猬’。”