

“巨型吊牌”成双11焦点，商家防退货奇招惹争议

今日女报/凤凰网记者 刘浩

每年的11月11日，都是“网购狂欢日”，消费者与商家的权益保护话题也非常火热。今年“双11”期间，“巨型吊牌防退货”的话题成为新的讨论焦点——当A4纸大小的吊牌甚至沉重的密码锁出现在网购的衣物上，消费者直呼“离谱”。可这个现象背后，隐藏着不少商家的无奈。

“巨型吊牌防退货”是商家维权的砝码还是商业炒作的奇招？今天，我们就来聊聊一张巨型吊牌延伸而来的法律问题。

热点

为防止“蹭穿”，商家做出巨型吊牌

11月9日，热搜话题#请你晒出巨型吊牌#在微博和小红书等多个平台发起。不少网友纷纷晒出自己的手与网购服饰吊牌的对比图。只见网购衣物自带的吊牌硕大无比，几乎接近一张A4纸的大小，且是带有一定厚度的硬卡纸，上面印着“试穿请保留，原版正装、全新商品、一经拆毁、概不退还”等字样。

今日女报/凤凰网记者进一步检索发现，这类情况不算少见。今年“双11”，很多商家都推出了“防蹭穿神器”，目的是防止顾客将穿了7天且弄脏的衣物原路退回。

现象

有商家“自导自演”，实质是消费体验博弈

11月10日，记者在采访中发现，“巨型吊牌”这一现象背后除了维护商家权益的初衷外，还隐藏着商家自导自演的引流脚本。

在抖音平台上，一些商家以“严重影响试穿效果？”“不卖7天二手衣服”等标题，加上配上上衣、裙子的封面图以及5张近A4尺寸的吊牌，瞬间吸睛。点开直播间，主播直播讲解“隐藏吊牌试穿法”，一套

在一条博主的笔记中，记者看到，某品牌一件薄薄的针织衫上竟挂着3个吊牌，除标注基本信息的合格证外，还夹杂着品牌宣传卡、品牌相关的符号图案，甚至还有模特海报，让消费者感到困惑：“买衣服还是买广告？”

更离谱的是，还有的商家为高价衣服装上锁。“最近已经有两件衣服被穿过退回，平台申诉还都失败了。没办法，为了防止客人试穿后退货，只能给衣服加装密码锁，等顾客确认收货再告知密码。”

猎奇的做法让流量与订单双双飙升。

然而，消费者对此做法的态度褒贬不一。记者在随机采访中了解到，大部分消费者对“巨型吊牌”持支持态度，认为这样的做法保障了消费者能收到全新产品。也有部分消费者表示不理解：“吊牌太多，衣服还没穿，广告就看了一堆，影响试穿体验感。”

说法

过度设限或侵犯消费者权益

巨型吊牌真的能起到防“蹭穿”的效果吗？湖南人和律师事务所律师胡晨照表示，这些措施可能构成对消费者权利的过度限制，侵害了消费者的自主选择权和公平交易权。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》，消费者享有自主选择权和公平交易权。在网络购物中，试穿是消费者行使选择权的重要方式。如果商家设置障碍，消费者可能在无法确认衣服是否合身的情况下被迫完成交易，这显然影响了其自主选择权。

提及商家在衣服上附加的“拆除不退不换”条款，胡晨照认为，该条款在消费者无明显过错的情况下当属无效。《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条规定，消费者在七日内享有无理由退货的权利，商家的这一条款实际上排除了消费者的法定权利，属于格式条款，因而应被认定为无效。消费者在拆除密码锁或巨型商标后，只要衣服无穿着痕迹且完好，商家不得以此为由拒绝退货。

因此，电商平台作为市场秩序的维护者，需承担相应的监管义务。首先，



衣服的吊牌被做成A4纸大小。图片/来源网络

平台应制定清晰、公平的交易规则，既要保护消费者权益，也要为商家提供合理的保护。平台可以结合相关法律，细化“商品完好”的认定标准，帮助解决纠纷。其次，电商平台应主动巡查不合理的商家措施，及时处理相关举报，督促商家采取对消费者影响更小的防范措施。此外，平台在处理退货争

议时，应以“商品是否完好”为为核心标准进行公正裁决，而非简单支持单方诉求。

最后，电商平台可以利用大数据技术识别恶意“蹭穿”的消费者，建立信用机制，有效规制恶意退货行为。通过这些措施，电商平台不仅能维护市场秩序，还能更好地保护消费者的合法权益，促进公平交易。

普法女网红 12

她创建“蝶语”工作室：用2000小时访谈，助人破解毒瘾心魔

今日女报/凤凰网记者 欧阳婷

11月初，2025年湖南省反电诈禁毒百日攻坚进校园专项行动正式启动，湖南司法行政戒毒系统同步开展了三场重点宣传活动，让“健康人生绿色无毒”理念深深扎根青少年心中。

什么样的禁毒普法是创新且鲜活的？徐妮蝶给出了答案。

徐妮蝶是湖南省女子强制隔离戒毒所（湖南省女子戒毒康复所）心理矫治中心副主任。深耕戒毒心理矫治17年，她在今年国际禁毒日期间，出镜拍摄微视频《重生引路人》，用镜头还原真实戒毒故事、解读专业心理矫治知识，让戒毒康复背后的温暖与力量被更多人看见。

身心同治，她帮戒毒人员摆脱“心魔”

“对戒毒人员开展心理矫治是很有必要的工作。”刚结束艺术疗愈专题团体心理辅导，徐妮蝶向今日女报/凤凰网记者说道。

徐妮蝶是长沙浏阳人，大学期间攻读心理应用专业。2009年，她通过层层考核成功考入省女子强制隔离戒毒所，投身戒毒人员心理矫治工作。她的目标很明确：帮助戒毒人员摆脱对毒品的生理依赖，戒除心理瘾癖，最终实现“身心同治”。

此前，戒毒人员谭丽（化名）突然失声。可医学检查显示，她的听觉、声带均无异常，也排除了器质性病变，医生判断可能与心理因素相关，便建议将其转至心理矫治中心。

得知情况后，徐妮蝶第一时间与谭丽沟通。耐心疏导中，失声的根源逐渐清晰：“谭丽因为生意失败而吸毒，入所以来，一直为‘吸毒被抓’的经历深深自责，总觉得给家庭抹了黑。”

判断谭丽是多重压力刺激叠加引发的应激失调导致功能性失声后，徐妮蝶为其量身制定了矫治方案：先通过共情倾听，建立安全信任关系；再采取适宜方式帮她宣泄负罪感与焦虑感，并开展认知重构，纠正“自己是家庭累赘”的负面认知；同时协调联动，定期传递家人近况，协助她适应军事化管理、拆解戒治期限目标，并在情绪稳定后通过渐进式表达训练恢复语言功能。

最终，在多方通力配合下，经过数次针对性干预，谭丽用纸笔向徐妮蝶反馈：“压在心里的石头终于减轻了。”随着心理负担的逐步卸下，她的语言表达功能也稳步恢复，最终得以正常说话。

创新宣传，她参与拍摄禁毒短视频

处理的个案越多，徐妮蝶越清晰地意识到，心理矫治没有现成答案，不能仅凭借经验处置，必须“手里有招、心中有底”。为此，她主动考取二级心理咨询

师、心理治疗师等资质，参加各类型技术培训……在实操和培训的反复打磨下，徐妮蝶渐渐构建出一套能应对各种复杂情况的知识体系，总能为不同个案量身定制专属疗愈方案。

戒毒人员孙娟（化名）的遭遇，让她印象深刻。有多年吸毒史的孙娟，离婚后女儿判给前夫抚养。入所8个月后，女儿因家庭矛盾投河身亡。这一噩耗让孙娟身心俱损，出现严重的创伤性哀伤反应。

为了帮助孙娟，徐妮蝶通过持续的陪伴与支持，帮助她接受现实、表达情绪、连结思念、体面告别。在家庭支持与同伴陪伴的合力下，孙娟逐渐走出阴霾，学会应对创伤，克服适应障碍，重新建立起生活平衡。

工作17年来，徐妮蝶累计访谈数百个案，积累超过2000小时咨询经验，带领数千人次开展团体心理辅导。每一个个案都是一次积累，徐妮蝶都会进行工作总结。

截至目前，徐妮蝶已发表多篇信息报道、个案、论文，其中多篇个案入选司法部案例库，一篇入选省厅优秀案例，多篇论文获部局理论调研奖项，更有部分案例与信息报道被权威官媒刊发，扩大了司法行政戒毒心理矫治工作的社会影响力。不仅如此，她还参与多部专业教材和手册的编写，为禁毒戒毒工作的规范化、专业化发展提供了有力支撑。

2023年，由徐妮蝶主导的“蝶语”心理专业工作室正式运转。她组织团队开展心理危机干预、内观治疗等专项培训，通过理论讲解、案例分析、模拟演练等多种形式，提升团队成员专业工作水平。此外，她还把禁毒宣传与心理健康教育标准化课程带进学校、社区，在今年国际禁毒日期间，参与拍摄了禁毒宣传短视频《重生引路人》，让团队专业的内容辐射至更大的范围，让更多人关注到毒品预防与心理健康。