2022年7月15日已经公示的天猫
、淘宝货在途退款处理流程变更
。新增卖家已发货，买家未收到货的场景下，买家申请退款的争议处理标准。平台于8月16日逐步灰度更新，将在9月底完成全量覆盖，大家要注意了。

本次新增规则为了规范快递已经在运送过程中的退款订单处理，其中对买家稍为有影响一点是：卖家在拦截快递若产生快递返件运费/拦截费用/退货费，将由买家承担。平台根据“谁责任、谁承担”的原则，若商家并无责任，买家申请7天无理由进行退款（不喜欢/不想要等），产生的返件运费买家承担；商家可以线下和买家说明运费并要求其承担，买家可修改退款金额；或拿着产生运费的凭证，点击“申请客服介入”，平台客服会剔除运费后完成退款。其中，生鲜、定制、大件、虚拟等类目是支持拒绝退款的，页面有拒绝按钮。

另外，卖家点击拦截快递后，买家不接受等待，申请平台介入处理后平台怎么办？在拦截快递的5天期间，消费者是没有申请介入入口的；若消费者会直接找平台介入，要求小二直接介入判决，处理人会根据物流记录进行处理。物流记录显示已经返回商家的，会直接退款，没有拦截成功的，会通知商家尽快处理，在24小时内给消费者答复。

卖家需要留意拦截的物流记录，如果拦截失败，请在消费者签收或超时前24小时与消费者“协商退货退款”。