

今年65岁、祖籍河南的王秀芹没想到,自己时隔多年再次踏上故土,竟是为了38条棉被。

6月的一天,天气又热又闷,王秀芹在位于河南开封的一个村子里转悠了一个多小时。看到敞着门的院子,她就上前打听4个人的名字,但村民们说不认识这几个人。村委会的户籍登记信息里也没有查到这几个名字。

“收货地址”明明就是这里,怎么会找不到?

王秀芹要找的人,在她经营的网店多次下单,收到货后又以同样的理由申请“仅退款”,前后共让王秀芹发出了38条棉被。从棉被厂所在的新疆石河子到买家所在的开封,距离超过3000公里。王秀芹大老远跑一趟,就是想当面向这几个人问个清楚。

“仅退款”,是指网购时在特定情况下,买家与卖家达成的“退款但不退货”的协商结果。这本是电商平台为简化消费纠纷、提高网店售后效率出台的一项举措,但近两年来,时有发生恶意的“仅退款”现象让一些商家遭受了莫名的损失。

于是,他们中有的人像王秀芹一样,决定跨越成百上千公里去追款、追货,以及更重要的,追回公道。

讨个说法

王秀芹感觉事情不对劲时,开封那个村里的4个买家已经在她的店里下了好几单。

20世纪90年代,王秀芹一家迁居石河子,2024年她用积蓄开了一家棉被厂,去年底开始经营网店。今年3月15日,一位买家在她店里下单了5条棉被,却在收到货的当天就全部申请了“仅退款”,理由是棉被尺寸不足。由于对网店运营不熟悉,王秀芹没有及时看到这条售后信息,买家便要求电商平台介入,然后顺利拿到了退款。

此后几天,这位买家继续在王秀芹的店里下单,还跟她说“让几个朋友也来买”,且一直催促尽快发货。终于产生怀疑的王秀芹在查看后台记录后,赶紧联系了之前教过她运营电商的杨登君,将买家后续的“仅退款”申请改为“退货退款”。于是,那4个账号拒收了后面送达的棉被,并对王秀芹的网店发起了20多次投诉。

“说我东西不好又下那么多单,我真是气!”在与网店关联的社交平台上,愤怒的王秀芹连续好几天发视频隔空喊话:“三位张先生一位杨先生,我很快就到河南去了。”她说,就想去讨个说法。

6月6日,王秀芹从石河子出发,一路搭乘火车、飞机、汽车,花了2天时间,终于抵达了买家的“收货地址”。

从在社交平台喊话起,王秀芹的这趟“追讨之旅”就受到了网友关注,她到河南后,当地媒体也有报道。或许是感受到压力,就在王秀芹寻人不时时,一个陌生电话打来称要向她归还棉被。过了一会儿,一个大约40岁出头的黑瘦男人出现了,他骑着的三轮车后面拖着成功“仅退款”的7条棉被,总价1086元。

看到被子,王秀芹的火气一下就上来了,“货到你家了,你觉得不好,为啥不退货只退款?”随后,她现场摊开被子用卷尺测量,结果全部达标,不像对方申请“仅退款”时说的“短了38公分”。男人站在一旁,结结巴巴地说自己不是故意的,之前量错了。

“这样都还不是故意的,啥样叫故意的?”王秀芹反问。随后,她与对方一起去了当地派出所。在那里她才知道,男人姓杨,无业,所谓的“朋友”不过是他注册的不同账号。另外,杨某不住在收货地址显示的村子,而是隔壁村。

回到石河子后,王秀芹收到了派出所寄来的行政处罚决定书,杨某已被处以10日行政拘留。

这一趟,算是没有白跑。

今年以来,遭遇恶意“仅退款”后大费周折寻人寻货以至成为“新闻人物”的商家不止王秀芹一人。4月,河南商家程岩为了一单冷冻榴莲,驱车共1600公里两次往返买家所在地;5月,河北商家杨女士为了追回23600元货款,坐19个小时火车赶到上海,找到买家当面对质。

本是让电商交易更顺畅的“仅退款”规则,怎么就成了恶意“羊毛党”可以钻的漏洞和空子?

被驳回的申诉

4月28日上午,在电商平台上卖冷冻榴莲的程岩收到一条售后提醒,一名购买了3包榴莲的山东买家申请“仅退款”,理由是“商品未开就已变质,黑黢黢的长霉菌了”,并附上了一张腐败榴莲的照片。

真空密封包装、全程冷链运输,次日就送达的榴莲,怎么会变质到如此程度?在买家随后发来的几张照片里,程岩发现了疑点:那不是自己店铺的包装袋。他想让对方拍一段视频,但遭到了拒绝。就在程岩想继续沟通时,平台已将190.71元货款自动退给了对方。那时,距离买家发出申请仅过去了不到5分钟。

气不过的程岩提起了申诉,附上榴莲打包发货的监控视频来证明货品是完好的,却很快被平台驳回了。

这不是程岩第一次针对“仅退款”申诉失败。去年5月,一名买家先后在两个电商平台的两家店铺上传同一张变质榴莲图片申请“仅退款”成功。巧合的是,这两家店都是程岩经营的。他在网上搜索到同样的图片,并以此为证据提起申诉,结果平台也不认可,理由是程岩无法证明网店上的榴莲不是他的货。

买家只需要上传一张图、写一句“质量有问题”就有很大概率得到电商平台支持,而卖家不管提供多少证据都可能无济于事。程岩明显感受到,在“仅退款”这件事上,商家和消费者的地位是不平等的。

中国服务贸易协会可持续商业与创新工作委员会主任、北京工商大学教授洪涛梳理过“仅退款”规则的发展脉络。它最早于2021年在某一电商平台实行;到2023年,这一规则基本成为几大电商平台的“标配”。此后,随着行业进入存量竞争阶段,“极致售后体验”成为平台争夺用户的重要筹码,“仅退款”及“极速退款”等机制的门槛因此变得越来越低。

一项规则是否合理,执行标准起到了重要作用,在浙江商家李先生看来,电商平台处理售后

特稿 254

千里追讨“仅退款”

本报记者 唐姝



2月5日,山东省菏泽市曹县电子商务物流公共服务中心,快递包裹顺着传送带有序流转,等待装车发往全国各地。

本报记者 董鲁豫 摄

纠纷时,“在效率和公正之间大多选择了效率”。

6月,李先生网店的工作人员发现一位买家寄回的退货商品疑似被调包,查看发货视频后进一步确定,商品包装颜色与重量都与原来的不一致。联系买家无果后,李先生在后台系统中拒绝了向其退款,但对方很快又重新提出申请。这样来回“交手”3次后,李先生主动申请电商平台介入处理。结果大大出乎他的意料:平台判定这次争议非商家责任,但还是给买家退了款。

“‘仅退款’机制中,平台既是规则制定者,又是纠纷裁决者,还是商业利益的追求者。”中国政法大学民商经济法学院副教授徐建刚分析,平台对“仅退款”申请的审核高度依赖算法和自动化流程,消费者提交退款申请时,平台往往仅凭照片、文字描述等表面证据即作出判断。此外,平台倾向于用“消费者满意度”作为核心指标来优化规则,这就容易产生苛责卖家、偏袒买家的“拉偏架”现象,滥用规则的“羊毛党”乃至灰黑产业链由此出现。

“不划算”的维权

3包冷冻榴莲订单被“仅退款”一个多小时后,程岩决定启程去收货地址显示的山东德州,找到买家问个清楚。

妻子并不支持他这么做,“去了也不一定找到人,就算找到人也不一定能把钱要回来,来回的路费、时间成本都超过榴莲的价值了”。可当过兵的程岩身上有股韧劲,也有很强的正义感。“如果是我的产品问题,我10倍赔偿,如果不是的话,买家要给我一个说法”。

妻子说得没错,驱车5个小时到达目的地后,程岩发现“收货地址”只是一个代收点,买家姓名是假的,电话是虚拟号码。事后复盘,程岩很清楚,运气帮了自己不少忙。如果没有好心的快递点老板帮忙联系快递员协商,如果不是他在支付宝转账界面试出了对方的姓氏,如果不是在垃圾桶里翻到了自己店里榴莲的包装袋,如果没有山东电商卖家的帮助……这其中任何一个环节出问题,他这次维权都可能失败。

前后用了40多天时间,花费了5000多元,程岩得到了自己想要的结果:买家被依法行政拘留7日,买家父亲代表全家向程岩道歉,并赔偿程岩1000元。

不争榴莲争口气,这让程岩上了好几次社交平台热搜榜。他说,能让恶意“仅退款”的人得到警示,这件事就很有意义。

电商维权博主刘晓平遇到过多被恶意“薅羊毛”的卖家,但像程岩这样坚决追讨并成功并不多。因为这不仅需要不小的经济成本,而且还有诸多阻碍和不确定性。

王秀芹回到石河子后,杨登君帮她核查过,



追讨“仅退款”后,王秀芹在重新开工的厂子里直播售卖棉被。受访者供图



2025年12月10日,浙江省义乌中福广场的一家电商公司内,工作人员正将打包好的货品搬出仓库外。

本报记者 王美茹 摄



到买家所在辖区派出所报警前,欧克先到收货地址显示的快递驿站询问,收集信息。

本报记者 唐姝 摄

做电商仅几个月时间,她的店铺就积累了300多个“仅退款”订单,损失有三四万元。这些买家来自全国各地,王秀芹不可能一一去找。

找电商平台,卖家也难有胜算。一家电商平台的争议处理规则上写着,处理过程中,平台有

权要求买家或商家提供凭证并且有权单方判定凭证的效力。另一家电商平台则写着,平台客服并非专业人士,仅能以普通人的认知对双方提交的凭证进行判断。平台不保证纠纷处理结果符合所有交易主体的期望。除存在故意或重大过失外,平台对纠纷处理结果免费。

在刘晓平看来,通过免费条款,电商平台相当于在处理争议的同时,又让自己置身事外。

更何况,商家还要依赖平台生存。

从事电商运营工作多年的杨登君表示,商品退货率、买家评价等都会影响店铺评分,后者又关乎网店在电商平台的曝光度和被搜索到的几率。由于有多次退款和被投诉记录,王秀芹的店铺分数直线下降,影响到了正常运营。3月底,她的棉被厂停产,线上生意也随之停摆。

“为了评分,遇到‘羊毛党’,很多商家会协商妥协,或者干脆自认倒霉。”杨登君说。

“中小商家处于多重弱势地位。”徐建刚注意到,电商平台以格式条款单方制定交易规则、纠纷处理规则和处罚规则,商家入驻时只能接受。中小商家缺乏议价和举证能力,在纠纷中申诉成功率低。与此同时,他们又高度依赖电商平台的流量分配和搜索排名,一旦与平台产生摩擦,就可能面临限流、降权等惩罚,这使得很多商家在维权时心有顾忌。

抱团对付“羊毛党”

“你们最近有没有遇到‘买多退少’的?”

“还有‘买新退旧’的呢。”

“遇到填写虚假快递单号的了,平台已经极速退款了。”……

在一个电商商家交流群里,类似的聊天常常都会出现。近年来,一批职业“羊毛党”出现,专门利用电商平台的规则牟取不当利益。刘晓平曾卧底过一个“薅羊毛”的微信群,里面有不少“教程”,从如何投诉卖家,到利用虚假快递单号假退货或“薅”运费险,再到用网络图片实现“仅退款”,各种套路层出不穷。

当电商商家遇到恶意“羊毛党”,想要当面对质或是诉诸法律,都需要卖家前往买家所在地,路程动辄就是几百甚至上千公里,这对大部分商家来说并不现实。于是,大家决定抱团互助。

“谁在xx地附近,帮我到当地派出所立个案。”“有没有xx地的朋友?资料我整理好了,就等兄弟们支援了。”在刘晓平创立的一个电商商家互助群里,身处异地的商家可以发起求助,然后由在买家所在城市或周边区域的同行帮忙去跑维权流程。

程岩第二次到德州时,山东潍坊的商家欧克(化名)也赶了过去。他给程岩整理了一份二三十页的证据材料,让他顺利在当地派出所立了案。过去两年多,欧克帮助了上百个像程岩这样的卖家。

欧克是做水族用品生意的。3年前,福建一个买家退货时调包了他的商品,多亏当地一位商家帮忙,欧克才免于奔波并追回了货款。从那时候起,他就开始主动为其他商家提供帮助。

7月的一个周末,欧克到北京办事,顺便接手了一位江苏卖家的求助。这位商家发出的是那双运动鞋,买家退回来的却是一双拖鞋,还非说是商家发错了货。

欧克先到了收货地址显示的快递驿站。听他报出快递单号和买家手机尾号后,驿站老板说对这个号码有印象,因为每次寄件,号码所有人不仅自己打包货品,甚至连快递面单都会准备好,再交给驿站工作人员。

“普通消费者怎么会自己打印快递面单呢?欧克判断对方很可能是专业“薅羊毛”的。还好,他与涉事商家准备了一份详实的材料。事实清楚,资料齐全,当地派出所很快对此立了案。

但并非所有恶意退货退款情形都能靠报案得到处置。欧克遇到过一位商家求助,买家只是上传了一张快递面单,其“仅退款”申请就在电商平台通过了。这种情况,卖家难以向公安机关证明买家是通过虚构证据或调包商品来实施违法行为。此外,在部分地区,警方会将此类事件认定为普通经济纠纷,不予立案。

“这折射出了电商商家维权的四重困境。”上海财经大学数字经济研究院副院长崔丽丽教授分析,一是举证倒置困境,本应由主张“商品瑕疵”的买家举证,但结果却是商家不得不“自证清白”。二是电商平台救济失灵困境,导致商家申诉无门。三是属地管辖困境,异地维权成本常常远超商品货款,公安、法院跨辖区协作成本高。四是维权收益倒挂困境,商家的“较真”往往不是为了钱,是为了“一个说法”。“这种不计成本的维权恰恰说明:现有机制下,理性商家的最优策略是忍气吞声,而坚持维权的人是靠‘非理性’在寻求公平。”崔丽丽表示。

更公平的交易

恶意退货退款行为刮起的寒风,吹到的不仅是电商商家。

今年5月,杭州某街道的消费者发现,多个服装品牌网店的商品页面均显示“所在地区无法购买”等提示,更换定位至附近区域后则可正常下单。根据媒体报道,这是因为该街道有部分直播从业者存在高频恶意退货行为,品牌方为减少损失,便将整个区域“拉黑”。

类似的操作,在电商商家中悄然流行,有的商家甚至将某个市直接列入禁售名单。“这是无奈之举。”刘晓平苦笑,“但有卖家反映,这样一来,店铺遇到的投诉和售后纠纷确实少了很多。”

洪涛认为,长期来看,“仅退款”规则漏洞导致了电商生态失衡与成本转嫁,最终是多输的局面。中小商家如因无法承担高频恶意退货退款损失而退网,显然不利于电商平台的发展;而商家如为对付恶意“羊毛党”采取限购、压缩成本降低品控等举措,其代价是由全体消费者买单,最终还会推高社会交易成本。

其实,大部分商家并不反对“仅退款”。“对虚假宣传、售卖假冒伪劣产品的不良卖家来说,‘仅退款’是一种很好的制约。”程岩说,但如果平台在规则执行时“一刀切”,就会误伤诚实、正规经营的人。

在洪涛看来,现行“仅退款”规则需进行完善,同时借助法律力量维护平台经济的良好营商环境,让电商平台、消费者、商家、物流等主体居于平等地位。

“既要堵住少数人恶意薅羊毛的口子,又不能抬高普通消费者正当维权的门槛。”仅退款”必须回到“法定场景+公平仲裁+精准甄别”的轨道。”崔丽丽说。

改变,正在发生。2025年4月,多家电商平台宣布不再主动介入消费者收到货后的“仅退款”售后申请,转由卖家先行与消费者协商处理。此后,电商平台又陆续推出收窄“仅退款”适用场景,加强对异常账号监测、根据店铺评分分级管理等举措,打击恶意退货退款行为。今年2月施行的《网络交易平台规则监督管理办法》中,明确禁止平台利用规则强制或变相强制商家承担退款不退货等售后责任,损害其合法权益。

司法实践中,越来越多职业“羊毛党”受到了法律制裁。湖南衡阳衡山县男子谭某某利用AI软件伪造榴莲、车厘子等高价水果腐烂图片,以商品质量问题为由申请“仅退款”,再将完好的水果通过网络平台出售获利,涉案总价值达1.6万元。今年4月,法院以诈骗罪判处谭某有期徒刑一年。江苏江阴男子陈某利用“仅退款”规则,针对900余家电商平台店铺下单超2700余次,累计恶意下单金额1000余万元,造成电商平台商铺技术服务费的损失达6万余元,最终陈某因破坏生产经营罪被判处有期徒刑一年六个月。

7月4日,市场监管总局、商务部研究起草的《中华人民共和国电子商务法(修正草案征求意见稿)》向社会公开征求意见。此次修订强调,要从立法上强化电商平台的社会责任,完善平台法律责任体系,压实平台主体责任,推动平台企业和平台内经营者、劳动者共赢发展。

这让欧克等商家感到振奋,并积极通过官方途径反馈意见。欧克相信,事情在逐渐向好的方向发展。

往好的方向发展的,还有王秀芹。最近,棉被厂重新开工了,她还与石河子的一家电商达成合作,以“棉被大姐”的身份出现在直播间售卖棉被。王秀芹的愿望很简单,就是做一床好棉被。



更多精彩内容
请扫二维码