

电商平台的特质决定了店家在面临恶意退款时，通常都会同意退款，“花钱消灾”。**因为不这样做，可能就会遭遇作为卖家的“灭顶之灾”——商品链接被下架。**

施，没想到却让众多恶意退款的“吃货”有了可趁之机。

有组织还有“纪律”，核心成员又不断层层向下发展，恶意退款如今已形成自身一套完备的网络黑灰产业链。涉及面广、传播速度快且无技术门槛，具备网络黑灰产典型特征的恶意退款，已成为这一领域的代表。

## “90后”“00后”成网络黑灰产“主力军”

每天整点，“吃货群”的全体成员通知如约而至。“前方高能”、“赶紧上车”，各种撸货、教学链接，如同病毒一般，在QQ群的世界中拉人、“上车”、退款、“下车”。管理员时不时出现，展示着各种“薅”来的战利品，如一后备厢的鞋子，一堆衣服以及各种零食、水果。

根据《新民周刊》记者观察，“吃货群”里的人可以分两类：一类是大部分的普通“吃货”，他们只是按照群内的链接去“薅”商品；而另外一类，是职业“吃货”。与普通“吃货”相比，这些人不仅“吃”，还要“赔”。他们的目标不局限于让商家给自己退款，还要按照“假一赔三”、“假一赔十”等法律法规去索赔。职业“吃货”的日常，除了寻找那些能“上车”的电商，

也通过“收徒”不断壮大自己的队伍。在这些终日游走在法律边缘的“吃货”群体中，很大一部分是“90后”、“00后”，多为校学生。

为什么年轻人会成为恶意退款乃至网络黑灰产的“主力军”？因为这一行普遍不需要专业技术支撑，最大的成本是时间，而年轻人最不缺时间。作为一门“生意”，不需要太多的原始投资，同时涉及金额不大，一般情况下难以构成真正的违法犯罪行为。

“相信兄弟们都是学生，年龄应该在16岁到24岁之间。撸界，可以让我们这些学生变得有钱，而且在身边的朋友面前有空间排面。为什么说空间排面？你玩撸界，你的说说浏览会破千，而不玩的人也就是几十几百个。”“吃货群”中的一个管理员在发布教程之后说道。《新民周刊》从群里的年龄结构看，“90后”与“00后”占到了800人中的85%。

此外，记者还在“吃货群”注意到一些细节。或许是出于群内聊天内容的担忧，管理员们在大量发布“吃货”链接后，会不定期发一些“支持腾讯净网行动”、“社会主义核心价值观”的文字或图片刷屏，以防封群。当有新成员加入并对恶意退款行为产生疑惑时，那些职业“吃货”常说：“没事的。自己多去看看淘宝的规定不好吗？”

## 网络黑灰产：法律、平台与店家的共同难题

在上述案例中，电商平台的特质决定了店家在面临恶意退款时，通常都会同意退款，“花钱消灾”。因为不这样做，可能就会遭遇作为卖家的“灭顶之灾”——商品链接被下架。

根据各大电商平台目前的规则，如果店家的某商品因短时间内遭受大量投诉，很大概率会被系统紧急下线。商品下架对于店家是致命打击。一旦下架，商品就失去了原有的搜索排名。如果要重新在排名上拥有一席之地，就不得不每天花费一两百元，借助平台的直通车推广。即便这样，当辛辛苦苦操作一两个月，等到排名好不容易再次上升，一切对于店家而言为时已晚，因为原有客户都已纷纷流失。总之，面对恶意退款甚至索赔，店家尽快“花钱消灾”，失去的是当下的利益，否则被损害的就是自身的长远利益。

这种店家陷入进退两难的境地，对平台而言也是一道难题。某知名电商平台的一名公关负责人表示，在平台眼中，消费者和商家的权益都需要保护，商家和消费者之间的纠纷，首先由交易双方协商解决，协商不成可申请平台介入。平台会根据具体情况判责，目标是维护公平的交易秩序。

对于上述恶意退赔的“吃货”，现在电商平台已经着手从用户历史行为进行分析和分层，“很多职业‘吃货’的行为有明显特征，我们可通过大数据识别，确认后予以封禁。”这名负责人称，但目前职业“吃货”群体不