

断扩大，注册小号的成本也低，导致平台不能完全进行事先有效识别。

网购本身就是新时代新技术的产物。维护网购的交易公平，同样离不开技术支持。“避免风险发生，首先要加强平台应用系统和数据的安全性，尽量减少漏洞。其次应密切监管促销之类的特殊业务，如出现业务数据异常，早发现、早处理，及时封堵漏洞。此外，要积极配合公安部门调查，提供详细证据，以实现追踪溯源、依法打击。”闫怀志说道。技术并非万能，但加强平台对于恶意退款和索赔的规制，没有技术是万万不能的。

另外，针对恶意“薅羊毛”与恶意退款等新型网络黑灰产涉及的法律问题，《新民周刊》记者咨询了上海君悦律师事务所朱平晟律师。朱平晟表示，这其中的情况较为复杂，需要分开讨论。“我认为要区分情况，像果农被恶意‘薅羊毛’这一类应属民法通则中的显失公平。商家可以撤销订单，因为这是明显的误操作而违背真实，所以不应该支持买家（羊毛党）维权。至于恶意退款，我们也要分情况讨论。像‘莆田鞋’商家被要求退款，因本身存在假货问题，很难讲买家不能这么干。但是一群人有组织地去做这件事，‘打假’性质就变味了，更像是‘黑吃黑’，这种行为肯定不鼓励。而那种恶意损坏牛奶然后要退款的行为就比较恶劣，因为它属于恶意造假然后获利。”至于这些恶意退款行为是否构成敲诈勒索，朱平晟表示主要看涉案金额。比如针对“莆田鞋”的假货投诉，即使按照“假一赔三”的原则，金额一般也不超过千元，商家难以以敲诈勒索起诉

这些“吃货”，更不用提司法程序本身的成本。

朱平晟指出，当前我国法律对网络黑灰产的监督尚未细化。“对于恶意退款等行为，执法部门主观上很难去区分，法律对此的宣判风向也一直在变。可能之前大家都强调维护消费者权益，那么自然对商家不利。然后最近一段时间又主张保护商家，那恶意退款就会被整治。”但无论法律对具体行为如何界定，在朱平晟看来，恶意“薅羊毛”和“吃货”都是利用了电商对于消费者原有的信任。“这些带有恶意的不诚信行为，实则损害的是社会整体风气。以前电商平台主动推出‘无理由退款’等原则，是基于对消费者的信任，以及对消费行为的照顾。现在这些‘吃货’不怀好意地做这些事，是占了全体消费者的便宜。最终还得让广大消费者买单，因为商家利益一旦受损，就会考虑提高商品成本，从而导致社会成本的增加。”

当然，相关监管部门与法律法规也注意到了这些“新兴”的网络黑灰产。11月23日杭州召开的2019互联网法律大会上，南都新业态法治研究中心发布《恶意索赔行

业观察报告》，指出“职业索赔”已经影响到商家、平台、监管部门、司法部门等多方，破坏了市场环境，侵占了消费者正当维权的司法执法资源。报告同样提到，这一“恶意行为”目前正呈现团伙化、年轻化、产业化等趋势。半个月后，杭州互联网法院对一起案件作出判决，认定被告周某恶意退款行为明显不符合常人的购物习惯，系滥用淘宝会员权利，损害平台正常运营秩序，判决周某赔偿淘宝网经济损失1元及合理支出（律师费）1万元。原来，去年周某注册淘宝账号后曾疯狂下单再退款。其中，2018年6月7日至16日，周某下单289笔，其中退款成功277笔。尝到甜头后，周某又如法炮制。2018年7月1日至7月5日，又下单了344笔，再陆续申请退款343笔，其中退款成功335笔，实际退款金额18842.53元。最终，周某的恶意退款行为成功引起了平台与法院的注意。此案也是淘宝网起诉恶意退款系列案件中，法院作出的首例判决。

与此同时，2019年12月2日，国家市场监督管理总局发布《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》，规定“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的”，市场监管部门不予受理。该规定将于2020年1月1日正式生效。这意味着以“打假”等名义实施恶意投诉和退款的行为将受到规制。有商户也希望借此新规，让各方更重视保护商家的权益，加大对恶意投诉索赔行为的监管，最终令这些互联网消费体系中的“害群之马”无处可遁。■

下图：26元买4500斤脐橙被“薅羊毛”。

