


上图：恶意“仅退款”不再被简单视为普通的民事纠纷。

把香菜的一千公里提醒我们，制度的改变如果不能穿透到每一个具体的售后纠纷中，商家就仍然只能用自己的时间和金钱，去填补规则执行的窟窿。

在制度纠偏之外，司法层面也在划出更清晰的红线。

江苏江阴市人民法院审理的一起案件中，男子陈某因虚构商品质量问题申请“仅退款”被拒，出于报复心理，三年间在电商平台向 900 余家店铺恶意下单 2700 余次，涉案金额逾千万元。法院认定其行为构成破坏生产经营罪，判处有期徒刑一年六个月。人民法院案例库已将此案作为参考案例发布。在另一起判例中，浙江宁波的王某利用多个账号虚假下单 7000 余单，申请仅退款后截留商品转卖，涉案金额 64 万余元，最终获刑十年六个月。

这些判决的意义在于，它们打破了“网购薅羊毛无伤大雅”的惯性认知。恶意“仅退款”不再被简单视为普通的民事纠纷，而是可能触及刑法、需要承担刑事责任的违法行为。但刑事追责毕竟是最后的底线。在它之上，还有大量“灰色地带”的恶意退款行为，既够不上刑事立案，又让商家疲于应对。一个买家花 8.59 元买香菜，说“菜太老”申请仅退款，平台秒批——这够不上犯罪，甚至很难说违法，但商家实实在在“钱货两空”了。这类小额高频的摩擦，才是绝大多数中小商家日常面对的现实。

董毅智说，从律师的角度看，认为监管可以在以下三个方面出力：第一，简化网络诉讼流程、打通市监局和电商平台的数据共享等。目前，一些消费者想要起诉商家是很困难的，因为平台不会给消费者商家信息，消费者必须要走法律途径才能取得商家信息。第二，增加救济渠道。目前，如果商家或者消费者对平台的判决不满意，只能直接诉讼，而立案、取证等过程费时费力，对普通商家和消费者都很不友好，如果在平台和法院之间有个救济渠道，可能会更好。第三，目前许多电商平台的规则很不透明且经常变化，“我认为这些规则可以到监管机构进行备案，让商家和消费者能够去查询。但需要明确的是，对于监管部门而言，监管成本较高，且很多监管人员对电商行业也不够了解。因此，我认为我们可以借鉴国外的一些监管方式，例如，美国监管是由被监管者（平台）来承担费用，监管部门去找了解行业的专业机构做事”。

保护消费者，从来不是纵容权利滥用；维护商家合法权益，也绝非否定正当维权。如何厘清边界、平衡两端，让“仅退款”回归制度初衷、褪去异化乱象，真正成为兼顾多方、惠及民生的良规，前路依旧漫长。