

# “一单就挣几百块，维权却花好几千”

## 邯郸商家奔波千里赴沪追款，买家恶意退款何时休

### 果然财经

GUO RAN FINANCE

4月底的邯郸，刚入驻某平台一个多月杨女士正满心期待把生意做稳。可一笔23600元的订单，却让她和家人卷入一场长达近一个月的维权旋涡——买家签收后恶意退款，平台系统无提示导致货款自动退回。杨女士奔赴千里维权追款，从河北到上海，历经波折才追回本金。



杨女士报案后，民警对双方进行调解。

记者 孙佳琪 张志恒

### 买家收到货却要求退款

今年3月11日，杨女士和丈夫的小店正式上线某电商平台。4月24日，上海买家王某拍下总价23600元的光伏配件，杨女士连夜核对出库单、发货清单，按照对方要求打包发出。4月27日，货物顺利被买家指定人员代签收。

4月28日，买家王某发来消息，表示不会安装，要求发给他教程并帮忙找个技术人员的电话。杨女士没多想，立刻整理好安装步骤，联系好技术人员，一一发了过去，详细为其做了售后服务。

本以为订单圆满完成，可当天晚上，买家突然发起退款，理由是“少件漏发”，要求补偿3000元。杨女士不解，她拿着发货单把货品都核对了一遍发现并无疏漏，当即驳回申请，明确告知对方“按清单发货，无漏发”。

让她没想到的是，这只是恶意套路的开始。紧接着，买家连续两次发起“全额仅退款”，理由统一为“未收到货，与商家协商一致”，实际上，对方从头到尾都未和杨女士有过任何退款协商。

“平台也有需要完善的地方。”杨女士向记者表示，第一次退款有弹窗提醒，可后续两次申请，客服子账号没有任何提示，只有登录主账号手动点开退款详情页才能看见。刚入行的杨女士根本不懂这个规则，客服没看到，老板没留意，时间一分一秒流逝，系统默默进入退款倒计时。

5月1日凌晨，23600元货款被系统自动全额退回买家账户。当杨女士看到退款成功的提示时，立刻联系了平台客服，对方核实后明确告知：退款通知确实处于“未读状态”。可此时买家已失联，电话不接，平台消息已读不回。杨女士提交所有发货、签收证据申诉，客服回复称，平台只能协助联系，无法冻结账户，无法强制追回，建议报警或走司法程序。

### 买家一人分饰三角

平台协商不成，线上追款无望，杨女士无奈选择“千里追款”。5月17日，抱着最后一丝希望，杨女士与其丈夫（公司法人）和公司经理，坐上了从邯郸开往上海的火车。5月18日，他们找到买家王某位

于上海的公司，刚开口说明来意，对方瞬间翻脸，不仅拒不认账，反而大喊“你们扰乱办公秩序”，率先拿起手机报了警。

“当时对方甚至向警方诬陷我们偷了他的钱。”民警到场后，就在杨女士拿出证据为自己辩解时，王某却改变了说辞，称双方因“经济纠纷”僵持不下，最后警方建议先自行协商解决。

在与对方协商时杨女士发现，从头到尾，王某用公司“采购”身份下单，用“经理”身份添加微信和卖家联系安装，出事后又否认其法人代表身份，从始至终，都是买家王某一个人扮演的。

“上门索赔时，我们要求见法人代表，他谎称不在，后来到派出所登记名称时我们才知道，他其实就是这家公司的法人代表。”回想起这一切，杨女士到现在依然觉得荒唐。

后来在协商时，对方又把所有问题都推给曾跟杨女士对接过安装细节的公司经理，声称自己不知情。杨女士当场用微信拨打“经理”的电话，更讽刺的一幕出现了——谎称自己不是法人代表，手机响了。

电话铃声一响，所有伪装瞬间被戳穿：所谓的公司采购、经理，全都是王某一个人扮演的角色。被当场揭穿后，王某拿起手机径直离开了派出所，维权追款一时陷入僵局。

### 民警进行调解 买家终于退款

5月19日，杨女士等人再次上门追款，为了避免再次被“诬陷”，杨女士举着手机全程录像，想保留证据。刚走到办公室门口，买家王某猛地冲过来怒吼，双方瞬间发生推搡。杨女士立刻报警，警方仔细查看了所有物流、签收、聊天记录等证据后，明确买家王某存在明显责任，并要求其退还杨女士货款。

“要么把货还给我们，要么就把钱还给我们。”杨女士说。在办案民警的追查下，真相彻底揭开：买家王某就是中间商，在平台上直接让杨女士把货物发至宁夏第三方手中，安装在户外光伏项目上。

“当时的安装人员也是我们联系的。”杨女士继续补充。如今光伏板设备早已投入使用，王某转手卖了近3万元，赚足差价还想恶意退款。这就意味着，货物即使退回来也无法二次销售。退货的方案已不可能，只能退款。

在民警反复调解下，买家王某只肯退还18000元，杨女士当场拒绝：“货款23600元，利润才几百块，

加上来上海维权的费用，算下来损失过万，我们不可能同意。”当天下午，杨女士赶往上海经侦部门报案，拿到一份受案回执后，暂回邯郸。

5月21日，事情迎来转机。随着杨女士的遭遇被媒体曝光，在舆论和警方的多重压力下，买家王某终于主动将23600元退回。

### 商家维权之痛 谁来解？

从法律角度讲，双方已达成调解的共识。杨女士曾寻求过法律援助，律师向杨女士解答了商家诉讼维权过程中存在的难点：“对公诈骗的立案金额标准一般情况下要超过五万元，个人诈骗金额要超过3000元，但电商平台单笔交易金额一般都比较少，因此立案难度较大。”但积少成多，商家的损失便成倍增长。

对于超时自动同意买家退款申请规则，商户在面对恶意退款的情况时，应该如何处理？记者随后联系到电商平台卖家客服热线。

据平台客服介绍，买家发起退货或退款申请后，商家需在36小时内进行回应，若超时未处理，系统将默认完成退款且事后无法强制追回。在消息提醒方面，平台目前仅在买家首次申请时进行一次弹窗提醒，后续流程需由商家自行跟进订单状态，存在因无重复提醒而错过处理时效的风险。客服建议商家在时效内及时查看并处理退款申请，若对申请有异议可直接点击拒绝，拒绝后买家约有5天时间可修改或响应。

若双方僵持不下怎么办？客服表示，买家可申请客服介入，进入维权流程，若属于买家个人原因，平台通常支持商家；若涉及商品质量问题且商家无法提供有效证据，则可能支持买家。对于因超时已退款的订单，平台只能协助联系买家协商，无法强制追回款项。

针对记者提出的提醒不足问题，客服表示将备注相关建议，争取后续在关键操作节点上增加系统弹窗，避免商家因遗漏消息造成损失。

如今，拿到钱的杨女士并没感觉轻松：“我们就挣了几百元，却因这事维权搭进去好几千。”更让她揪心的是，自己曝光经历后，数十位商家纷纷私信留言，说自己也遭遇过同样的恶意退款，金额从几百元到上万元不等。很多小商家因为维权成本太高，流程太复杂，只能自认倒霉。5月28日，记者拨通了买家王某先生的电话，表明来意后，王先生表示不接受采访，随即挂断了电话。

记者 孙佳琪

入夜的城市街头，一道刺眼的白光迎面打来，眼前瞬间白茫茫一片。这是近年来不少市民夜间出行的真切感受。曾经令汽车司机头疼的远光灯问题，如今在电动自行车和摩托车群体中屡屡出现，这些超亮的远光射灯成为新的马路隐患。

### 电动车灯也晃眼

在各地的交通事故通报中，“远光灯致盲”正成为一个高频词。济南市民小路就因此差点遭遇险情。

“那天晚上下着雨，我在非机动车道上正常骑车，对面车逆行，一道强光射过来，我什么都看不见了。”小路称当时为了紧急躲闪，一个急刹车，后车轮打滑，连人带车摔在了地上：“当我回过神来，车早蹭过去了。”

那么，这种晃眼的远光灯主要出现在哪些车上？5月28日晚8时许，记者在济南经十路与山大路交叉口至历山路口进行一观察。半小时内，陆续有多辆电动车、摩托车开强光逆向行驶，其中不少是外卖车、代驾的电动车。外卖员张先生告诉记者，“夜晚十一点之后，路上人少光暗，外卖小哥及代驾逆行开远光的很常见，迎面被照一下，半分钟都缓不过来。”

到底什么车在改装爆闪灯、远光灯？“普通新国标小电电压小，带不动，连安额外开关的地方都没有。”电动车销售人员彭先生告诉记者，目前市面上真正能加装高亮度远光灯的，主要是电摩（电动摩托车）和燃油摩托车。

彭先生表示：“花两三千元买的小型电动自行车，再花几百上千元去买灯改装，没必要。而且电动自行车功率小，也支撑不起电耗。”不过，彭先生坦言，小牛、九号等热门品牌因“电池限流大”，确实能改装。但改装需要的配件都是从网上买的专用改装件，通常要靠修车铺或专门的改装店来完成。

在电商平台，记者发现确实有一些店家在出售射灯，价格从几十元到几百元不等，而且还打出“犀利”“爆闪”“穿透一切”的宣传语。

记者了解到，现行《电动自行车安全技术规范》（GB 17761-2024）规定，2025年12

月1日起全面停售不符合新国标的车辆。关于灯光，新国标也明确规定：电动自行车应装前灯（近光灯）和后灯，但对远光灯仅作出了推荐性要求，并非强制性要求。换句话说，合规出厂的电动自行车只配近光灯，远光灯功能从一开始就不在标准范围内。

对于电摩和摩托车，情况则完全不同。电摩属于机动车管理范畴，其灯光系统有独立的强制性国家标准——2025年发布的GB 19152-2025《摩托车和轻便摩托车道路照明装置》已对远近光的配光性能作出明确规定，并已于2026年1月1日起正式实施。

“符合新国标的电动自行车出厂时就没有远光灯，电摩会配备远光灯，但是对光源的亮度和折射角度，厂家也会按照规定进行生产。”彭先生补充道：“远光灯本来就是辅助行驶的，耗电量极大。”彭先生给记者算了一笔“电账”：一辆原本能跑60公里的电摩，如果一直开着远光灯，最多也就跑40公里，行驶里程会大打折扣。

多地整治远光乱象

对于非法改装灯光，各地的处罚标准正在收紧。北京明确，首次发现违法改装灯光的予以警告并责令拆除，再次发现的依法扣留车辆，处500元至1000元罚款。多地也出台了类似规定，对非法加装强光灯的一律责令现场拆除、恢复原状。

2026年1月1日起，广东惠州在全市范围内启动为期1年的电动自行车、摩托车专项整治行动。电摩、摩托车非法改装远光灯在整治之列。

2026年5月起至9月30日，柳州市公安局交通管理支队在全市开展电动车违规使用灯光专项整治，明确将“照明条件良好的城市道路上仍开着远光灯‘晃眼’”和“非法加装爆闪灯、超亮LED灯等强光装置”列为重点整治对象。柳州交警还同步启动源头治理，联合市场监管部门对非法销售、改装灯光装置的店铺和网点进行排查整治，从源头上掐断这条灰色产业链。



电动车强光灯成为新的马路隐患。