

电商领域中滥用退换货权问题探究

周孙梨

贵州大学哲学学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年9月4日; 录用日期: 2024年11月8日; 发布日期: 2024年11月15日

摘要

电商的蓬勃发展离不开退换货制度, 退换货制度原本旨在保护消费者权益, 维护市场秩序, 但是在近年来, 部分消费者滥用退换货权, 导致商家利益受损, 市场环节恶化, 恶意退换货等现象愈演愈烈。本文针对当前电商领域中滥用退换货权问题进行探讨, 从法律、平台和商家、消费者三个方面来分析和揭示问题的现状和原因, 并针对这三方面的原因提出建议, 以期完善退换货制度, 维护市场的公平正义, 促进电商领域的健康发展。

关键词

电商领域, 滥用退换货权, 消费者, 恶意退换货

Research on the Abuse of the Right of Return and Exchange in the Field of E-Commerce

Sunli Zhou

School of Philosophy, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Sep. 4th, 2024; accepted: Nov. 8th, 2024; published: Nov. 15th, 2024

Abstract

The vigorous development of e-commerce is inseparable from the return and exchange system. The return and exchange system was originally designed to protect the rights and interests of consumers and maintain market order. However, in recent years, some consumers have abused the system, leading to the loss of interests of merchants, the deterioration of market links, and the phenomenon of malicious return and exchange has intensified. This paper discusses the abuse of the right of return and exchange system in the current field of e-commerce, analyzes and reveals the status quo and causes of the problem from three aspects: law, platform, merchants and consumers, and puts forward suggestions for the three reasons, with a view to improving the return and exchange system,

maintaining market fairness and justice, and promoting the healthy development of the e-commerce field.

Keywords

E-Commerce Field, Abuse of Return and Exchange Rights, Consumers, Malicious Return and Exchange

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着互联网技术的迅速发展,网络购物已经成为深受人民群众喜爱的购物方式。为了保障消费者在网购过程中的合法权益,我国在 2013 年出台了《中华人民共和国消费者权益保护法》的第二十五条规定了网购的“七天无理由”退货制度。从法理学上看,利益均衡与倾斜保护原则在法律赋予消费者网购“后悔权”制度中得到了实践,但是在实际的网购行为中,这一制度却被一些不法分子利用,利用电商平台的退换货政策进行不合理或故意的退换货行为,以获取不当利益或者损害商家利益[1]。近年来,滥用退换货权的行为在电商领域中愈演愈烈,对商家和正常消费者都造成了不利的影响。2024 年 2 月 23 日新通过的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(简称“条例”)第十九条对原有的二十五条进行了相应的补充,但是在实施的过程中,由于滥用退换货权行为的复杂化、多样化,该制度在实施中面临着许多问题。基于此,本文通过对消费者滥用退换货权的现象进行研究分析,对现有的制度提出一些建议,以期更好地维护电商领域的健康发展。

2. 消费者滥用退换货权的问题现状

近年来,随着网络购物的迅猛发展,各种因网购而生的如 618、双十一购物节的活动百花齐放,但是消费者滥用退换货权的问题却在电商领域日益严重,“职业吃货”、集体退货事件、利用平台规则漏洞的违法事件层出不穷,网购过程中的滥用退换货权产生的问题也变得更加多样化和复杂化,主要有频繁退换货、免费使用和恶意退换货三种类型。

2.1. 频繁退换货

第一类是频繁退换货。新《消费者权益保护法》第二十五条规定“消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由”,这类消费者的退换货行为看似是符合法律和平台的规则,但是却存在着滥用退换货权的嫌疑。他们在退换货时往往虚假地描述产品问题,以各种理由反复要求商家退货,来达到重复退换货的目的。这种滥用退换货权的行为,无疑对于经营者、平台而言是有害的,恶果最终也将由消费者自身承担。例如,2018 年的吴某利用自己在唯品会的超级 VIP 所享有的“无限免邮”和“免费退货”等权利,在 2015 年 5 月至 2018 年 4 月期间购买了 537 件商品中退货、拒收 454 件,退货率高达 84.54% [2]。

2.2. 免费使用

第二类是免费使用。这类消费者往往被称作是“白嫖党”,因为他们购买商品后,利用平台规定的无理由退货的七天时限,在商品的退换时限内免费使用商品,最后在退货期限临近时将商品退回。更有

甚者，组建专门的“白嫖群”组团对同一品牌进行购买，以达到无限免费使用的目的。这类事件往往发生在服装、饰品等非一次性商品的网购过程当中。例如，2019年，宁波一女生在五一前购入18件衣服，在五一小长假期间使用，假期结束后以“不喜欢”为由申请退款[2]。但是由于这些商品本身的完好性并没有被损坏，商家和平台都不会拒绝退货，但是其中的运输成本和商品的完好度却是受到了一定的损害。

2.3. 恶意退换货

第三类是恶意退换货，这类现象比前两类问题造成的危害更大。而消费者的“恶意”适用便是指利用电子商务平台等线上网络平台，滥用“七日无理由退货”条款制度以破坏他人买卖活动或不法取利为目的之各类不良行为[3]。这类消费者的退换货行为对商品、经营者和平台都造成了一定的损害。常见的方式有消费者故意损害商品后以“质量问题”要求退货、买真退假、仅退款而不退货、超过退货期限后以各种理由申请退换货。例如“职业吃货”现象，所谓的“职业吃货”是指的是一些买家，大批量在电商平台下单购物，收到货物后编造各种并不成立的理由，在不退货的情况下，要求商家退款，如果商家不接受，则威胁进行投诉，影响与干扰商家正常的经营活动[4]。这种“职业吃货”的现象不仅造成了商家的经济损失，更是影响了平台和整个电商领域。又如2016年至2018年期间，庞某利用携程网部分机票退票后状态变更有延迟的规则漏洞，向航空公司改签后乘机或再次退票共计28次，造成携程网损失人民币11万余元[5]。

3. 滥用退换货权问题产生的原因

3.1. 法律方面存在的问题

新修订的条例中已经出现了针对滥用退换货权的规定：“消费者无理由退货应当遵循诚实信用原则，不得利用无理由退货规则损害经营者和其他消费者的合法权益”。这一规定在法律方面对滥用现象作出了约束，要求消费者在使用无理由退货权利的时候要遵守诚实信用原则。但是在实际上的实施过程中，由于网购的行为的复杂性和多样性，仅仅依靠“诚实信用”原则并不能够有效地解决滥用退换货权的问题。

3.1.1. 法律往往追求普遍适用性

立法者往往要考虑法律要适用于普遍的情况，因此在立法时难以针对“滥用退换货”的行为制定详细的规定，尤其是在处理恶意退换货问题时显得力不从心。法律与实际执行之间的差异由于法律与实际执行之间的差异，证明消费者的退换货行为是出于恶意往往是非常难，相对于消费者，经营者想要维权就必须证据确凿，但是往往商家是很难提供直接确凿的证据来证明消费者是恶意退换货。

3.1.2. 现有法律难以鉴别“恶意退换货”现象

用“诚实信用”原则来衡量滥用现象，尤其是鉴别“恶意退换货”时显得过于宽泛和含糊，并不能充分地有效应对恶意退换货。在是否恶意退换货的辨别中，个人主观性比较强，因此经营者和电商平台并不能立即判断出消费者是否基于诚实信用而行使无理由退换货的权利，而往往只有在出现消费者进行数量比较大、频率高的退换货时才能够察觉，这就给予一些不法分子可乘之机。

3.1.3. 现有法律面对有组织的恶意退货显得力不从心

在面对有组织、有预谋、有话术的恶意退换货面前，现有的法律对这些行为的约束力并不强。像“白嫖党”、“吃货”等，他们相对比单独消费者的恶意退换货造成的危害更大，但是依靠人数优势、频繁更换账号和使用虚假账号等方式，他们却更难地被发现和惩处。

3.2. 平台和商家方面的问题

电商平台在应对滥用退换货权行为时同样面临着复杂的困难。由于电商平台的逐利性，在制定政策的时候往往偏向消费者，以提高竞争力，减少了在监控和处理消费者滥用退换货权的资源投入，这给了不法分子可乘之机。而商家在网购的退换货政策中相较之下处于一个弱势地位，面临着举证难、政策过于偏向消费者等困难，往往对消费者恶意退换货的行为难以采取有效措施。

3.2.1. 平台往往会制定过于宽松的退换货政策

电商平台为了提高用户的体验感和自身的竞争力，往往会制定倾向于消费者的政策，这些宽松的退换货政策就有可能被不法分子利用，商家在这一环节中就处于劣势状态。例如，部分的消费者就利用了“仅退款”政策，拒绝退货而仅申请退款，最终使得商家不仅损失了商品还要承担运费和手续费等。

3.2.2. 平台与商家面临举证难的困境

电商平台和商家实际上很难鉴别消费者的恶意退换货的行为，尤其在面对白嫖党、吃货群体有预谋、有组织和有话术时。而且在鉴别退换货时，平台往往依赖于消费者和商家来提供证据，如商品信息、描述等，但是这些证据往往存在着伪造的情况，在这种情况下平台往往会作出倾向于消费者的决定，由平台或商家承担损失。

3.2.3. 平台和商家面临监控和管理的难题

电商平台和商家虽然具备一定的数据分析能力，但是现有的技术在精确识别和处理恶意退换货的方面，还面对着一一定的技术困难。电商平台监控和处理滥用退换货权问题时需要大量的人力物力，在追求利润和效率的压力下，平台可能不会投入足够的资源来遏制滥用退换货权的行为。

3.3. 消费者方面的问题

世界上没有无限制的权利，法律也禁止“躺在权利上睡觉的人”。基于利益均衡和倾斜保护的原则，法律赋予了处于弱势地位消费者网购的退换货权，但是消费者的不正当使用，即滥用退换货权，不仅侵犯了经营者的合法权益，更是违背了立法的初衷。根据经济学上的帕累托最优的效率原则，消费者滥用退换货权所带来的过高成本必然会被经营者通过涨价转嫁给全体的消费者[6]。因此，滥用退换货权导致的恶果可能还是要消费者自己来承受。事实上，从消费者的方面来看，滥用退换货权现象的出现原因主要是部分的消费者自身不良的价值观、消费习惯，或者在利益驱动下钻法律的空子，挑战道德的底线和法律权威，损害网络经营者的利益和自己的权益。

3.3.1. 不良的价值观、消费习惯导致的滥用问题

消费者可能出于会由于个人的价值观、消费习惯等滥用退换货政策。例如，一些消费者可能存在着冲动和过度消费的行为，大量购买后却选择退换货。诚然，法律要求消费者在行使退换货权的时候要遵守诚实守信原则，但是仅靠这一原则来约束未免过于薄弱。当今，很多的消费者会选择有运费险的商品，对同一商品不同款式、同一尺码的不同商品进行大量的购买后再退货。看似，这部分的消费者在购物的过程中没有违反诚实守信的原则，但是却有滥用退换货的嫌疑。消费者因有退货运费险的担保而滥用退换货权利，可能会产生大量的无效订单，这其中的运费成本、保险成本等费用却是要让经营者自己承担，这显然是不利于电子商务的健康发展的。

3.3.2. 经济利益驱动的滥用问题

恶意退换货实际上在部分人看来有利可图，消费者可能因经济利益的驱动而滥用退换货权。像近些年，各大电商平台都出台过“仅退款”政策，买家可以收到商品后可以要求退款不退货，这在部分人看

来是白嫖的机会。不少消费者出于自身经济利益的考虑，提出退货或申请“仅退款”，以减少自己的个人开支，并且由此衍生了“职业吃货”，专门利用这些宽松的政策牟取不正当的利益。又例如恶意退换货的“黑灰产”，“黑灰产”会专门选择有运费险且可以 7 天无理由退货的商品下单，收货后未拆封就立刻申请退货退款，并选择“自行寄回”，从而赚取自付运费和运费险之间的差价。对于商家而言，运费险的成本和退货率挂钩，退货率越高，运费险成本也就越高，不少商家就有可能被迫放弃运费险，最终还是影响了消费者的退换货权的正常使用。滥用退换货最终无疑损害了消费者、商家、平台和保险公司多方的正当利益。

3.3.3. 道德、社会责任感的缺失和法律意识的薄弱

由于网络的虚拟性、匿名性，消费者在网购的过程中缺乏道德约束和社会责任感，从而做出滥用退换货权的行为。比如，一些消费者也可能会因为不满商家的服务、产品质量等原因，通过电商平台恶意攻击、辱骂，最终选择恶意退换货来损害经营者的利益。还有部分的消费者，可能不了解法律规定的退换货制度或平台的退换货政策，对滥用退换货权造成的后果认识不足，也不知道恶意退换货可能触发法律，从而做出了滥用权利的行为。

4. 对滥用退换货权问题的建议

退换货权不应该在实践中变成一种“一边倒”的制度，即一方面商家很容易以各种理由阻碍消费者行使退换货权，然而另一方面，消费者行使退换货权也不应该导致商家的利益受到不正当的侵害。因此，我们对滥用退换货的行为予以限制^[7]。公正合理的退换货政策能够有效保障消费者权益，使得消费者在无法接触到商品的虚拟网络上也可以有良好的购物体验。对消费者而言，这不仅可以促进他们的购买意愿，从而提高销售转化率。而且，合理的退换货制度可以减少消费者与商家的交易纠纷，同时商家通过退换货制度能够发现自己品牌销售的不足之处，从而改善自己的经营管理方式和提高产品本身的质量，以及为消费者提供更好的售后服务。因此，退换货制度是电商成功的关键因素，防止消费者滥用退换货权利是维护七天无理由退换货制度的必要之举。

4.1. 法律方面的建议

第一，完善滥用退换货权的法律规定和处罚措施。应当完善相关的法律法规，针对消费者滥用退换货制度和恶意退换货的行为，应当有明确的法律规定和处罚措施，建立公正合理的退换货制度。适当限制退换货次数应当通过立法设定退换货的次数限制或频率限制，防止消费者过度频繁地无理由退换货。第二，明确界定“恶意退换货”行为。应当明确规定合理的退换货条件、期限和流程与恶意行为之间的区别，明确恶意退换货行为特征、要件及法律责任，以及滥用退换货政策的法律后果，为消费者和电商平台提供明确的指引。第三，遏制集体性的滥用行为。法律应当遏制集体性的滥用退换货权的行为。针对有组织、有预谋和有话术的白嫖党和吃货群体应当制定相关的法律规定和处罚措施，遏制集体性的恶意退换货事件，促进电商领域的健康发展。完善网购实名制进一步完善相关的法律法规，规定网购实名制的具体要求和执行标准，明确电商平台、商家和消费者在实名制中的权利和义务，确保网购实名制有法可依。

4.2. 平台和商家方面的建议

第一，完善退换货政策。电商平台应当制定合理的退换货政策，尽可能平衡商家和消费者之间的利益。像类似“仅退款”这样的政策可能被不法分子利用的退换货政策应当取消或适当修订，要严格明确退换货的条件，详细说明对消费者滥用退换货权利的行为的界定和处理方法。第二，建立网购实名制和

信用体系。电商平台应当要求用户实名制登陆平台,采取多方面认证技术,确保注册用户信息的真实性。同时,建立用户信用体系,对滥用退换货政策的消费者进行信用评分降低,适当限制其退换货的权利和后续购物权益。第三,合理分担退换货运费。平台和商家可以根据买家购物行为和退换货情况动态调整退换货运费。针对非质量问题导致的退换货,平台和商家可以要求消费者承担相应的运费,这样就可以有效减少“白嫖党”无偿使用的机会。第四,更新技术监控手段。电商平台可以利用大数据和人工智能技术等方法来监控消费者的退换货行为,降低传统监控方式的人力和物力成本,对频繁退货、同一账号多次购买同一商品等进行风险预警和拦截;还可以引入人工智能算法,对交易行为进行深度学习和模式识别,尤其是集体性的恶意退换货行为,更精确识别和预防套利行为。

4.3. 消费者方面的建议

新《消费者权益保护法》倾向消费者是出于利益平衡原则,但是利益平衡实质含义是各方利益发生矛盾时,做出价值判断,调和冲突利益,实现和平共处,最终实现公平正义[8]。消费者在网购的过程中不应该过度行使退换货权,法律保护消费者并不是纵容消费者,因此消费者也要负起维护网购环境健康发展的责任。第一,加强对消费者的宣传和教育。相关政府部门可以加强对消费者法律知识的普及,提高消费者对退换货政策的正确理解和合法使用意识。电商平台可以通过注册须知、平台公告、购物指南等方式教育用户合理使用退换货服务,明确平台的退换货政策,强调滥用政策的后果。商家则可以用明显的方式提醒和告知消费者品牌的退换货政策。第二,增强自身的诚信意识和道德约束。消费者应当自觉遵守退换货政策,合理使用退换货权利,不因个人喜好随意退换商品。在了解退换货政策的同时,也认识到滥用退换货权利可能带来的法律风险和道德责任。不参与任何形式的恶意退换货行为,如买真退假、免费使用等。对于发现的恶意退换货行为,消费者还可以通过平台进行举报。第三,树立正确的价值观和消费观念。消费者应当树立正确的消费观念,认识到恶意退换货对自身信誉和商家权益的影响,在购物时自觉遵循诚信原则,合理使用退换货权利。消费者应当理性购物,在购物前仔细阅读商品描述和退换货政策,减少不必要的退换货情况。同时,在退换货的过程中与商家保持良好沟通,协商处理问题,而不是意气用事,滥用自身的退换货权利。对于过于复杂的退换货情况,消费者可以向平台提供的客服和协调机制,或者向消费者协会、工商管理部门等求助。

5. 总结

总之,在网购日益普及的今天,退换货制度已经成为提升消费者满意度的关键环节。本文首先描述了退换货制度面临的问题现状,接着分别从法律、平台和商家、消费者这三个方面分析了恶意退换货现象产生的原因。最后根据问题的现状和原因,分别从法律、平台和商家、消费者这三个方面提出了相关建议。防止消费者滥用退换货权利是一个系统工程,需要我们从法律、平台和商家、消费者等方面的共同努力。通过构建一个公平、透明、诚信的网购环境,可以有效减少滥用退换货权利的行为,维护退换货制度的公正性,保护商家和消费者的合法权益,最终促进电商领域的健康发展。

参考文献

- [1] 廖路萌. 消费者网购“后悔权”实施问题研究[D]: [硕士学位论文]. 南昌: 南昌大学, 2019.
- [2] 谷亦琳. 网购消费者“撤回权”的权利规制研究[D]: [硕士学位论文]. 贵阳: 贵州大学, 2021.
- [3] 张雅文. “无理由”不代表“无条件”恶意“七日无理由退货”怎么规制? [J]. 服务外包, 2024(5): 72-77.
- [4] 薛军. “职业吃货”所涉法律关系与民事责任——首例“职业吃货”案评析[J]. 法律适用, 2020(14): 15-22.
- [5] 庄云婧. 利用电商平台结算规则恶意退款构成诈骗罪[N]. 人民法院报, 2020-03-19(006).

- [6] 戴中璧. 远程销售中消费者撤回权的强制性与任意性——兼论《消费者权益保护法》第 25 条第 2 款[J]. 山东社会科学, 2019(2): 160-164.
- [7] 于程远. 消费者撤回权的合理限制——价值补偿与用益返还的双重进路[J]. 法学, 2016(9): 93-104.
- [8] 边莉. 网购消费者后悔权滥用及其法律规制研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 华东理工大学, 2020.