

电商平台“仅退款”规则的适用构建与优化路径

马 昊

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年3月30日; 录用日期: 2025年4月14日; 发布日期: 2025年5月23日

摘 要

部分消费者滥用“仅退款”规则已危害到商家与平台的合法权益, 而最终责任将转由全部消费者承担, 最终沦为“三方皆输”局面。应当坚持以《消保法》与《民法典》为指导依据, 推进“仅退款”条款的适用情形分级管理, 并明确平台、消费者、商家的权利义务, 以促进“三方共赢”局面的形成。

关键词

“仅退款”, 电商平台, 诚信原则

Construction and Optimization Path of the “Refund Only” Rule for E-Commerce Platforms

Hao Ma

School of Law, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 30th, 2025; accepted: Apr. 14th, 2025; published: May 23rd, 2025

Abstract

The abuse of the “refund only” rule by some consumers has endangered the legitimate rights and interests of merchants and platforms, and the ultimate responsibility will be borne by all consumers, ultimately leading to a situation where all three parties lose. We should adhere to the guidance of the Consumer Protection Law and the Civil Code, promote the hierarchical management of the application of the “refund only” clause, and clarify the rights and obligations of platforms, consumers, and merchants to promote the formation of a “win-win” situation.

Keywords

“Refund Only”, E-Commerce Platform, Integrity Principle

Copyright © 2025 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. “仅退款” 规则的现实困境

1.1. 消费者滥用规则乱象

仅退款政策，本质上是电商平台为招揽消费者而设立的条款，本质是为维护消费者的合法权利。但历经网购经济的发展，仅退款规则已经异化，从而产生了消极影响。“0 元购”式恶意退款行为数量增加，部分消费者通过伪造证据、虚构理由的手段向平台提起仅退款申请，从而导致平台商家“财货两空”。例如在上海的一起公诉案件，行为人陈某通过利用退货申请重新生成的快递单号伪造已退回货物的假象，以发起虚假的退款申请 80 余笔，非法所得共计 9 万多元，最终被法院判处有期徒刑两年六个月，缓刑两年六个月，并处罚金一万元。

其次，伴随着规则漏洞的产生，“薅羊毛”产业链也伴随而生。网络平台上充斥着大量“薅羊毛”教程，以指导人们如何利用规则申请“仅退款”，从而使自己获益。有部分群体通过组建 QQ 群、微信群聊等方式，即时更新可供“薅羊毛”的商家信息，只要一发现商家存在商品信息说明漏洞，便集体提交订单，最终导致电商店铺倒闭或信用评级下降。

“仅退款”规则的适用异化，需要由法律从供给侧进行矫正，从而合理平衡消费者与商家间的利益。如若滥用“仅退款”规则，行为人或将承担相关的法律责任。例如发生在贵州省荔波县的一起调解结案的买卖合同纠纷，被告在网上购买了价值 24.8 元的玉米后，在未经双方协商的情形下申请仅退款后获得了退款，商家不服，向被告所在地法院提起诉讼，要求被告承担货款及法律服务费用等共 1674.8 元。最终，法院认定被告违背诚信原则，调解后由被告承担损失共计 480 元[1]。又如上文的“陈某诈骗案”，行为人滥用“仅退款”规则，最终承担了刑事责任。

1.2. 商家权益受损严重

“仅退款”规则的滥用，直接导致电商平台商家的经营成本大幅上升。如去年六月，有网友在社交平台上表示：在 618 购物节中，店铺成交额达到一千万元，光仅退款数额就有三百五十万元，占成交额近三分之一。

其次，申诉机制缺失也使得平台商家无法及时有效地救济自身权利。以拼多多平台为例，当消费者与商家通过聊天窗口沟通退换货事宜时，窗口会自动跳出是否申请仅退款的选项，如若消费者点击仅退款按钮，无需商家同意平台即可退回货款。在该情形中，只存在着电商平台与消费者的互动，而将平台商家排除在外，使其丧失知情权与处分权。

为应对滥用“仅退款”规则的消费者与“羊毛党”，商家们只能采取私力救济方式维护自身合法权益。商家们自发组织交流群，若是出现仅退款情况，即由与买家最近的商家线下上门去取回商品[2]。但此种救济方式的效果终究有限，在取回价值较高商品时仍具备必要性，而常见的情形是仅退款价值不高的商品。如若商家采取公力救济手段，则需以诉讼或仲裁方式进行救济，但如上所言，其商品价值与投

入的法律成本不成正比，采取公力救济更多是为争一口气。

1.3. 平台治理效能不足

电商平台大多规定：如 48 小时内商家未作处理，系统则默认同意申请退款[3]。然而其却未针对例外情形进行规定，例如当商家因不可抗力、意外事件而无法及时处理时该如何处理。

再就是针对“仅退款”规则适用标准的不统一，如何界定商品的质量、数量标准，仍然缺乏统一且富有操作性的规定，不同电商平台对于对“严重劣质”“货不对板”等情况具有不同的解释进路，极易产生合同纠纷[4]。

2. 规则适用构建的核心原则

2.1. 法律依据与契约精神

首先，《消保法》第 25 条所规定的无理由退货制度为网购消费者的权益保护提供了法律依据，即消费者通过网络等无线方式购买商品的，其有权在收到标的物的七天内申请无理由退货。有原则也有例外，当标的物属于鲜活易腐、基于承揽合同定制的、具备时效性的文书、在线下载的影音产品时，不适用无理由退货的规则。

其次，《民法典》中所规定的诚实信用原则，其作为“帝王条款”，对民事法律行为的实施提供了最基本的指导。该原则所强调的核心理念为：民事主体双方应当相互体谅，行为人不应以自身利益作为唯一的行为准则，同时也应当尊重对方的利益。诚信原则具备两种功能，第一是当民事主体双方产生利益冲突时，应当以诚信原则为基准对法律行为进行调整。第二是限制功能，即该原则作为一种行为准则，要求当事人不可滥用自身权利，不当损害他人利益[5]。法律作为一种社会生活的行为准则，指导当事人正确地进行社会交往，其所具备的国家强制力作为一种保障，能够有力地介入主体间的纠纷，从而实现利益衡量。由此，应当以《消保法》及《民法典》为基础，构建电商平台“仅退款”规则的适用及优化路径。

最后，电商平台和商家应当进一步沟通并完善“仅退款”协议的适用情形，公平地分配权利与义务，避免平台一味将责任转移至商家身上，最终导致商家单输局面。

2.2. 适用情形分级管理

2.2.1. 商品质量问题造成损失达到特定比例：支持“仅退款”

《民法典》第五百七十七条规定：当事人一方不履行约定的义务，或履行的义务不符合约定的，对方可以请求其承担违约责任。而违约责任的承担形式包括：继续履行、补救措施、损害赔偿金、定金、违约金五种，违约方可均可采取以承担责任。商品产生质量问题，属于违约方未按约定履行义务，应当承担违约责任。但应当明确，并非任意程度的商品质量问题都可申请“仅退款”，否则不符合民法的损害填平原则[6]，行为人仍可利用“仅退款”规则非法获利。由此，应当以商品价格与所造成产品价值损害的比例作为参考适用的标准。以违约金的适用为例，司法实践中的违约金调整规则规定：当事人间约定的违约金超过造成的实际损失 30%的，应当对超出部分予以调整。借助违约金调整规则思路，应当认为：当商品质量问题所造成损失达到标的物价格 70%时，即可适用“仅退款”规则，买受人无需退回原产品便可获得退款，退货成本由商家承担。

2.2.2. 非质量争议：需退货退款

非因商品质量而产生的争议，如从给付义务应当给付的单据、说明书等未给付，并不能构成根本违约，不能导致合同的目的不能实现。由此，双方非质量问题产生的争议，如若解除合同，则应当适用《民

法典》第五百六十六条，未履行的不再履行，对于已经履行的合同，根据合同的性质及特点，采取恢复原状或是其他补救措施。在电商平台情形中，当事人双方应当互相返还商品及货款，如若一方拒不返还，则可依据《民法典》第一百二十条，请求不当得利的一方返还利益，通过诉讼以维护自身合法权益。

2.2.3. 小额订单争议：适用简易审核程序

基于电商平台交易的效率与便捷性，同时节约当事人双方纠纷解决成本，应当针对小额订单设置“特例”，即：将一定数额内的小额订单纳入“仅退款”的简易处理程序内。该简易程序应当满足下列要求：1) 订单标的额为 100 元内，此范围可以有效避免因大额订单申请“仅退款”所导致的损失。2) 申请人应当具备相应的信用评估等级。

以支付宝为例，其设立的芝麻信用评级具备一定的参考意义，芝麻信用为 350~550 为较差，550~600 区间为中等，600~650 区间为良好，650~700 区间为优秀，700~950 为极好。如若信用处于优秀、极好区间，在租赁共享单车、充电宝等公共产品时可以享受免除租金的服务。

借此思路，各电商平台应当设立消费者的信用评级系统，当消费者信用评级处于风险低区间时，为其提供“仅退款”服务的简易适用渠道。并且，为提高网络交易效率，该简易程序应当适用 48 小时后系统自动批准的时效。

2.2.4. 商家强制发货：支持“仅退款”，并处罚商家

如若当事人双方存在合同争议，而商家强制发货，则应当支持消费者“仅退款”的请求。根据《民法典》的意思自治原则精神，民事主体双方应当基于真实的意思表示而实施法律行为[7]。而商家拒绝解除合同并且强制发货的行为，侵犯了消费者的自主选择权，其具备相应过错，应当承担责任，消费者可选择退货仅退款。如若电商平台为规范交易行为，亦可对此类违反主体平等、意思自治原则的商家进行处罚，以维护自身交易秩序。

2.3. 技术赋能风险防控

首先，“仅退款”规则赋予了消费者过大权限，应当对其予以限制。如上所述，仿照支付宝平台搭建信用评价体系，通过分析消费者的守信行为次数、消费行为等信息，赋予信用评价较高用户以更多权利。对于信用评级较低的用户，则限制其适用“仅退款”权利的可能性，由此实现风险的有效控制。

其次，鉴于 AI 技术的飞速发展，部分消费者伪造证据的能力显著增强，平台应当及时接入 AI 系统，运用数据分析能力进行证据判断。例如当下论文查重已经具备检测 AI 的能力。

最后，应当设立“仅退款”商品黑名单。如上所述，《消保法》第二十五条规定了不适用七天无理由退货的例外情形，例如鲜活易腐、特殊定制的产品。由此，该类产品应当纳入监管黑名单中，不适用“仅退款”规则。又或是标的物价格大于 2000~5000 的，该类标的物金额过于巨大且极易涉及刑事责任，应当由当事人间进行举证质证进行纠纷解决，如若一概适用仅退款程序，不利于实际问题的解决。

3. 优化路径与治理建议

3.1. 强化平台责任

为避免“仅退款”的理解适用过于模糊，电商平台应当制作并完善相关条款的适用规则，针对产品质量纠纷的认定推出可操作性规则，同时，将该规则予以公开，以发挥规则对商家、消费者行为的指导作用。其次，为实现商家权益的有效救济，平台应当设立“仅退款”纠纷订单人工复核通道，及时介入以防损害扩大。例如淘宝平台已经为商家提供复议入口，并提供补偿方案，其申诉处理完结率已达 95% [8]。再如，平台作为交易中介，应当发挥其中立主持作用，如消费者滥用权利，则对其采取降低信用评价、

限制服务使用等惩罚措施，如商家违背诚信原则，则采取没收保证金、降低搜索权重等惩罚措施，由此避免单方倾斜保护。

3.2. 法律与监管协同

最高法可通过颁布司法解释，对“仅退款”情形中的产品质量界定作出指导，或是与行政部门联合颁布相关指导性案例，以明确滥用“仅退款”条款的行为人应当承担的法律后果，从而引导人们合理安排自己行为。行政监管部门亦可介入，利用市场备案监督手段，督促电商平台完善纠纷解决规则并且备案，定期进行效果评估。

3.3. 商家与消费者教育

电商平台也应当主动承担起商家培训的责任，通过加强商家合规培训，推进商家产品描述介绍的规范化，同时加强物流信息的追踪，以降低争议发生概率。

其次，在消费者申请售后服务时，通过标明相关条款以明示其滥用权利所面临的法律风险及不利后果，从而提高消费者诚信意识。

4. 结语

“仅退款”规则本意为保障网络交易中较为弱势的消费者一方，其本质符合《民法典》平等、诚信原则的精神。“仅退款”规则异化的本质是平台将本应通过技术创新解决的信任问题，转嫁为买卖双方的对立。只有回归“提升交易效率”的初心，通过技术透明化、规则人性化、监管常态化，才能让“仅退款”真正成为优化电商生态的有利驱动。

参考文献

- [1] 李卓谦, 曹威, 卢炫池. 图省事“仅退款”变“多赔钱”法院: 退货退款应遵循诚实守信原则[N]. 民主与法制时报, 2024-11-01(004).
- [2] 安晓. 被“仅退款”逼疯, 卖家互助“自救”[J]. 商业文化, 2024(16): 10-13.
- [3] 刘静. “仅退款”对电商平台的影响研究[J]. 现代营销(上旬刊), 2024(11): 103-105.
- [4] 张华. “仅退款”条款争议背后的法律分析[J]. 法制博览, 2024(33): 47-49.
- [5] 易军. 民法基本原则的意义脉络[J]. 法学研究, 2018, 40(6): 53-71.
- [6] 王利明. 论违约救济的填平原则——以《民法典》第 584 条为中心[J]. 政法论丛, 2025(1): 38-53.
- [7] 王轶. 论民法诸项基本原则及其关系[J]. 杭州师范大学学报(社会科学版), 2013, 35(3): 91-97+132.
- [8] 蒋永霞. 淘宝再度松绑“仅退款”商家不再谈“退”色变[N]. 中国商报, 2024-10-24(004).