

电商平台“仅退款”条款的法律问题研究

张必昊

扬州大学法学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2025年4月11日; 录用日期: 2025年4月26日; 发布日期: 2025年5月31日

摘要

随着电商平台的飞速发展,“仅退款”条款作为一种新兴的售后服务机制被各个平台广泛采用。该条款旨在保护消费者权益、简化退款流程,但在实践中却引发了诸多法律问题。本文从法学角度对“仅退款”条款进行了深入分析,探讨了其在合同和消费者权益保护方面的地位,并辨析了其与传统退货退款及惩罚性赔偿的区别。进一步分析了“仅退款”条款出现背后的法律原因,包括消费者保护价值取向、成本效益的司法考量以及电商平台治理的推动。同时,指出了“仅退款”条款在实践中面临的困境,如权利滥用风险、法律关系紊乱和对市场秩序的影响。最后,从规范完善、司法应对、平台治理优化和配套机制建设四个方面提出了破除困境的建议,以期为电商平台“仅退款”条款的合理运行提供理论支持和实践指导。

关键词

“仅退款”条款, 电商平台, 消费者权益保护

Research on the Legal Issues of the “Refund Only” Clause in E-Commerce Platforms

Bihao Zhang

School of Law, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: Apr. 11th, 2025; accepted: Apr. 26th, 2025; published: May 31st, 2025

Abstract

With the rapid development of e-commerce platforms, the “refund only” clause has been widely adopted as an emerging after-sales service mechanism by various platforms. This clause aims to protect consumer rights and simplify the refund process, but in practice it has raised many legal issues. This article provides an in-depth analysis of the “refund only” clause from a legal perspective, exploring its position in contract and consumer rights protection, and distinguishing it from

traditional returns, refunds, and punitive damages. Further analysis was conducted on the legal reasons behind the emergence of the “refund only” clause, including consumer protection values, judicial considerations of cost-effectiveness, and the promotion of e-commerce platform governance. At the same time, it pointed out the difficulties faced by the “refund only” clause in practice, such as the risk of abuse of rights, disorder of legal relationships, and its impact on market order. Finally, suggestions were put forward to overcome the difficulties from four aspects: standardization and improvement, judicial response, platform governance optimization, and supporting mechanism construction, in order to provide theoretical support and practical guidance for the reasonable operation of the “refund only” clause on e-commerce platforms.

Keywords

“Refund Only” Clause, E-Commerce Platform, Consumer Rights Protection

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. 引言

在过去的十几年里，电商平台飞速发展，各个平台为了引流留客以及提高自身的竞争力，在权益保护方面不断开拓，拼多多在 2021 年首先推出了“仅退款”服务，之后，各个平台争相效仿，“仅退款”似乎成为了电商平台的标配。乍一看，这一条款确实能有效地保护消费者的合法权益。但与此同时，该条款也成为了部分消费者“薅羊毛”的工具[1]。虽然各个平台的“仅退款”条款有些许差异，但貌离神合，因此有必要对其深入研究，分析其存在的困境，并提出有效的应对措施。

2. “仅退款”的法学分析与相关概念辨析

所谓“仅退款”，是指消费者在收到货不对板或者货品存在质量问题的商品后可以向平台申请不退货仅退款的售后机制[2]。该定义说明了“仅退款”条款的字面含义，为了深入研究“仅退款”条款，有必要从法学领域对“仅退款”条款进行分析。

2.1. 法学领域的分析

在法学角度，可以从合同和消费者权益保护视角，对“仅退款”条款进行分析。

2.1.1. 合同视角

《民法典》第 566 条规定：“合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以请求恢复原状或者采取其他补救措施，并有权请求赔偿损失。”根据这一规定，商家根据与消费者之间的买卖合同关系，通过物流形式将商品寄送给消费者，当商品出现质量问题或者与描述不符等情形时，消费者申请“仅退款”，实际上是在请求解除合同，并恢复原状的一种特殊形式。这种形式与传统的合同解除恢复原状有所不同，传统情况下，恢复原状通常要求双方返还各自已经履行的部分，即消费者退货，商家退款。然而，“仅退款”条款打破了这一常规，允许消费者在不退货的情况下直接获得退款，这在一定程度上改变了合同解除后恢复原状的传统模式。

2.1.2. 消费者权益保护视角

从消费者权益保护的角度来看，“仅退款”条款则是一种特殊的救济形式。《消费者权益保护法》第

8条规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”由于在网购过程中，消费者不能直接面对面地接触商品，其对商品的了解很大程度上取决于商家对于商品的描述，这就导致了消费者在购买前不能准确地了解商品的真实情况。当消费者收到商品后发现存在质量问题或者与商家描述不符等情况时，“仅退款”条款为其提供了一种快速、便捷的救济途径，使消费者能够在不承担退货等额外成本的情况下，及时挽回自己的损失。

2.2. 相关概念辨析

“仅退款”与传统退货退款、惩罚性赔偿存在相似之处，有必要加以区分。

与传统退货退款的异同

传统退货退款要求消费者在网购商品不符合描述或者自己的预期时将商品退回商家，商家在收到退货后进行检查确认后再退款。总的来看，这一过程涉及商品的返还和商家对商品的检验等环节，相对较为复杂且耗时。

而“仅退款”条款则省略了退货环节，消费者只需提供一定的证据证明商品存在问题或者与描述不符等，即可直接获得退款，大大简化了退款流程，提高了退款效率[3]。

3. “仅退款”条款出现的法律原因分析

“仅退款”作为一种特殊的售后机制，在电商领域逐渐普及，其背后有着多方面的法律原因。

3.1. 消费者保护的价值取向

在传统的买卖合同关系中，如果卖家是公司或者企业，买家是个人，因为经济地位的不平等，所以买家处于相对弱势的地位。在网购过程中，这种弱势会被放大：消费者在网购时无法像传统商品交易那样直接接触商品，对商品的描述被商家控制，这就导致了信息的不对称，会出现商品存在质量问题或者与描述不符等情况。《消费者权益保护法》明确规定了消费者享有知情权。而“仅退款”条款正是对消费者权益保护理念的进一步落实，它为消费者提供了一种快速、便捷的救济途径及时挽回自己的损失，体现了法律对弱势群体的关怀。

3.2. 成本效益的司法考量

在传统的司法实践中，买卖双方因商品质量问题引发的纠纷往往需要通过诉讼程序来解决。但是，诉讼程序通常较为复杂、耗时且成本较高，尤其在面对小额纠纷时，消费者往往因诉讼成本过高而放弃维权。而“仅退款”条款的出现，为消费者提供了一种低成本、高效率的纠纷解决方式，能够在较短时间内解决纠纷，避免了消费者和商家陷入冗长的诉讼程序。从成本-收益的角度来看，这种纠纷解决机制能够有效减轻司法机关的负担，节约司法资源，符合现代社会对于效率与公平的追求。

3.3. 促进电商平台治理的需要

电商时代，各平台为了吸引消费者和提高用户粘性，纷纷进行“军备竞赛”。而“仅退款”条款正是这一背景下的产物。作为一种极具吸引力的售后服务措施，“仅退款”条款有效提升电商平台的竞争力。消费者在选择购物平台时，往往会优先考虑那些带有“仅退款”服务的平台。从这个角度来看，“仅退款”条款的出现是电商行业竞争的必然结果，用规则进行治理也符合现代国家“依法治国”的理念。

4. “仅退款”条款所面临的困境

“仅退款”条款作为一种提高用户粘性的工具，在实际的网购过程中，不可避免地会出现一些问题。

4.1. 权利滥用风险

在电商平台网购过程中,一些“羊毛党”利用平台规则的漏洞,以“实际商品与描述不符”等理由申请“仅退款”,不仅造成了商家利益损失,还加重了平台的工作量。对于这种投机取巧的行为,各平台为了留住顾客,往往会同意“仅退款”。由此,某些消费者在尝到甜头之后便一发不可收拾,选择继续“薅羊毛”,更有甚者以此为业并乐此不疲,并将此作为彼此之间炫耀的资本。

造成这种情况的主要原因就在于对于这种“薅羊毛”的行为无法做到统一的界定,无法证明所售商品是不是真的出现了问题,也就是恶意消费行为的认定标准尚不明确。通常在认定恶意消费时,需要判断消费者是否存在主观上的恶意。然而现实情况是,消费者的主观意图往往难以直接通过客观的证据加以证明。消费者可能声称其对商品质量存在合理怀疑,而商家却难以证明消费者的真实意图是出于恶意。这种情况下,平台和司法机关在认定恶意消费时面临着较大的困难,消费者也可能利用“仅退款”条款滥用自己的要求退款的权利。

4.2. 法律关系紊乱

平台规则虽然不同于传统意义上的合同,但却内含私法自治精神。消费者在注册电商平台的账号时,必须点击“我已同意”的选项,否则便不能使用该平台的功能。这是对平台规则的确认,实际上是与平台达成了一个契约:在使用平台购物整个过程中,发生的任何问题,都以平台规则为依据。这些规则通常具有较强的灵活性,能够根据平台的发展目标以及消费者的需求进行动态调整。

然而,这种灵活性可能导致平台规则与法律规定之间出现不协调。比如,有的平台规则规定消费者在收到商品后7天内可以无理由申请“仅退款”,但法律规定要求消费者必须提供充分的证据证明商品确实存在质量问题。

此外,在“仅退款”模式下,消费者无需退货即可获得退款,这就导致了原本归于商家的商品的所有权最终归于了消费者,所有权发生了混乱,即所有权变动与价款返还具有不同步性。

4.3. 市场秩序影响

在正常的市场经营中,商家在给商品定价时,除了重点估算自身的成本以及利润以外,还会考虑到各种可能需要自己支出的“潜在费用”。这些“潜在费用”涵盖了经营过程中可能出现的各种额外支出(比如:退货处理成本、售后服务费用等)。频繁收到“仅退款”的申请,必然会导致“潜在费用”的增加,商家可能会将这些“潜在费用”转嫁给其他消费者,导致商品价格的上涨^[4],而这最终都由诚信的消费者买单。

从商品的角度来看,尤其是一些一经使用就无法复原的商品(比如:电子文件、软件、音乐等),这些商品的特殊性在于,它们的价值往往在于其首次使用或未被篡改的完整性。一旦消费者使用了这些商品,即使后续申请“仅退款”,商家也很难将这些商品再次作为全新的商品进行销售。消费者肆意使用“仅退款”条款不仅可能导致商家利益受损,还可能破坏买卖双方的信任,不利于市场秩序的正常运转。

5. “仅退款”条款所面临困境的破除

在电商平台“仅退款”条款实践中所面临的困境不仅可能侵害商家的合法权益,同时也对市场秩序带来了挑战。因此,需要从以下几个方面对这些困境进行破除。

5.1. 规范层面的完善

虽然我国电商平台交易的相关法律法规在不断完善,但对于“仅退款”这一新兴问题的规定仍存在

空白。2021 年国家市场监督管理总局颁布了《网络交易监督管理办法》，但是这一部门规章并没有直接对“仅退款”作出规定。规范层面的缺失导致了在实际交易过程出现“仅退款”时无章可循，所以当务之急是从规范层面入手解决这一问题。

首先，规范应明确“仅退款”的适用范围，即哪些商品可以适用“仅退款”条款。在实际的网购中，鲜活易腐的商品一般都是“仅退款”的适用对象。因为这些商品往往由于运输、保存等原因，在送达之前会发生变质或者腐烂，导致了商品失去了原有的价值。除鲜活易腐的商品以外，规范应当对“仅退款”条款的其他适用对象作出规定，并在最后作一个兜底规定“其他应当适用‘仅退款’条款的商品”，以适应日益发展的社会生活。

其次，规范应规定“仅退款”的程序。从目前的实际情况来看，消费者对所收到的商品不满意想要退款时，往往不会与商家进行协商而直接点击“仅退款”按钮，这导致了商家在面对这种情况时往往无能为力。为了杜绝这种现象，规范应对“仅退款”的流程作出规定，大体思路如下：消费者申请“仅退款”——消费者提交相应的证据——平台进行审核——商家有权作出异议——平台最终决定是否“仅退款”。如此规定，不仅可以保障消费者的合法权益，也能为商家提供必要的陈述机会。

5.2. 司法层面的应对

任何在“仅退款”问题上的纠纷，如果不能在前端解决，解决这类问题的最终路径就是诉讼。由于“仅退款”问题在实际生活中形式复杂多样且消费者主观意图难以证明，所以司法机关必须制定统一的标准，指导性案例是一个行之有效的办法。在指导性案例中确立恶意消费的具体认定规则。如果消费者在短时间内频繁申请“仅退款”或者以不正当理由申请“仅退款”等等，都可以被认定为恶意消费。在恶意消费的情形下，消费者应当承担返还商品的义务；否则可能构成诈骗罪[5]。

由于平台的用户协议(规则)可以看做是平台与消费者之间达成的契约，所以司法机关在审理“仅退款”案件时，当事人之间的合同应当成为审查对象，重点应当审查平台规则的格式条款是否合理、是否明显对消费者不利。如果平台规则存在不合理或违法之处，司法机关应依法予以纠正，确保平台自治与司法公正的有机统一。

5.3. 平台治理的优化

电商平台作为“仅退款”条款的实施主体，其治理能力直接影响到“仅退款”条款的实际运行效果。平台规则应当充分发挥灵活性的优势，建立动态信用评级系统，加强对消费者和商家行为的引导和约束。通过动态信用评级系统，平台可以根据消费者和商家的行为表现，实时调整其信用等级。对于频繁申请“仅退款”的消费者，平台应通过信用评级降低其信用等级，限制其“仅退款”的申请次数或要求其提供更充分的证据；对于诚信经营的商家，平台应给予更高的信用等级，在遇到“仅退款”申请时，平台可设定“仅退款”自动通过率上限，超出部分转为人工审核。

因为不同的商品具有不同保质期，平台需要根据不同的商品制定不同的“仅退款”规则，以适应商品特点和市场需求。对于易腐商品，可以适当放宽“仅退款”的条件；对于贵重或者易被篡改的商品，应当适当严格“仅退款”的条件。这样，平台可以更好地平衡消费者权益保护与商家利益保障，减少因双方意见不一导致的“仅退款”纠纷。

5.4. 配套机制的建设

电商平台有必要开发电商保险产品来应对整个过程中可能出现的退换货风险。由于电商保险的存在，商家可以将部分风险转移给保险公司，减轻因“仅退款”导致的经济损失。这种保险机制不仅可以降低商家的经营风险，也能增强商家对“仅退款”条款的接受度，更能为平台留下消费者。

同时，在“仅退款”模式下，消费者无需退货即可获得退款，这可能导致资金流向的混乱。通过引入第三方存管账户，平台可以对交易资金进行监管，确保资金的安全和合理流动。消费者支付的货款可以先存入第三方存管账户，在消费者确认收货后再支付给商家。如果消费者申请“仅退款”，平台可以根据具体情况决定是否从第三方存管账户中扣除相应款项。

6. 结语

电商平台“仅退款”条款的出现是电商行业发展的必然结果，其在保护消费者权益方面发挥了重要作用，但同时也暴露出诸多问题。此前在“好生意”大会上，1688宣布从今年3月下旬开始全面取消“仅退款”[6]，包括淘宝在内的多家电商平台也已对该规则进行了细化调整。无论是一时的心血来潮，还是良久的深思熟虑，“仅退款”条款确实在平衡消费者权益保护与商家利益保障之间有待提升。本文所阐述的分析和策略，希望有所裨益。

参考文献

- [1] 王小月. 当“仅退款”变成“0元购”困局如何破解[N]. 中国消费者报, 2024-09-06(003).
- [2] 伍里川. 修补“仅退款”漏洞, 让交易更公平[N]. 浙江日报, 2025-03-20(007).
- [3] 温远灏. 完善规则明确“仅退款”适用情形[N]. 法治日报, 2024-08-07(004).
- [4] 何奇. 平台松绑“仅退款”权益保护该“一碗水端平”[N]. 西安日报, 2024-07-30(004).
- [5] 赵乐瑄. 电商网购“仅退款”: 谁在慷商家之慨? [N]. 人民邮电, 2024-08-02(007).
- [6] 蒋永霞. “仅退款”离场电商重新定义“好生意”[N]. 中国商报, 2025-03-21(003).