

电商平台“砍单”行为司法实证研究

刘庆宇

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年8月11日; 录用日期: 2025年8月22日; 发布日期: 2025年9月8日

摘要

随着电子商务的广泛普及, 电商平台“砍单”行为频发, 引发消费者与商家间的法律纠纷。司法实践中, 该行为的法律定性主要围绕合同成立时间、格式条款效力、撤销权行使及平台是否为合同相对方展开。由于《电子商务法》与《民法典》在规范内容上存在差异, 裁判实践呈现出较大分歧。在部分案件中, 法院依据消费者提交订单并支付价款的行为, 认定合同已成立, 否定“砍单”条款的效力; 另有裁判则认可平台规则中有关“砍单”行为的格式条款; 平台责任的认定因其参与交易的深度存在差异。针对上述问题, 亟需统一裁判规则, 明确格式条款效力标准与平台责任边界, 并通过技术手段提升证据保全与纠纷处理效率, 以实现消费者权益与商家经营自主性的平衡。

关键词

电商平台, 格式条款, 网购合同

An Empirical Judicial Study on “Kan Dan” Cancellation by E-Commerce Platforms

Qingyu Liu

Law School, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Aug. 11th, 2025; accepted: Aug. 22nd, 2025; published: Sep. 8th, 2025

Abstract

With the rapid growth of e-commerce, the frequent occurrence of unilateral order cancellations—commonly known as “kan dan”—has triggered legal disputes between consumers and merchants. In judicial practice, key issues include the time of contract formation, the validity of standard terms, the exercise of rescission rights, and whether the platform is a contracting party. Due to

文章引用: 刘庆宇. 电商平台“砍单”行为司法实证研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(9): 713-720.

DOI: 10.12677/ecl.2025.1492969

discrepancies between the E-commerce Law and the Civil Code, court rulings vary significantly. Some courts consider the contract formed once the consumer submits the order and makes payment, thus rejecting clauses allowing *kan dan*. Others uphold such standard terms in platform rules. Platform liability also differs depending on the degree of its involvement in the transaction. To address these inconsistencies, it is necessary to unify adjudication standards, clarify the validity of standard terms, define the scope of platform liability, and adopt technological tools to improve evidence preservation and dispute resolution—ultimately balancing consumer protection with business autonomy.

Keywords

E-Commerce Platforms, Standard Terms, Online Purchase Contracts

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

自 1995 年中国第一家 B2B 电商平台上线开始,随着中国经济的高速发展和互联网经济的普及,中国电商迎来了近 30 年的高速发展期[1]。截至 2024 年,我国网络零售额已达 15.5 万亿元[2],网络购物已成为消费者日常消费的重要方式。在此种背景之下,在消费者、平台、商家构成的三方关系中,消费者常常面临被商家或平台砍单的情形。据北京市消费者协会的调查,85.83%的消费者表示有过被电商“砍单”经历,比《电子商务法》实施前上升了 10.82% [3]。

2. “砍单”行为的法律属性争议

2.1. 合同成立要件与平台规则博弈

消费者通过平台下单支付款项后,商家不给下单的消费者发货或者商家及平台单方面取消订单,这种行为被称为“砍单”[4]。“砍单”行为的法律定性核心之一在于网购合同成立时间的认定。主流电商平台通过用户协议将合同成立时间后延至“付款成功”或“商品出库”阶段:如《京东用户服务协议(2024 年 9 月版)》将商品出库视为合同成立标志,《拼多多服务协议(V4.1.1)》与《“抖音商城”用户协议(2024 年 4 月版)》则以付款成功为要约承诺节点。这种规则设计本质上是通过格式条款强化平台操作弹性,但存在与法律、法规冲突的可能。

根据《电子商务法》第四十九条¹,电子合同应自订单提交时成立,且后延合同成立时间的格式条款无效。但《民法典》第四百九十一条²虽明确电子合同成立时间为提交订单成功之时,却未完全采纳《电子商务法》关于格式条款无效性的规定。这种立法差异导致司法实践中出现不同认定方式:部分法院依据《电子商务法》否定平台后延合同成立时间的效力,另一些法院则基于《民法典》认可平台通过格式条款自主约定合同成立节点。

¹《电子商务法》第四十九条:电子商务经营者发布的商品或者服务信息符合要约条件的,用户选择该商品或者服务并提交订单成功,合同成立。当事人另有约定的,从其约定。电子商务经营者不得以格式条款等方式约定消费者支付价款后合同不成立;格式条款等含有该内容的,其内容无效。

²《民法典》第四百九十一条:当事人采用信件、数据电文等形式订立合同要求签订确认书的,签订确认书时合同成立。当事人一方通过互联网等信息网络发布的商品或者服务信息符合要约条件的,对方选择该商品或者服务并提交订单成功时合同成立,但是当事人另有约定的除外。

2.2. 格式条款效力认定的司法实践分歧

“砍单”行为常依托于电商平台预先设定的格式条款,根据《民法典》第四百九十七条³,格式条款在三种情形下无效:不合理免除自身责任、加重对方责任或限制主要权利;排除对方核心权利;违反强制性法律规定[5]。而《电子商务法》第四十九条第二款则特别强调,禁止通过格式条款约定“消费者支付价款后合同不成立”,此类条款直接归于无效。

司法实践中对格式条款效力的判定存在一定的分歧:部分法院严格适用《电子商务法》第四十九条第二款,直接认定商家或平台单方取消订单的格式条款无效;但部分法院以《民法典》第四百九十一条为依据,承认商家或平台通过格式条款约定合同成立时间的自主权。这种分歧实质源于对特别法(《电子商务法》)与一般法(《民法典》)适用优先性的不同解读,亟待通过法律解释或司法解释予以统一。

3. 电商平台“砍单”行为的司法裁判现状

3.1. 案例数据分析

本文在聚法案例数据库以2019年1月1日(《电子商务法》生效后)~2024年12月30日(方便以年为单位进行数据比对)为检索时间范围,采用多维度检索策略,确保检索结果的全面性与准确性。首先,以“取消订单”和“砍单”作为核心关键词,在案例标题、正文及相关字段中进行精准匹配检索,初步筛选出可能相关的案例范围。接着,运用关联法条作为附加筛选条件,将与订单取消、砍单行为可能相关的法律法规,如《民法典》中关于合同订立、变更、解除的相关条款,以及《电子商务法》等涉及消费者权益保护、电子商务交易规范等方面的法条,与关键词检索结果进行交叉比对,进一步精准定位案例。在完成初步检索后,对检索到的所有案例进行人工逐一筛查,剔除与“取消订单”和“砍单”主题明显无关的案例,如因其他完全不相关纠纷而偶然提及类似词汇的案例等。经上述检索流程及人工筛选,最终得到78份与“取消订单”和“砍单”直接相关的判决书,涵盖了不同层级法院、多种具体纠纷情形下的裁判实例,为后续的研究提供了一定的样本。

需要特别说明的是尽管检索过程中尽可能涵盖多种具体纠纷情形,但实际筛选出的案例可能更多集中在某些常见的纠纷类型上,例如电商平台因库存问题、价格标注错误等原因引发的砍单纠纷,而对于一些较为特殊或新型的“取消订单”和“砍单”情形,如因不可抗力、消费者恶意下单等引发的纠纷,相关案例可能较少甚至未被纳入样本,导致样本在案件类型的多样性上有所欠缺。

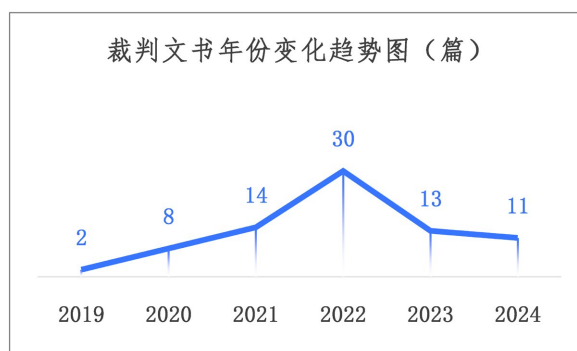


Figure 1. Annual trend chart of court judgment

图 1. 裁判文书年份变化趋势图

³《民法典》第四百九十七条 有下列情形之一的,该格式条款无效:(一)具有本法第一编第六章第三节和本法第五百零六条规定的无效情形;(二)提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利;(三)提供格式条款一方排除对方主要权利。

2019 至 2024 年间,电商平台“砍单”行为相关裁判文书数量呈现“先快速上升后回落”的趋势(见图 1): 2019~2022 年从 2 篇增至 30 篇,之后在 2023~2024 年间呈现下降的趋势。2022 年消费者权益保护日期间,某电商平台因“砍一刀”事件而深陷舆论风波;当年的“双十一”期间,部分电商平台因为平台或商家强制取消“百亿补贴”订单而陷入投诉潮中,可以说 2022 年正是电商平台和消费者矛盾较大的年度,此后,随着京东等平台陆续调整有关取消订单的规制,相关案例有所减少。

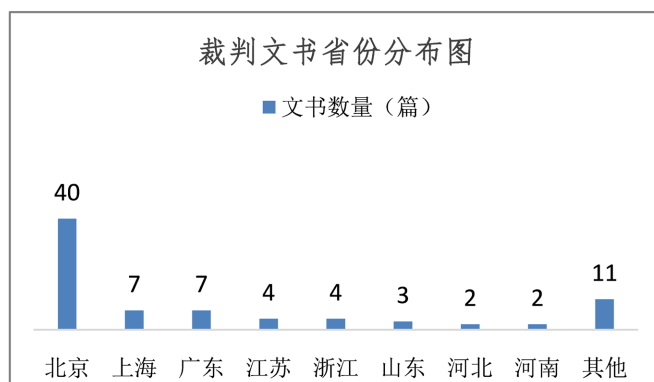


Figure 2. Annual distribution map of court judgment

图 2. 裁判文书省份分布图

从裁判文书的地域分布(见图 2)来看,北京、上海、广东、江苏、浙江四个省级行政区占到了全部裁判文书的 79.48%,五省(市)总计有 62 份判决书。其他省份的裁判文书数量均在 3 篇及以下,占比较少。根据商务部国际贸易经济合作研究院的报告,我国电商发展的区域格局呈现“东强西弱”态势,广东省、北京市、浙江省、上海市、江苏省、福建省是全国电商发展的第一梯队[6]。京东、拼多多、阿里巴巴等电商巨头也集中在相应省份,这反映了相关省(市)电子商务市场的活跃。从裁判文书数量上来看,可以认为电子商务发展情况与文书数量存在较强的正相关关系。结合裁判文书分布图和上述企业分布综合分析可知,北上广等省级行政区的电子商务市场起步较早,相关市场规模较大,相应的纠纷自然较多。

从案件审理程序和审理法院的分布来看,由于此类案件往往标的额不大,难以达到中院一审的标的额,在前述考察案件中,案件一审均由基层人民法院管辖,数量约占案件总量的 86.08%,二审案件占比 13.92%。从裁判结果上看,仅有 42.86%的一审裁判支持了全部或者部分诉求;二审改判率在 16.67%,证明不同审级的法院对相关纠纷的认定存在一定的争议。

3.2. 支持“砍单”行为系违约的裁判事由

3.2.1. 格式条款无效

格式条款又称标准化条款,指为重复使用而事先拟定,且未与相对人协商的条款[7]。前文所述不同电商平台的用户协议本质上也是一种格式条款,其中的规定往往存在单方赋予商家或平台取消订单的权利,这类条款的有效与否往往决定消费者的诉求能否得到支持。在此类案件中,法院多以《电子商务法》第 49 条为由,认定不利于消费者的格式条款无效,进而判定电商平台存在违约,需承担相关责任。

在北京京东世纪贸易有限公司与刘浩信息网络买卖合同纠纷案⁴等中院认为当事人提交订单并支付了相应的价款后,电商平台与消费者之间就已成立了信息网络买卖合同关系,该合同系当事人真实意思表示,不违反法律行政法规的强制性规定,应为有效,当事人应当按照约定履行自己的义务,不得擅

⁴北京铁路运输中级法院(2022)京 04 民终 43 号民事判决书。

自变更或者解除合同。商家或平台无正当理由不得拒绝发货，不得以出库时合同成立的格式条款延期合同成立的时间。

3.2.2. 撤销权消灭

重大误解仅指“一方当事人因自己的过错而对合同内容等发生误解而订立的合同，且必须是对合同主要内容发生误解”[8]。重大误解是法定的行使撤销权的事由之一，重大误解是由于行为人自己的重大过失引起的[9]，因此除斥期间仅有3个月。被害人不积极主张权利便告灭失，不会给侵权人带来额外的民事责任。在此类案件中，商家标错价格却不积极行使权利，可以说是对自身权利的放弃。

在袁铭与浙江黄金宝投资股份有限公司网络购物合同纠纷案⁵等中，法院认为商家错误标定价格是重大误解可撤销的事由，重大误解撤销权的行权期限系知道或应当知道之日起3个月内，商家告知消费者价格标错或采取“砍单”的形式时，足以证明商家明知存在重大误解。

3.3. 反对“砍单”行为系违约的裁判事由

3.3.1. 平台非合同相对方

合同相对性指合同是特定当事人之间的关系，第三人不享有他人约定权利，也不负担他人约定义务[10]。在此类案件中，法院认为在网购合同中，平台与传统中介扮演了类似的角色，即为消费者和商家之间提交了磋商的渠道，是合同的第三方，自然不应受合同约定束，合同效力不及于电商平台。

例如在李长风、上海寻梦信息技术有限公司网络购物合同纠纷案⁶等中，消费者通过在电商平台购买商品后被平台而非商家“砍单”。法院认为电商平台系网络交易平台提供者，消费合同的相对方为商家和消费者，平台非网购合同相对方，网络交易平台提供者只有在《消费者权益保护法》第44规定的三种情况下才需进行赔偿。

3.3.2. 格式条款有效

在陈某与北京京东叁佰陆拾度某某有限公司信息网络买卖合同纠纷案⁷中法院认为电商平台协议系公开的文件，其中约定诸如基于非生活消费需要实施的恶意购买等行为，平台可以实施停止服务、取消订单等措施；上述约定系双方当事人的特别约定，在不违反法律法规强制性规定的情形下，应属有效。

3.3.3. 显失公平

实质性显失公平是指合同条款过分有利于一方而不利于另一方，而程序性显失公平是指另一方在订立合同时无法作出有意义的选择[11]。在此类裁判文书中，标价错误、购买数量过多是较常见的理由，在卖家非故意的情况下，错误标价，致使合同相对方存在严重的权利义务不匹配时，即构成前文所述“实质性显失公平”时，法院倾向于认定商家存在单方撤销合同的权利。

例如在利群集团青岛电子商务有限公司、杨桂茂买卖合同纠纷案⁸。吴娟虹与百丽电子商务(上海)有限公司等网络购物合同纠纷案⁹中，卖家商品错误标注为了极低的价格，后商家自行取消了订单。法院认为在法律的框架之内，电子商务经营者同样是受法律平等保护的民事主体，按照一般理性人标准，消费者对购买商品的价格有一定的判断力，一个诚信友善的消费者，不应因经营者错误标识而恶意下单以获取不正当的利益，消费者的行为也应当符合公民基本价值准则，法律不支持恶意购买、恶意索赔行为。

⁵杭州互联网法院(2019)浙0192民初11068号民事判决书。

⁶深圳市中级人民法院(2020)粤03民终18036号民事判决书。

⁷武汉市中级人民法院(2024)鄂01民终171号民事判决书。

⁸青岛市中级人民法院(2021)鲁02民终10663号民事判决书。

⁹青岛市中级人民法院(2021)鲁02民终10663号民事判决书。

4. 电商平台“砍单”纠纷司法裁判评析

4.1. 裁判思路总结

在电商平台“砍单”纠纷中，法院的裁判逻辑是对合同成立时间、格式条款效力、撤销权行使期限及合同相对性进行综合判断。首先，合同成立时间的认定是核心。法院普遍认为，消费者提交订单并支付价款后，信息网络买卖合同即已成立，平台或商家不得单方取消订单。例如，在前述的(2022)京04民终43号案中，法院明确指出，平台以“出库时合同成立”的格式条款规避责任的行为无效。其次，格式条款的效力审查成为关键。若协议中单方赋予平台或商家“砍单”权利，并不会直接无效。法院往往还会结合消费者自身的行为在个案中判断，如消费者有大量购买同一特价商品的情况时，法院倾向于认定平台或商家对“超出正常生活数量”的“砍单”行为持支持态度。

在撤销权行使方面，法院对商家因标价错误主张“重大误解”撤销合同的情形持严格标准。若商家未在3个月内行使撤销权，则合同效力不受影响。此外，平台责任的边界因合同相对性原则而存在分歧。部分法院认为平台仅为交易中介，不承担合同责任；另一些法院则通过协议内容或实际行为(如收取服务费、参与商品审核)认定平台需承担连带责任。对于显失公平原则的适用，法院多结合交易背景、当事人过错及诚信原则综合判断。若消费者恶意利用标价错误谋取不当利益，法院可能支持商家撤销合同。平台绕过商家和消费者直接取消订单的情况在司法实践中较为常见，但平台往往以“合同相对性”抗辩免责。多数法院认为平台仅为中介，消费者与商家直接成立合同关系，平台无需承担责任。

综上，法院通过穿透式审查合同目的、履行事实及权利义务结构，力求平衡消费者权益与商家合理经营权，但因法律依据分散及证据认定难度高，裁判结果仍存在较大差异。

4.2. 裁判现状评析

4.2.1. 格式条款效力认定标准不一

司法实践中，对电商平台用户协议中“砍单”条款的效力认定存在显著分歧。部分法院依据《电子商务法》第49条直接认定条款无效，而另一些法院则认为，若条款符合《民法典》第496条提示义务要求且不违反强制性规定，可认定有效(如陈某与京东案)。这种差异导致消费者维权结果的不确定性，削弱司法裁判的可预期性。

4.2.2. 消费者权益与商家合理经营权的平衡难题

“砍单”纠纷本质是消费者权益保护与商家合理经营权的冲突。法院需在惩罚恶意商家与维护市场秩序之间寻求平衡。例如，若商家因系统错误标价，消费者善意下单后主张履行合同，法院可能支持消费者诉求；但若消费者明知标价异常仍大量下单，法院可能认定其存在恶意，支持商家撤销合同。这种平衡依赖个案证据的精细化审查，但实践中举证难度较高。

4.2.3. 平台责任规避与消费者维权困境

平台常通过“合同相对性”原则规避责任，甚至直接绕过商家和消费者取消订单。例如，在2025年7月1日某著名明星演出票事件中，平台以技术失误为由强制退票，但未按《消费者权益保护法》第44条履行赔偿义务^[12]。消费者维权需面对平台与商家之间的推诿，且平台常以“第三方责任”或“系统故障”为由拒绝赔偿，导致维权成本高昂。

5. 电商平台“砍单”纠纷的司法建议与制度展望

5.1. 法律适用的完善：平衡消费者权益与商家自主权

电商平台“砍单”纠纷的频发，暴露出网络服务合同成立规则与消费者权益保护之间的张力。现行

《民法典》第 491 条与《电子商务法》第 49 条虽确立了网络服务合同的基本框架,但司法实践中仍需细化法律适用路径。首先,应强化对格式条款的效力审查,具体可以采取“三步走”战略:第一步是审查提示义务履行程度。依据《民法典》第 496 条,判断商家“砍单”免责条款是否履行提示义务:需看是否置于交易核心环节、有无显著标识(如是否使用加大加粗字体,是否使用显著的颜色区分)、是否设单独确认(如弹窗强制阅读后点击同意,非默认勾选);此外,若条款与交易认知显著冲突(如“无论何种原因均可无条件砍单”),即使履行提示义务,也可能因违背公平原则影响效力。第二步为审查内容是否排除消费者主要权利。聚焦条款是否剥夺消费者核心权利,电商交易中消费者“主要权利”包括订单成立后的履约请求权、基于合理信赖的期待利益(如价格锁定权)。例如,“商家可任意单方解除合同且不赔偿”因排除主要权利无效。第三步是审查商家是否滥用权利。结合交易背景,看同一商家短期内同类商品砍单比例是否显著高于行业平均、是否存在选择性砍单(如取消低价订单、针对特定区域消费者砍单)。其次,需明确“重大误解”条款的适用边界。当商家主张因系统故障等非主观因素导致标价错误时,需提供客观证据(如系统日志、审批记录)而非仅凭单方陈述。若商家频繁利用错误标价引流后“砍单”,则应依据《反不正当竞争法》第 2 条追究其虚假宣传责任,而非简单适用《民法典》第 147 条。通过上述路径,可在维护商家经营自主权的同时,切实保障消费者合法权益。

其次,需明确“重大误解”条款的适用边界。当商家主张因系统故障等非主观因素导致标价错误时,需提供客观证据(如系统日志、审批记录)而非仅凭单方陈述。若商家频繁利用错误标价引流后“砍单”,则应依据《反不正当竞争法》第 2 条追究其虚假宣传责任,而非简单适用《民法典》第 147 条。通过上述路径,可在维护商家经营自主权的同时,切实保障消费者合法权益。

5.2. 平台责任的厘清：技术中介还是责任主体

电商平台在交易中的角色已远超传统中介范畴,其技术干预和规则设定直接参与交易决策,却常以“中立”身份规避责任[13]。对此,需通过司法裁判与立法引导重构平台责任体系。一方面,应穿透式审查平台介入程度。若平台深度参与交易(如直接设定促销规则、审核商品信息,甚至绕过商家实施“砍单”),则应突破合同相对性,认定其需承担连带责任。同时需通过技术手段全程记录交易数据,确保消费者可追溯责任主体。此举既能减少平台与商家之间的“踢皮球”现象,亦能倒逼平台强化商家管理,提升交易透明度。

5.3. 技术赋能与制度协同：构建高效纠纷解决机制

除法律规制外,技术手段的应用可有效降低“砍单”纠纷的发生率并提升维权效率。平台可通过电子签名技术自动存档消费者与商家的沟通记录、订单截图等关键证据,确保证据不可篡改,降低消费者举证成本。同时,可对频繁“砍单”的商家实施信用降级、保证金扣减等措施,并通过平台公示形成威慑。此外,司法机关可探索建立电商纠纷快速审理通道,结合技术存证与平台数据,缩短审理周期。通过法律规制与技术赋能的协同,既能遏制商家滥用“砍单”条款的行为,也能为消费者提供更高效、低成本的维权途径,最终推动电商交易秩序的规范化与可持续发展。

参考文献

- [1] 李晓秋. AI 时代电商平台“通知-删除”规则的价值重塑及司法实现[J]. 南通大学学报(社会科学版), 2024, 40(2): 110-119.
- [2] 王俊岭. 促消费, 电商展现更大作为[N]. 人民日报海外版, 2025-02-28(003).
- [3] 北京市消费者协会. 北京市消协发布大数据“杀熟”问题调查报告[EB/OL]. https://www.bj315.org/xfdc/202209/t20220909_35058.shtml, 2022-09-09.

- [4] 谭喆. 电商平台“砍单”行为的法律规制[J]. 西昌学院学报(社会科学版), 2022, 34(4): 70-75+95.
- [5] 李宗辉. 网络时代版权合同关系的法律重构[J]. 出版发行研究, 2021(8): 67-72+84.
- [6] 商务部国际贸易经济合作研究院, 值得买科技集团. 中国电子商务区域发展大数据报告[R]. 北京: 商务部研究院电商所, 2023.
- [7] 李涛. 网络平台用户服务协议格式条款的类型化研究[J]. 北京理工大学学报(社会科学版), 2024, 26(5): 108-117.
- [8] 李潇洋. 重大误解的范式之变从错误论到归责论[J]. 中外法学, 2022, 34(5): 1342-1362.
- [9] 朱雨童. 重大误解前提下订立的合同应否撤销分析——以牛某机动车投保非机动车保险合同纠纷案为例[J]. 上海保险, 2023(8): 58-61.
- [10] 奚玮. 企业合规视角下合同相对方选择的自由与限制[J]. 湖北大学学报(哲学社会科学版), 2022, 49(5): 113-123.
- [11] 武腾. 显失公平规定的解释论构造——基于相关裁判经验的实证考察[J]. 法学, 2018(1): 124-140.
- [12] 孟刚. 平台单方面“砍单”涉嫌违约[N]. 中国消费者报, 2025-07-16(001).
- [13] 张骏, 张立森. 网络平台市场支配地位的认定[J]. 华侨大学学报(哲学社会科学版), 2020(5): 101-112.