

论“仅退款”规则中电商平台的法律地位与责任

孙 澳

江苏大学法学院, 江苏 镇江

收稿日期: 2025年9月5日; 录用日期: 2025年9月18日; 发布日期: 2025年10月10日

摘 要

电商平台推行的“仅退款”规则在提升售后服务效率的同时, 因平台单方面行使集规则制定、争议裁判与资金执行于一体的“准司法权”, 导致商家面临“货款两空”风险, 平台权力扩张与商家财产权保障的冲突有待民法回应。本文基于《电子商务法》与《民法典》, 分析指出该权力已超越自治范畴, 演变为“准公共权力”。据此指出平台责任的法律基础: 其一, 平台违反《电子商务法》第35条对商家施加不合理限制或条件时, 需承担违约及行政责任; 其二, 平台行使审核权存在重大过失构成侵权, 应赔偿直接损失及合理维权费用。为制衡权力滥用, 提出建议: 实施程序性约束(强制听证、备案审查、司法保留扣款权)、建立分层过错认定标准(重大过失推定全责、探索惩罚性赔偿)、构建三级救济体系(内部独立复审、第三方专业仲裁、司法最终保障)。旨在为平衡平台自治与商家权益保护提供制度路径。

关键词

电商平台, 仅退款规则, 《电子商务法》

On the Legal Status and Liability of E-Commerce Platforms in the “Refund Only” Rule

Ao Sun

School of Law, Jiangsu University, Zhenjiang Jiangsu

Received: September 5, 2025; accepted: September 18, 2025; published: October 10, 2025

Abstract

E-commerce platforms' implementation of “refund only” rule, while enhancing after-sales service

文章引用: 孙澳. 论“仅退款”规则中电商平台的法律地位与责任[J]. 电子商务评论, 2025, 14(10): 506-512.
DOI: 10.12677/ecl.2025.14103172

efficiency, has led to merchants facing the risk of losing both goods and payments due to platforms unilaterally exercising “quasi-judicial power” that integrates rule-making, dispute adjudication, and fund execution. This expansion of platform authority and its conflict with merchant property rights protection urgently requires civil law intervention. Grounded in the “E-Commerce Law” and the “Civil Code”, this paper analyzes how such power has transcended autonomous boundaries and evolved into “quasi-public authority.” The legal foundations for platform liability are identified as follows: (1) When platforms violate Article 35 of the “E-Commerce Law” by imposing unreasonable restrictions on merchants, they bear contractual and administrative liabilities; (2) Platforms exercising review authority with gross negligence commit torts and must compensate for direct losses and reasonable legal expenses. To curb power abuse, three institutional countermeasures are proposed: implementing procedural constraints (mandatory hearings, filing reviews, judicial reservation of deduction rights), establishing a tiered fault determination standard (presuming full liability for gross negligence while exploring punitive damages), and constructing a three-level relief system (internal independent review, third-party professional arbitration, and judicial final safeguard). This framework aims to provide institutional pathways for balancing platform autonomy with merchant rights protection.

Keywords

E-Commerce Platforms, Refund Only Rule, “E-Commerce Law”

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

伴随数字经济的高速发展，电子商务平台已成为现代商业活动不可或缺的关键设施。为进一步提升平台竞争力，“仅退款”规则被国内一些电商平台(如拼多多等)采纳。这一规则最初源于对生鲜易腐、低价值商品等特殊交易中退货成本过高问题的回应，然而，其迅猛普及化的背后，却日益凸显并激化了平台与平台内经营者(以下简称“商家”)，尤其是议价能力较弱的中小商家之间的矛盾。在实践中，“仅退款”规则常常脱离买卖双方的合同约定，演变为平台凭借其技术和市场优势地位单方面行使的一种“准司法权”。平台不仅单方制定规则、单方解释规则，更深度介入交易纠纷的判定过程，并直接动用预先控制的商家资金(如保证金、待结算货款)强制执行退款决定。此过程往往伴随着审核标准的模糊性、程序透明度的缺失以及商家申辩渠道的受限，致使商家在商品本身并无质量瑕疵或消费者存在恶意滥用嫌疑的情况下，陷入“货款两空”的境地，财产权益面临重大风险。

因此，深入研究“仅退款”规则中电商平台的法律地位与责任，具有重要的理论价值与实践意义。本文以民法基本理论为根基，结合《中华人民共和国电子商务法》(以下简称《电子商务法》)、《民法典》合同编等相关规定，聚焦平台在“仅退款”规则中的权力行使及其责任承担问题。通过法教义学分析等方法，力图揭示现有制度困境，厘清平台法律地位的模糊地带，构建平台责任认定的民法基础，并提出完善平台责任制度的可行性建议，以期对规范平台行为、保障商家合法权益、促进电子商务健康有序发展贡献绵薄力量。

2. “仅退款”规则概述及其引发的法律困境

“仅退款”规则，作为电子商务平台售后服务体系中的一种特定机制，其核心内涵在于：在特定情

形下，平台允许消费者在无需退回已收到的商品的前提下，即可获得已支付价款的全部或部分返还[1]。该规则显著区别于传统的“退货退款”模式，其核心特征在于免除了消费者的退货义务，直接达成了退款的结果。

尽管“仅退款”规则在提升消费体验、解决特定交易难题方面具有积极意义，但其在实践中却日益暴露出深层次的困境，核心在于该规则常常脱离甚至凌驾于买卖双方的基础合同关系之上，成为电商平台凭借其技术和市场支配力单方面行使的一种“准司法权”。平台不仅垄断了规则的制定权与解释权，且可以随意行使单方变更权[2]，更深度介入具体交易纠纷的裁判过程：它依据自身预设的内部标准，对消费者的退款申请进行审核并作出最终判定(通常是倾向性地支持消费者)，且在判定后无需商家的同意或司法确认，即可强制扣划商家被平台预先控制的资金用于赔付消费者。这一套集“规则制定”、“纠纷裁判”、“强制执行”于一体的闭环运作机制，伴随着审核标准的模糊性、裁判过程的非透明性以及商家有效申辩与救济渠道的严重匮乏，致使商家陷入极其被动的境地。当消费者滥用规则(如虚构质量问题、恶意申请)或平台自身审核机制存在重大疏漏时，即使商品本身并无瑕疵或服务完全依约履行，商家也往往在缺乏有效抗辩机会的情况下，面临“货款两空”的重大财产权益损失风险。例如，近日有部分商家表示，买家利用 AI 虚构商品损坏图，以借此欺骗商家，达到“仅退款”的目的[3]。

这种规则从根本上扭曲了平台作为网络服务提供者的原始定位，其权力边界日益模糊，与平台内商家依据《民法典》所享有的合同自由、财产权保障等基本民事权利之间形成了尖锐的对立关系，需在民法框架内对其权力边界与责任承担进行系统的审视与厘清。

3. 电商平台在“仅退款”规则中的法律地位重述

3.1. 平台权力与私法自治的学理辨析

本节旨在系统梳理“仅退款”规则所涉的核心理论争点，为全文构建分析框架。传统民商法视域下的“私法自治”原则，为电商平台通过服务协议获取初始管理权提供了正当性基础，其权力运行曾被理解为平等主体间的合同授权(合同授权说)[4]。然而，随着平台经济的不断发展，学界对其权力性质的认知已发生显著变化，另一种观点指出，平台凭借其技术架构与市场支配地位，使其规则制定与执行具备了普遍约束力与单方强制性，从而呈现出“准公权力”的特征[5]；更进一步，“私权力”(Private Power)理论则深刻揭示，平台权力在本质上是一种由私主体行使的、能够不对称地塑造和支配他人行为环境的新型权力，其强度与影响已远非传统合同关系所能容纳。本文在此明确将“私法自治”界定为平台权力的形式渊源，而将“平台权力”本身界定为一种在“仅退款”场景中实质运行的、能够单方强制处分商家财产权的“私权力”。正是基于这一理论界定，后文将深入剖析此种权力如何对商家权益构成威胁，从而为构建相应的法律制衡机制奠定基础。

3.2. 平台与商家法律关系的再审视

厘清电商平台与商家之间的基础法律关系，是审视“仅退款”规则中平台地位与责任的逻辑起点。依据《电子商务法》第9条对“电子商务平台经营者”的定义及其所承担的法定义务，结合各平台普遍采用的《平台服务协议》，也称为《入驻协议》或《商户服务协议》文本[6]，平台与商家之间的法律关系在本质上应被定性为一种网络服务合同关系[7]。平台作为服务提供者，其主要义务在于为商家提供商品或服务的展示空间、交易撮合、支付结算、信息技术支持等一系列网络经营场所服务及衍生服务；相应地，商家作为服务接受者，其核心义务则在于遵守平台规则、支付平台服务费用并诚信经营。

在此基础合同框架下，平台基于其技术优势和管理需求，在《服务协议》中普遍保留了对平台规则(包括交易规则、争议处理规则、处罚规则等)的单方制定权与适时修改权，此即平台自治权(还包含平台

对平台内经营者、用户等主体之间权利义务的分配、行为的指引、纠纷的解决等权力)的核心体现[8]。然而,这种看似基于“契约自由”的自治权并非不受约束的绝对权力:《电子商务法》第32条、第34条明确要求平台规则的制定与修改应遵循公开、公平、公正的原则,并明确平台负有公示规则、修改前公开征求意见、保障商家知情权与表达权等程序性义务;更重要的是,从《民法典》确立的诚实信用原则及公平原则出发,平台在行使其自治权时,不仅应严格遵守其与商家订立的服务合同约定,更应恪守诚信义务,不得利用其优势地位,通过单方制定的格式条款或规则设置,不合理地免除或减轻自身责任、加重商家责任、限制或排除商家的主要权利,否则将动摇其自治权的合法性基础,并可能触发相应的法律责任。因此,在“仅退款”语境下,平台虽享有规则制定的空间,但这种自治权必须嵌入到服务合同关系的基本框架中,并始终受到法律和约定的严格约束。

3.3. 平台权力的性质分析

在“仅退款”规则的具体运作中,电商平台所行使权力的性质,已无法再简单地将其归为纯粹的自治范畴。诚然,平台制定规则、处理争议的权力,其初始授权基础来源于其与商家签订的《平台服务协议》,此乃双方契约自由的体现。平台作为市场主体,依据合同享有一定的管理权能,旨在维护交易秩序、提升效率。然而,当平台凭借其在特定市场中的优势地位,制定出对其平台内海量商家权益具有普遍、重大且直接不利影响的规则,并通过其掌控的技术架构(如算法审核系统、资金控制系统)单方、强制地加以执行——特别是无需商家同意即可直接扣划其保证金或待收货款,对商家的财产权进行实质处分,此时,平台权力便发生了深刻的变化。这种变化体现在:其一,权力来源的公共化倾向。平台规则虽源于合同,但其实际效力已远超合同的约定,具备对不特定多数商家的普遍约束力,有“准立法”的属性[9],实质上部分履行着规制网络市场的公共职能[10]。其二,权力行使的单方性与强制性。平台在争议处理中集“制定者”、“裁判者”、“执行者”角色于一身,其裁决与执行过程缺乏有效的外部制衡和充分的程序保障,却直接对商家财产权产生终局性影响。其三,权力影响的公共性。平台决策不仅关乎个别交易,更因其规则适用的广泛性、自动化处理的规模性以及资金扣划的强制性,对平台内众多中小商家的整体营商环境和财产权安全构成风险,涉及不特定主体的经济利益。例如,平台依赖算法自动化审核“仅退款”申请时,若存在漏洞或偏见,或消费者利用新技术(如前文提及的AI伪造商品损坏图)进行欺诈,而平台未能尽到合理注意义务便仓促判定并扣款,这种权力滥用将导致商家财产权遭受侵害。因此,在“仅退款”语境下,平台所行使的权力,虽然披着“私法自治”与“合同授权”的外衣,其内核已渗透出强烈的“准公共权力”色彩,即一种由私主体(电商平台)基于其市场力量和技术控制力所实际拥有,并对众多市场参与者(商家)的基本权利和市场公平竞争秩序产生广泛、强制性影响的权力[11]。正是基于这种权力性质的转变,合同相对性原则和一般注意义务已显不足,亟需法律以更为严格的标准审视此类权力,对其制定程序、执行机制等施加更明确的约束,并将平台滥用此种权力导致商家损害的行为纳入更严厉的责任规制框架之中。

4. 电商平台责任的民法理论基础

4.1. 平台违反《电子商务法》第35条的责任

《电子商务法》第35条明确规定:“电子商务平台经营者不得利用服务协议、交易规则以及技术等手段,对平台内经营者在平台内的交易、交易价格以及与其他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件。”该条款的立法目的在于约束电商平台自治权,维护交易秩序并遏制电商平台滥用其相对平台内商家的优势地位,保障平台内商家的公平交易权与自主经营权[12]。在“仅退款”规则的语境下,平台若在制定或执行该规则的过程中存在滥用行为,则极可能构成对此条的违反。具体而言,当平台制

定的“仅退款”适用标准过于宽泛、模糊，或预设的触发条件明显不合理地偏向消费者，使得商家因极轻微、甚至不存在的商品问题或消费者恶意行为即面临高频率、高比例的“仅退款”扣款风险时，此种规则设置本身就可能构成对商家经营自主权和公平交易权的不合理限制。更为关键的是，平台在执行“仅退款”规则时，若其审核机制缺乏清晰、透明的标准，审核过程流于形式或存在偏差，未给予商家充分的举证机会和申辩时间，或者最为核心的一一在缺乏明确合同授权或法定依据的情况下，对商家货款或保证金进行随意的强制扣划，则此类执行行为直接构成了对商家财产权的不当干预和限制，无疑属于《电子商务法》第35条所禁止的“附加不合理条件”。一旦司法或行政监管部门认定平台存在上述违反第35条的情形，平台将面临双重的法律后果：其一，行政责任。根据《电子商务法》第82条，平台将受到市场监管部门的责令限期改正、警告、罚款等行政处罚。其二，平台需对因此遭受实际损失的商家承担民事责任。

因此，《电子商务法》第35条为商家对抗平台在“仅退款”规则中的滥用行为提供了直接而有力的法律武器，其责任构成的核心在于平台是否利用其优势地位，通过规则制定或技术执行手段，对商家的正当经营权利(特别是财产权)施加了超越合理限度的、显失公平的限制或负担。

4.2. 平台过错责任

当电商平台以“纠纷处置者”的身份主动介入“仅退款”审核并作出终局判断时，其行为因直接处分商家财产权而超越消极中立的服务范畴，转化为实质影响商家权益的积极行为。基于《民法典》第1165条确立的过错责任原则，平台在行使此种“准司法”裁决权时，必须对商家承担显著高于一般注意义务的审慎责任。该责任的核心要求体现为三：其一，平台需构建可靠的审核机制，能够有效识别典型恶意行为模式(如利用AI技术伪造商品损坏图片等新型欺诈)及显失合理的退款请求，避免因算法漏洞或系统缺陷导致误判；其二，在个案裁决中坚守客观中立立场，严格依据消费者提交的初步证据、商家抗辩材料及订单全链路信息，依照经验法则与逻辑常理作出公允判断，杜绝仅凭单方模糊举证即武断支持全额退款而漠视商家完整反证的显失公正行为；其三，必须通过合理申诉时限设置、便捷证据上传通道及有效人工复核机制保障商家的实质性程序参与权，严禁以极短响应期或自动化驳回阻断其有效抗辩。若平台因明显背离上述审慎义务而存在可归责的过错——典型如对其自动化审核系统中已知且可修复的重大安全漏洞放任不管，导致恶意欺诈得逞；或预设审核标准及个案判定结果严重背离基本事实与生活常理；抑或剥夺商家申辩机会造成程序正义实质缺失，并由此直接引发商家财产损失，则其行为已符合侵权责任构成要件，需依据《民法典》赔偿全部直接损失、合理维权费用，且在平台屡犯同类重大过失或造成行业性负面影响时，可探索引入惩罚性赔偿以强化威慑。此侵权责任路径独立于合同请求权，其法理根基在于平台滥用其技术支配力及规则解释权，对商家财产权施加了非法侵害，故构成制衡平台“准司法”权力的关键法律机制。

5. 完善平台责任制度的建议

基于前文所述，为有效化解平台权力扩张与商家权益保障的紧张关系，需从制度层面构建更具约束力的平台责任框架。为此，提出如下建议。

5.1. 规范平台规则制定与执行权责边界，强化程序正义约束

针对“仅退款”规则中平台凭借技术垄断与格式条款获得的单方制定权、裁决权与执行权三位一体权力结构，必须通过程序将其打破：首先，规则制定环节加入强制民主协商机制，要求平台在制定/修改核心规则(如“仅退款”触发标准、扣款权限)前，必须开展一定体量商家参与的公开听证会或不少于15日的深度意见征询，重点覆盖中小商家诉求；平台需对异议进行逐条书面回应，并将采纳情况、理由及

未采纳意见的替代方案在显著位置公示 7 日, 使《电子商务法》第 32、34 条程序义务转化为具象的商家赋权工具。

其次, 建立双轨实质审查制度, 引入行政权力介入规则制订程序, 平台生效规则须向监管部门强制备案^[4], 监管部门组建法律+技术+行业专家库, 重点审查规则是否存在《电子商务法》第 35 条禁止的“显失公平条款”(如过度宽泛的退款触发条件、明显失衡的举证责任分配); 同时授权地市监管部门对高频投诉规则启动专项审查, 对查实的不合理条款责令限期修正并处以阶梯式罚款, 实现行政监管对格式条款的事前校正, 保证平台不滥用私权。

最后, 扣款执行与司法对接, 在服务协议中明示扣款授权范围与限额, 并设定资金冻结冷静期(商家异议即暂停扣款); 对于争议金额超某一标准(比如 2000 元)或涉及新技术欺诈的案件, 强制适用“司法保留”: 平台须将完整争议材料提交法院或经认证的第三方仲裁机构, 在获得生效裁决文书后方可扣款; 小额扣款争议则通过平台预存保证金担保外加商家 7 日异议期实现风险对冲, 彻底剥离平台对商家财产的处分权。通过规则制定民主化、备案审查实质化、扣款裁决司法化的三重程序设置, 有效维护商家权利。

5.2. 构建平台审核过错责任分层认定标准, 明确赔偿范围

针对平台审核权行使中过错认定模糊、赔偿标准缺位的困境, 须建立“重大过失全责-一般过失比例责”的分层体系: 当平台存在重大过失, 即对其明知或应知的系统性风险放任不顾(如算法漏洞未修复致 AI 伪造图欺诈得逞)、背离基本事实的显失公正(如漠视商家发货全程录像而采信模糊照片)、严重剥夺程序权利(如极短的申诉期), 应推定全责, 赔偿范围覆盖错误扣划资金的本息、合理维权费, 并针对反复同类过错或造成行业性损害的情形探索惩罚性赔偿以震慑; 若属一般过失(如复杂商品瑕疵认定的合理分歧、非核心程序瑕疵), 则依过错比例酌减责任。同步创设阶梯式举证规则: 商家初步证明损害及行为异常(如短时间内被驳回反证)后, 重大过失案件由平台自证无过错(需提交人工复核记录等), 一般过失案件适用“谁主张谁举证”原则。可探索三类赔偿标准: 直接损失(本金 + 央行同期 LPR 利息)、间接损失(如商誉损害, 可按日均流水的一定比例计赔)、维权成本(如律师费、公证费等), 使司法裁判在技术黑箱与商业复杂性中保持尺度统一, 将平台审核权关进制度的笼子。

5.3. 完善商家权利救济渠道, 建立高效、专业的争议解决机制

直面中小商家在“仅退款”纠纷中面临的救济渠道缺失等问题, 需构建二级递进式救济体系: 第一级, 强制内部制衡, 要求平台设立独立于运营体系的专业复审部门, 赋予其对“仅退款”初判的审核权, 并规定平台执行扣款前必须经此程序, 同时保障商家不少于 5 个工作日的充分申辩举证期, 复审结论需书面载明事实依据与规则适用逻辑; 此举以平台资源实现高效纠偏, 为商家建立低成本首道防线。第二级, 创新行业约束机制, 由第三方中立机构运营专业的在线纠纷解决平台, 整合法律专家组成裁决组, 全流程在线受理商家与平台间关于规则滥用、审核过错、赔偿金额等核心争议。且该机制须具备申请极简、费用可控、程序灵活、裁决专业等核心特征, 成为商家对抗平台的核心武器。在以上两级救济渠道均无法达成效果时, 司法机关适时介入, 充分发挥判决的指引功能^[13], 如此, 便可形成“自查→专业裁断→司法兜底”制度闭环, 以体系化力量打破平台对争议解决权的垄断, 最终形成保障商家权益的合力。

参考文献

- [1] 梁栋. 电商平台“仅退款”条款的法律规制分析[J]. 中国品牌与防伪, 2025(5): 12-14.
- [2] 周莉欣. 电商平台自治法律机制的构建[J]. 法商研究, 2024, 41(2): 106-123.

-
- [3] 张博, 张婉莹. 用 AI 做“毁损图”申请“仅退款”, 是否涉嫌违法[N]. 法治日报, 2025-08-31(007).
 - [4] 孙颖. 平台协议规则的外部审查机制研究——以私权力规制为中心[J]. 湖北社会科学, 2025(5): 138-146.
 - [5] 马治国, 占妮. 数字社会背景下超级平台私权力的法律规制[J]. 北京工业大学学报(社会科学版), 2023, 23(2): 115-131.
 - [6] 郑佳宁. 电子商务平台经营者的民事责任规范进路[J]. 学术研究, 2024(9): 57-66.
 - [7] 李小草. 电商平台经营者角色演化及主体规范模式嬗变[J]. 现代法学, 2022, 44(5): 194-209.
 - [8] 王牧. 平台自治与外部监管的边界博弈与良性互动[J]. 贵州社会科学, 2025(2): 153-161.
 - [9] 叶益均. 论平台规则效力的司法审查框架[J]. 经贸法律评论, 2025(3): 136-158.
 - [10] 刘锦. 电商平台承担信息审查义务的困境与出路[J]. 大连理工大学学报(社会科学版), 2023, 44(5): 95-102.
 - [11] 周游. 契约抑或组织: 电商平台管治本原探寻[J]. 法学评论, 2025, 43(2): 155-166.
 - [12] 金善明. 电商平台自治规制体系的反思与重构——基于《电子商务法》第 35 条规定的分析[J]. 法商研究, 2021, 38(3): 41-52.
 - [13] 姚辉, 阙梓冰. 电商平台中的自治与法治——兼议平台治理中的司法态度[J]. 求是学刊, 2020, 47(4): 90-102.