

数字经济下电商虚拟商品退换货的法律规制 路径研究

闫学娅

武汉科技大学法学与经济学院, 湖北 武汉

收稿日期: 2025年9月8日; 录用日期: 2025年9月19日; 发布日期: 2025年10月13日

摘 要

当前数字技术与电商经济迅猛发展, 虚拟商品交易市场规模也在不断扩大, 然而虚拟商品因其非物质性、易复制性等特性, 与现有的商品交易退换货规则存在冲突, 目前的法律规则框架难以满足当前需要。实践中主要表现为虚拟商品范围界定模糊、商品完好的判断标准缺失、举证责任失衡等问题。为解决上述困境, 提出通过增设数字商品交易专章、构建分层分类退换货规则、平衡经营者与消费者的举证责任分配等完善路径, 旨在平衡消费者权益保护与数字产业创新, 促进虚拟商品交易市场规范化及数字经济的健康有序运行。

关键词

数字经济, 电子商务, 虚拟商品, 法律规制

Study on the Legal Regulation Paths for Return and Refund of E-Commerce Virtual Goods in the Digital Economy

Xueya Yan

School of Law and Economics, Wuhan University of Science and Technology, Wuhan Hubei

Received: September 8, 2025; accepted: September 19, 2025; published: October 13, 2025

Abstract

With the rapid development of digital technology and the e-commerce economy, the market scale of virtual goods transactions has been continuously expanding. However, due to the characteristics of virtual goods such as intangibility and ease of replication, they conflict with the existing rules on return and refund for commodity transactions, and the current legal framework is hardly able to

meet the current needs. In practice, this is mainly reflected in problems including ambiguity in the definition of the scope of virtual goods, a lack of criteria for determining the integrity of goods, and an imbalance in the burden of proof. To address the aforementioned predicaments, this paper proposes improvement paths, such as adding a special chapter on digital goods transactions, establishing hierarchical and categorized return and refund rules, and balancing the distribution of the burden of proof between operators and consumers. These paths aim to balance the protection of consumers' rights and interests with the innovation of the digital industry, and further promote the standardization of the virtual goods transaction market as well as the healthy and orderly operation of the digital economy.

Keywords

Digital Economy, E-Commerce, Virtual Goods, Legal Regulation

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 5G、云计算、区块链等数字技术迅猛发展下,虚拟商品交易正从早期的小众领域快速迈向大众消费市场,并呈现出蓬勃发展的态势。但是虚拟商品的非物质性、易复制性与瞬时交付性等特性与传统实物商品退换货制度存在冲突。传统退换货制度的核心逻辑是基于有形商品的物理属性,由消费者将有形商品返还即转移占有,经营者收回商品的所有权并返还货款。然而,虚拟商品是以电子数据形式存在的,其非物质性使得返还失去了物理基础。消费者在购买后可通过截图、下载、备份等多种方式来留存虚拟商品内容,很难实现真正意义上的退货。同时,虚拟商品的易复制性的特点也加剧了经营者的顾虑,一旦允许无限制退货,虚拟商品可能被无限次复制传播,这也正是许多平台设定“一经购买概不退货”格式条款的原因。而虚拟商品的瞬时交付性特点让消费者丧失了传统购物中的验货阶段,在点击购买按钮付款后的瞬间就完成了交付这一行为,即使事后发现商品内容与宣传不符等商品瑕疵,也无法通过拒收来避免损失[1]。传统交易规则难以适配数字经济下虚拟商品交易,既制约了消费者权益保障,也增加了平台与经营者的合规成本。当前法律规范的滞后性问题已成为虚拟商品交易市场规范化发展的主要掣肘,亟需构建符合数字交易特性的法律规制体系。

构建符合数字商品交易特性的法律规制体系,旨在为司法实践提供统一的裁判标准,也是在为电商平台、经营者设定行为边界。从更宏观的视角看,虚拟商品退换货法律制度的完善不仅关乎该领域的秩序构建,更是数字经济治理体系现代化的重要组成部分。只有通过制度创新真正破解虚拟商品非物质性带来的规制难题,才能充分释放数字技术的创新潜力,实现虚拟商品交易从规模扩张到质量的提升,为数字经济高质量发展构筑坚实的法治保障。

2. 电商虚拟商品的法律属性界定

构建符合数字交易特性的法律规制体系,首先需要对虚拟商品的特性与分类进行分析,明确电商虚拟商品的法律属性与制度设计的价值取向,并以此为逻辑起点,为后续规则完善提供理论支撑。

2.1. 虚拟商品的核心特征与分类

数字经济下的电商虚拟商品具有明显的特征[2]。首先,虚拟商品具有非物质性的本质特征。《民法

典》第 127 条将数据与虚拟财产并列纳入法律保护范围，界定二者为民事权利的客体，确立了虚拟商品的非物质性的法律属性，这种属性使得虚拟商品的交易完全脱离了物理物流体系。其次，虚拟商品具有可复制性的特征。虚拟商品是以电子数据的形式存在的，给虚拟商品的发展带来了数字经济的效率优势，却也面临着知识产权保护的挑战。最后，虚拟商品具有瞬时交付性的特征。《电子商务法》第 51 条专门规定：“合同标的为采用在线传输方式交付的，合同标的进入对方当事人指定的特定系统并且能够检索识别的时间为交付时间”，这一法律条款直接确认了虚拟商品瞬时交付性的特征。

虚拟商品依据其功能与用途可分为三大基本类型，数字内容类、虚拟服务类和数字资产类[3]。首先是数字内容类，这种虚拟商品以知识产权来体现其核心价值，包括数字出版物，如数字专辑、电子书等，以及虚拟课程、培训服务、数字艺术作品，如数字画作、3D 模型等；再是虚拟服务类商品，该类侧重提供数字化的劳务或功能性服务，包括通过人工智能技术提供陪伴、客服，软件服务包括操作系统、办公软件等工具类产品，还有在线娱乐服务，突出表现为直播权限等；最后是数字资产类虚拟商品，其具有较强的财产属性，可进一步分为，游戏内虚拟资产、区块链数字资产以及电子支付工具，常见的如电子礼品卡、预付卡等。

2.2. 虚拟商品的法律属性争议与定位

对于虚拟商品的法律属性，学界对其始终存在激烈的争议。这些争议的核心本质上是传统民事权利体系对数字经济下虚拟商品交易的适配性博弈。其中物权客体说、债权客体说和新型知识产权客体说构成了三大主流观点，每种学说都存在其法理依据与实践困境。

物权客体说认为虚拟商品符合物具有可支配性的特征。例如，区块链技术通过哈希值唯一标识 NFT，消费者可通过智能合约来实现确权。但该学说无法解释虚拟商品的非物质性与易复制性对物权中占有和交付规则的冲击。债权客体说则将虚拟商品界定为是消费者与经营者之间的债权债务关系，认为虚拟商品本质是基于服务协议而产生的一种请求权凭证。但其难以涵盖 NFT 等具有财产属性的虚拟商品。知识产权客体说则强调虚拟商品与智力成果的内在联系，认为虚拟商品交易可以通过知识产权体系进行保护。然而，其仅适用于具有独创性的虚拟商品，无法覆盖无独创性的类型。

三大学说争议的本质是传统民事权利体系在数字时代的解释力危机[4]。但是都无法完全地适配虚拟财产交易。这些困境催生了数字化财产客体说这一折中观点，该观点主张在现有权利体系外构建独立的虚拟财产权。本文就主张数字化财产客体说这一观点。《民法典》体系中“财产权”的框架本身就具有开放性，其不仅包括物权、债权、知识产权等具体权利，还将其他合法财产权益也涵盖在内。虚拟商品就是数字经济下的一种新型财产形态，同时具有财产性与数字化的双重属性，应纳入《民法典》财产权的框架中进行专门规制，为退换货规则的设定奠定属性基础。我们也需要围绕财产权益保障为核心，结合不同类型虚拟商品的权利形态与价值特征，来构建分层分类的退换货规制体系。

3. 虚拟商品退换货现有法律规制框架

当前我国虚拟商品退换货的法律规制体系，由基础性法律、专门性规范及行业自律规则三部分构成，但整体与虚拟商品交易的适配性不足，难以满足数字经济的需求。

在基础性法律层面，《消费者权益保护法》第 24 条规定了质量瑕疵退货相关规则，但第 25 条将“在线下载或拆封的数字化商品”排除在七日无理由退货外，并且未对数字化商品定义及拆封、下载等相关标准进行细化认定。该规定是 2013 年我们尚处在数字经济萌芽期、技术支撑不足、产业风险较高等多重约束之下，兼顾消费者权益保护与市场秩序作出的理性选择。目的就在于通过风险前置的方式来保护数字产业的发展，在当时具有其现实合理性。然而，随着数字商品形态的多元化发展、保护技术的成熟以

及交易规模的爆发式增长,当年基于防范风险的制度设计已无法适应当前需要。《民法典》的第 563 条、610 条从合同解除和标的物瑕疵责任方面对商品退换货进行规制,但均为一般基础性规定,没有考虑虚拟商品的非物质性、易复制性的特征。在专门性规范方面,《电子商务法》仅在第 25 条规定了虚拟商品交付与风险承担问题,并未对退换货的流程及责任进行规定,存在规制空白。《网络交易监督管理办法》第 17 条要求平台公示虚拟商品交易规则。但仅仅是对平台提出要求,未设定统一退换货标准,导致各平台规则差异大,难以形成统一交易秩序。行业自律规则层面,淘宝、京东、拼多多等平台所设定的规则大多倾向于保护平台与经营者的利益。部分平台将已点击查看等同于已使用,又或是限定极其严苛的“质量问题”,剥夺消费者因商品与宣传不符、内容价值不符预期等合理情形的退货权利[5]。

当前虚拟商品退换货的法律框架既未充分回应虚拟商品的技术特性,也难以平衡三方利益,亟需通过体系化立法,构建适配数字经济发展的规制体系,对相关规则进行细化,以推动虚拟商品交易市场的规范化发展。

4. 我国电商虚拟商品退换货的现实困境

当前实践中,我国的电商虚拟商品退换货面临着多重困境,实质上就是传统商品退换货规则与虚拟商品的特征以及交易模式不适配的表现。源于法律规制的模糊性与滞后性,也囿于各主体之间的利益保护的失衡,这些困境严重阻碍了虚拟商品交易的规范化发展。

4.1. 虚拟商品范围界定的模糊性

《消费者权益保护法》的第 25 条将在线下载或拆封的数字化商品排除在七日无理由退换货的适用范围中,但是法律却对数字化商品的具体范围并未作出清晰的界定,导致实践中产生适用争议。一方面,未对虚拟商品的具体类型进行区分。虚拟商品中数字内容类、虚拟服务类和数字资产类这三大基本类型在交付方式、使用场景与价值形态上存在本质的差异,却被笼统纳入数字化商品的范畴,缺乏根据类型特性进行针对性的排除或适用规则[6]。另一方面,部分关键行为的认定标准缺失。例如,在线下载的这一概念中是否包含缓存浏览或部分下载等非完整获取行为?商品拆封这一概念在纯数字场景下又该如何界定,是点击访问即视为拆封,还是需要完成特定的操作?由于缺乏明确的标准,经营者常常利用概念的模糊性来扩大退换货的排除范围,将本可适用无理由退货的虚拟商品纳入不可退范畴,而消费者因缺乏法律依据,难以有效地主张其权利,形成了各种规则混乱适用的状态。

4.2. 商品是否完好认定标准缺失

传统实物商品通过物理形态未破损、功能运行正常以及使用程度未超合理范围这三大要素进行判定商品是否完好,是否符合退换货的标准。然而,这样的标准是建立在传统实物商品可直观感知、可物理返还的特性上,无法直接移植到虚拟商品退换货的规则中。虚拟商品是否完好的认定标准缺乏法律层面的统一界定,导致实践中争议频发[7]。经营者常以账号已激活、已登录使用或者已浏览内容等操作痕迹作为商品不再完好的依据,甚至将技术激活行为与功能缺陷混为一谈,以激活即视为使用为由而拒绝退货。消费者则认为,商品完好的重点考察标准应当放置在其核心功能是否达标、内容是否与宣传承诺一致,而不能简单关注是否存在使用痕迹[8]。由于缺乏明确的法定标准,导致双方产生争议,而司法中对于虚拟商品是否完好的判断高度依赖法官进行自由裁量,相似案件却出现不同认定标准。

4.3. 举证责任分配的结构失衡

在传统的商品交易规则中,若消费者主张退货,需要提供证据进行证明商品存在质量问题或经营者存在违约行为这两项内容。在虚拟商品交易中,虚拟商品的质量与功能判定高度依赖技术数据。但是虚

拟商品因技术特性及信息不对称性，消费者普遍缺乏技术手段和权限获取相关证据，难以有效地证明商品存在瑕疵。经营者和平台掌握着核心技术与数据资源，却常以用户操作不当、网络环境问题或者服务周期已过等理由进行抗辩。这种举证能力的巨大差异，导致消费者维权时常常陷入举证不能的困境，即便该商品确实存在功能缺失、内容不符等实质质量问题，消费者也可能因无法提供有效证据而难以获得法院支持。在诉讼中的举证责任分配存在显著失衡，最终导致维权难成为虚拟商品退换货领域的普遍现象。

5. 数字经济下电商虚拟商品退换货的法律规制路径构建

面对虚拟商品退换货的现实困境，我国应当立足数字经济发展阶段，采取系统的规制路径，完善虚拟商品退换货的法律规制体系，保障消费者合法权益，促进数字产业的创新发展。

5.1. 明确虚拟商品的法律定义与范围

面对当前虚拟商品交易法律规制欠缺的现状，可以在《电子商务法》的修订中增设数字商品交易专章。首先，应当对电商虚拟商品的法律概念进行精准的界定，将其定义为通过电子商务平台达成交易、以二进制数据形式存在、具有使用价值或交换价值的无形财产^[9]。体现虚拟商品是以二进制数据为其技术载体的数字化本质，又体现虚拟商品具备满足消费者需求的使用价值或者可流通的交换价值的财产属性，还限定了虚拟商品交易是依托电子商务平台完成流转的。

此外，按照三大基本类型采用确切列举和反向排除的双重方式细化虚拟商品的范围边界。第一，数字内容类体现为承载知识产权的数字化成果，依托内容创作而符合消费者的需求产生其价值，包括数字专辑、电子图书、虚拟课程、数字艺术作品等。第二，虚拟服务类是通过数字技术为消费者提供的功能性的劳务，通过服务的交付体现其价值，包括软件服务、虚拟人服务、在线娱乐等。第三，数字资产类体现为具有财产权属性的数字化权益载体，其核心特征是可独立流转且价值获得市场认可共识，包括游戏道具、区块链数字藏品、电子礼品卡等。同时，明确地排除即时通信、在线社交、普通信息咨询等这类缺乏虚拟商品的财产性与可交易性特征的纯服务类产品。避免概念泛化，扰乱虚拟商品的交易秩序与监管逻辑。

最后，为了应对技术迭代带来的业态创新，专章还需保留开放性的兜底条款，明确其他以数字形式存在且符合本专章定义的无形财产均能够纳入规制范围，为未来元宇宙虚拟土地、AI生成内容以及数字身份权益等新型的虚拟商品预留法律空间，为数字经济新业态的健康发展提供稳定且灵活的法律保障。

5.2. 构建分层分类的退换货适用规则

囿于虚拟商品同时具有财产性与数字化的双重属性，无法直接适配到当前《民法典》财产权大框架下的物权、债权、知识产权等具体权利，我们应当在现有权利体系外构建独立的虚拟财产权，为退换货规则的设定奠定属性基础。再基于虚拟商品的财产权属性以及三大基础类型存在本质差异，应当针对不同的特性建立差异化的退换货适用体系，打破一刀切的规制模式。在规制中，将虚拟商品依据其属性划分为所有权转移型的虚拟商品与使用权授予型的虚拟商品，并且分别设定规则。

对于数字艺术品等所有权转移型的虚拟商品，因其具有唯一性和不可复制性，可在规制内容中排除七日无理由退货，仅允许消费者在商品瑕疵时主张退换货。在虚拟商品交易中，经营者要对商品无瑕疵承担保证责任。通过细化规则明确虚拟商品的瑕疵存在不同的类型，包括技术瑕疵、内容瑕疵、权属瑕疵三类。技术瑕疵指该虚拟商品无法正常访问、功能故障、兼容性的问题等，内容瑕疵指其内容虚假、残缺或违反公序良俗的问题，而权属瑕疵是指权利归属不明或者存在权利负担的问题。消费者主张商品瑕疵时无需证明物理损坏，仅需对商品不符合约定用途或宣传承诺进行举证。对于虚拟课程、付费软件

等使用权授予型的虚拟商品,允许在未激活、未下载、未实质性使用的情形下进行无理由退货,并对退货时限进行限定。针对虚拟商品的特性,摒弃传统实物的物理完好的标准,设定功能完整性判断与使用限度衡量的双重认定标准。若虚拟商品核心功能未受损、未出现内容缺失或错误,其使用程度也未超过合理阈值,就能够视为商品完好,符合退换货的标准,如虚拟课程观看时长未超过总时长百分之十、数字软件未激活核心权限。

设定例外情形,对于一经使用即丧失价值的虚拟商品,如一次性数字电影、实时直播权限等,允许经营者设定一律不予退货。该例外适用时,还需要满足两个前提,一是在交易前以显著方式明确告知与提醒该设定规则,二是提供试看或者试用的功能供消费者选择。严禁以例外情形为由变相地剥夺消费者的合理退货权[10]。

此外,找到实物商品与虚拟商品的共性,对于实物商品退换货规则中虚拟商品能够适用的内容要统一标准,包括格式条款提示义务以及排除规则等,将传统商品退换货规则作为一般条款兜底适用,确保法律的统一性与法秩序的稳定性。通过上述一系列规则的构建,实现虚拟商品退换货规则的精细化与公平化,平衡各方权益,促进数字经济的健康发展。

5.3. 平衡经营者与消费者的举证责任

针对虚拟商品交易中因虚拟商品的技术特性及信息不对称性而产生的争议,我们需要重构举证责任分配体系,平衡经营者与消费者的权利义务,还要加强电商平台的监管责任。基于消费者的弱势地位,突破传统诉讼规则中谁主张谁举证的原则,当消费者主张退换虚拟商品时,仅需提供截图、操作录屏等证明商品无法正常使用的初步证据,就可推定商品存在瑕疵。此时证明商品无瑕疵或是瑕疵由消费者操作失误、网络环境异常、服务期届满等外部因素导致的举证责任转移至经营者。若经营者无法完成举证,则需要承担退货退款的责任。这一规则设定既符合数字化财产的保护逻辑,也契合《消费者权益保护法》倾斜保护消费者的立法精神。同时,利用区块链技术强制要求电商平台对虚拟商品交易全流程进行区块链存证,存证范围应该包括商品宣传页面快照、电子合同条款、用户使用日志、平台后台操作记录等核心数据。在关于虚拟商品退换货纠纷发生时,平台须应消费者或司法机关的要求,无条件地提供存证信息作为证据,不得以商业秘密或技术限制等理由拒绝提供。若因平台未履行存证义务导致相关证据毁损灭失的,需承担连带赔偿责任,以此来倒逼平台完善数据治理责任,从源头减少虚拟商品退换货纠纷举证难的问题。

6. 结语

在数字技术与电商经济迅猛发展,虚拟商品交易市场规模还会持续扩大的时代背景下,完善对电商虚拟商品退换货的法律规制体系已经成为关键的一步。以数字化财产客体说为理论基础,揭示了现有法律规制的结构性缺陷与实践困境,提出立法、规则、举证三层面的系统性解决方案与完善路径。不仅为司法机关、平台、消费者提供明确指引,也满足了数字经济对法治的特殊需求,实现了在保障消费者权益与促进产业创新之间的平衡,促进了虚拟商品交易市场规范化及数字经济的健康有序运行。未来,我们还需保持法律规制的开放性,为元宇宙等新业态预留法律空间,筑牢数字经济发展的法治根基,推动法律与数字技术协同进化。

参考文献

- [1] 吴洪,彭惠.虚拟商品简论[J].清华大学学报(哲学社会科学版),2010,25(3):154-159.
- [2] 谢富胜,杜欣林.国家干预经济的政治经济学分析——基于虚拟商品的视角[J].南京大学学报(哲学·人文科学·

-
- 社会科学), 2022, 59(2): 16-32+161.
- [3] 杨相和. 网络虚拟商品的特点与价值分析[J]. 商业时代, 2009(22): 89-91.
- [4] 陈永伟, 程华. 元宇宙经济: 与现实经济的比较[J]. 财经问题研究, 2022(5): 3-16.
- [5] 赵秉元, 徐信予, 李振新. 数据要素流通的经济本质、治理困境与制度破局[J]. 社会科学, 2025(3): 133-146.
- [6] 吴晓慧. 现代互联网金融虚拟网络经济商品市场管理体系探究[J]. 财经界, 2016(12): 39-40.
- [7] 姜宏, 曹冬颖, 朱睿. 退回产品二次销售情形下无理由退货策略研究[J]. 沈阳工业大学学报(社会科学版), 2022, 15(5): 440-448.
- [8] 杨相和. 网络虚拟商品交易的经营要素分析[J]. 商业时代, 2009(29): 92-93.
- [9] 欧阳本祺, 童云峰. 区块链时代数字货币法律治理的逻辑与限度[J]. 学术论坛, 2021, 44(1): 105-114.
- [10] 许格妮, 焦兵, 宋振东, 等. 考虑消费者匹配度的售后服务: 退货和换货[J]. 系统工程学报, 2025, 40(1): 147-160.