

“内卷式”竞争下电商平台不对等交易判定的成因与诊断框架

王仕龙

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年11月12日; 录用日期: 2025年11月24日; 发布日期: 2025年12月22日

摘要

随着当前电商行业用户增长放缓, 部分主流电商平台陷入存量竞争, 为抢占市场采取过度竞争策略。行业逐渐陷入“内卷式”竞争困境, 电商平台不对等交易判定问题随之凸显。本研究基于行业发展现状系统剖析该问题的成因, 并结合不对等交易判定的特征分析构建起规则倾向性、简化处理、非客观性的三维诊断框架。在此基础上形成具有操作性的指标与测量题项, 旨在为电商平台不对等交易判定的监管实践、行业治理提供理论支撑与参考。

关键词

“内卷式”竞争, 交易判定, 框架构建

Causes and Diagnostic Framework for the Identification of Unequal Transactions on E-Commerce Platforms under the Context of “Involutional” Competition

Shilong Wang

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: November 12, 2025; accepted: November 24, 2025; published: December 22, 2025

Abstract

With the current slowdown in user growth within the e-commerce industry, some mainstream platforms have become embroiled in competition over existing customer bases, resorting to excessive

文章引用: 王仕龙. “内卷式”竞争下电商平台不对等交易判定的成因与诊断框架[J]. 电子商务评论, 2025, 14(12): 3665-3670. DOI: 10.12677/ecl.2025.14124290

competitive strategies to capture market share. The industry has gradually fallen into an “involved” competition, where the issue of unequal trading determination on e-commerce platforms has become increasingly prominent. This study systematically analyzes the causes of this issue based on the current state of industry development. By examining the characteristics of unequal trading determination, it constructs a three-dimensional diagnostic framework encompassing rule bias, simplification, and non-objectivity. Building upon this framework, the study develops operational indicators and measurement items aimed at providing theoretical support and practical guidance for regulatory practices and industry governance concerning unequal trading determination on e-commerce platforms.

Keywords

“Involved” Competition, Trading Determination, Framework Construction

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

随着当前电商行业用户增长放缓，部分主流电商平台陷入存量竞争，为抢占市场采取过度竞争策略。其具体表现为无底线比拼价格、强制推进折扣活动、推出特权化体验服务。这种内卷化竞争导致平台在纠纷判定中均不同程度地制定了偏袒消费者的规则，如过度宽松的退款政策、单方面支持退货或强制介入消费者与商家的售后商谈过程。类似行为重塑了交易格局，导致交易双方力量失衡，破坏了买卖双方权责对等的公平基础。商家在这一过程中自身权益受到侵犯，承担了不合理成本。有学者指出，电商平台与生产企业间不对等关系使内卷所带来的风险与成本进一步向生产企业转移，加剧了企业无序竞争与资源消耗[1]。同时，倾向性的判定规则被少数消费者过度利用催生灰色产业链，如虚假评价、恶意投诉等。2025年3月，第十四届全国两会将综合整治“内卷式”竞争写入《政府工作报告》，释放出强烈的监管信号[2]。“内卷式”竞争下的不对等交易判定不仅挤压企业利润空间，还破坏市场公平。本文将深入剖析“内卷式”竞争场景下不对等交易判定现象的成因，尝试建立针对平台型电商的不对等交易判定的多维度诊断框架与具体指标，为该方向的研究提供理论参考。

2. 不对等交易判定的成因分析

2.1. 不对等交易判定的概念界定

不对等交易判定是实践中发生的客观现象，例如某平台利用算法实时侦测到商家和客户的纠纷后，平台客服就会直接介入承诺由商家完全退款，商家无法再给客户发消息；根据某平台规则，消费者发起“仅退款”申请商家需在限定时间内作出处理，逾期未回应则系统将自动执行退款操作；另有案例表明消费者甚至在提供虚假的申诉凭证时退款也会被平台核准。此种规则凸显了交易双方的地位不对等，一方面体现为权益保障的实质性不公，另一方面也暴露出平台在履行仲裁功能时存在的倾向性与责任缺失，形成了双重失衡。

截至目前，学界对这一现象的研究较少，对不对等交易判定现象并没有形成具体的概念定义。相关研究对平台“内卷式”竞争在市场宏观层面引发的问题与挑战给予了较多关注。部分涉及平台滥用规则行为的研究集中在法律适用层面，或作为平台“内卷式”竞争的表现被提及，鲜有研究关注不对等交易判定现象本身。因此本文结合现实案例，将“不对等交易判定”定义为“电商平台在交易判定过程中具

有的倾向性行为或判定规则”。

2.2. 不对等交易判定成因分析

在电商平台通过低价模式开拓下沉市场取得成效后，某平台的成功经验触发了鲶鱼效应。此后，平台间竞争焦点转向用户存量市场，各平台为争夺用户信任，纷纷采用差异化竞争手段。具体表现为：通过持续优化低价策略吸引价格敏感型用户，同时强化用户满意度管理机制，如完善售后服务、提升物流效率等。这种竞争模式虽短期内提升了用户粘性，但也导致行业陷入“价格战”与“服务战”的双重内卷，长期可能削弱企业创新能力与市场可持续性发展动力。在监管适应性不足的时间窗口内，平台的“内卷式”竞争策略具有传染性，主要体现为当一个平台的策略获得较好市场反馈后，其他数字平台会迅速效仿推出类似的低价策略[3]。这种“内卷式”价格竞争是一种特殊且极端的市场竞争形式，它表现为企业为了争夺有限的市场份额，不惜以牺牲自身利润为代价，无限制地压低价格，陷入一种恶性循环[4]。

在电商平台“内卷式”价格竞争加速蔓延的背景下，平台间存量博弈所产生的外部效应正逐步向生产环节渗透。站在旁观者的角度，此类竞争已突破单纯市场行为的边界，演变为影响产业链整体生态的系统性挑战。平台凭借其在数据控制权、规则制定权、交易判定权等方面的优势地位，制定出一套对企业不利的营销、售后规则，产生了制度性支配的事实[5]。在营销策略层面，平台依托算法系统实施全网比价监控，动态执行“智能调价”机制，强制要求商家接受系统核定的“指导价”。若拒绝配合则通过降低商品曝光权重进行惩罚，最终将终端售价压缩至接近生产成本的临界点。在规则设计层面，电商平台已构建起包含“规则制定-规则实施-解决纠纷”三位一体的平台治理体系，该体系与以成文法规为核心的“法律规制体系”共同形成支撑平台运作的二元秩序框架[6]。平台为提升用户留存率与体验满意度，在退款规则制定中过度向消费者倾斜。平台的规则设计存在主观判定优先于客观交易事实、审核流程形式化等问题，催生规则滥用。近年来，伴随“内卷式”竞争模式的持续深化，交易双方权力失衡现象呈现高频化——商家群体普遍反映遭遇非理性“仅退款”诉求、平台申诉机制失效等现象，非对等交易判定已非偶发个案而形成行业性痛点。

经由现象剖析可发现，不对等交易判定机制的形成遵循着从“内卷式”竞争启动，经平台用户拉拢策略过渡，最终导向判定规则倾斜的演化路径。具体来说，不对等交易判定的成因可从平台角色定位失衡、技术机制的偏向性设计、反馈举证机制的缺陷三个维度展开分析：

首先，电商平台兼具“交易载体”与“纠纷裁判者”双重身份，其核心利益诉求与角色中立性存在天然张力。平台核心竞争力构建围绕用户规模扩张、活跃度提升及消费端信任培育展开。为增强用户粘性，平台倾向于制定倾向性规则以降低消费者维权门槛、优化消费体验路径。这种策略本质上是平台在利益权衡中对商家话语权的系统性削弱，暨通过牺牲商家权益实现用户留存目标，是构成不对等交易判定的重要成因。此外，自动化算法已成为纠纷处理核心工具，但其设计逻辑存在显著缺陷：平台自动化算法以高效解决简单纠纷为首要目标，却缺乏对交易双方陈述、举证材料的复杂性考证能力。导致权益均衡考量缺失，进一步加剧交易双方权力失衡现象。最后，在平台纠纷处理机制中，审核标准与举证规则呈现显著失衡态势。具体表现为平台对消费者提交的证据采取宽松审核标准，而对商家申诉却缺乏高效、公正的采信与核实流程。更有甚者限制商家月度申诉次数，并将申诉失败次数直接纳入店铺考核减分指标。这种机制设计直接动摇了交易纠纷判定中客观公正的基石，使交易双方权益保障出现系统性倾斜，最终导致不对等交易判定现象频繁出现。

3. 不对等交易判定的诊断框架建构

3.1. 不对等交易判定的特征总结

不对等交易判定的核心特质在于背离了交易的平等原则与公平正义价值内核，本质上是电商平台纠

纷解决机制偏离中立裁判定位而形成的异化程序。在标准的交易判定框架下，电商平台作为交易双方的中介角色，其根本职责在于秉持中立仲裁原则。平台需要以程序正义为根本准则构建权责均衡的纠纷解决机制。具体实施特征包括三方面：一是确保交易主体享有均等的制度性权益，涵盖完整的事实陈述权、规范的证据提交权与充分的质证抗辩机会，使双方在纠纷处理中处于规则对等地位；二是在规则制定环节应充分吸纳交易双方的合理诉求，构建利益均衡的权利义务框架，流程设计中需包含必要的沟通协商、证据核实与申诉纠错机制；三是判定过程须以客观事实为唯一依据。通过系统核查交易记录、沟通凭证、商品实况等全链路证据，形成与真实交易场景高度契合的判定结论。最终实现纠纷解决的程序正义与结果公正双重目标。

然而，不对等交易判定则呈现出截然不同的特征。一是规则设计的利益倾向性。例如平台设立“仅退款”规则，允许用户在不寄回商品的情况下向商家发起退款申诉，仅需选择默认理由模版并且没有申诉失败处罚。而商家驳回退款申请则需提供具体理由并举证，申诉失败次数到达每月上限商家将失去当月申诉的权利，并面临店铺流量降权的处罚。类似案例反映了平台在制定纠纷判定规则时并未遵循利益均衡原则，而是基于自身流量留存、用户体验优化等商业目标形成了偏向消费者一方的规则体系。此类规则刻意强化某一方的权利主张路径，同时弱化了另一方的合法抗辩渠道。

二是流程执行的简化。例如某平台买家在签收并使用近一个月后，以“拉链拉不上”为由申请全额退款，但未提供任何照片或视频证据证明商品存在问题。平台在未要求买家补充有效凭证、也未与商家进行充分沟通核实的情况下，直接执行了全额退款。该案例反映了平台为追求纠纷处理的效率和用户体验，在纠纷谈判中使用自动化算法粗暴介入，大幅省略了必要的事实核实、双方协商与异议反馈环节。在效率优先的流程设计框架下，商家针对纠纷事实进行陈述并提交反驳证据所需承担的成本相较于消费者而言显著偏高。

三是结果判定的非客观。平台判定结果的生成未建立在对客观事实的全面核查与证据链的完整的基础上，而是受单一主体的诉求表述或平台自身商业利益目标的主导。例如某平台消费者利用 AI 技术伪造商品问题的退款申请，声称收到的商品“发黑腐坏”，并附上 AI 生成的假图作为凭证。然而商家发现举证图片中的商品摆放位置与发货前存档的照片完全一致，但平台在审核时未识别出图片的虚假性，直接核准了买家的退款申请。类似案例反映了电商平台在初次判定时，消费者的描述与证据被平台赋予高信度，甚至不经人工审核即做出判决。导致判定结果偏离客观事实基础，丧失了第三方裁判应有的中立性与公正性。

3.2. 不对等交易判定的诊断框架

基于前文不对等交易判定现象的案例分析及特征，本文提出一个针对平台型电商的不对等交易判定诊断框架(见表 1)。该框架围绕“规则倾向性”、“简化处理”、“非客观性”三个核心维度展开，各维度逻辑相互关联又各有侧重，共同构成了判断不对等交易的重要依据。有学者指出，平台设计仅退款等偏向性规则的初衷主要是减少消费者的退货难度，倒逼商家提高服务和商品质量[7]。因此本文认为对不对等交易判定的诊断不应采用单一维度，其诊断成立应至少存在两个维度的测量结果显著。

Table 1. Diagnostic framework for the identification of unequal transactions
表 1. 不对等交易判定的诊断框架

概念	维度	具体内涵
不对等交易判定	规则倾向性	交易判定规则有利于交易其中一方
	简化处理	交易判定过程简单化
	非客观性	交易判定结果不基于客观交易事实

3.2.1. 规则倾向性

规则倾向性是不对等交易判定的显著特征，指电商平台制定的交易判定规则未遵循权责对等与利益均衡原则。平台将商业利益置于交易公平之上，刻意构建偏向特定交易方的规则框架。一是规则制定环节存在倾向性。通过规则设计对三方责任进行非均衡分配，如将“商品不符描述”的举证责任转嫁商家，或限制商家维权频次与成功率；二是规则解释环节具有高弹性。将本来对等的规则通过语义扩充，实质扩大消费者权益；三是规则执行的选择性，对商家违规行为采用严格处罚，而对消费者的违规行为不设置处罚。

3.2.2. 简化处理

简化处理是电商平台为减少运营成本，在纠纷处理的关键环节采用过度简化的判定模式。典型形式包括：完全依赖自动化程序判定、实施“一刀切”逻辑或直接套用预设模板生成结果。平台在交易规模扩张下追求效率无可厚非，但平台需对双方提交的证据进行实质性审查，并在驳回诉求时提供详实理由。这一维度的本质是平台不应过度简化判定程序或判定流程，需在成本控制与交易判定公正之间保持平衡。过度简化的处理程序虽然降低了平台自身运营成本，但是却增大了误判的可能。最终将代价转移给交易弱势方，平台未履行公平判定的责任。

3.2.3. 非客观性

非客观性是电商平台在交易纠纷判定中，未以客观交易事实为核心依据，而是偏离具体交易证据链条与事实真相，作出缺乏事实支撑的倾向性判定结果。这一维度聚焦判定结果与客观事实的脱节，核心特征是事实认定的片面化、判定依据的非事实化，违背了以事实为依据的公正判定基本原则。其内涵是平台在纠纷处理中放弃了事实本位，不基于交易客观事实产生判定结果。此类裁决不仅直接侵害弱势群体的正当权益，更动摇电商交易的信任根基，最终造成判定结果失去公信力。

4. 诊断框架的具体指标设计

本文在规则倾向性、简化处理、非客观性三个核心维度的基础上拆解出可测量的指标，并设计了具体测量题项(见表 2)。在指标设计上严格遵循维度内涵，且测量题项具备较强操作性。在规则倾向性维度，“规则不公”直接对应规则倾向性的维度内涵；“规则边界模糊”针对规则解释灵活性问题；“违规代价”呼应规则执行中的倾向性。在简化处理维度，“简单判定”对应判定流程简化问题；“非人工判定”紧扣程序化判定的现实问题；“无判定理由”针对流程简化后的结果呈现问题。在非客观性维度，“符合证据”直接指向判定结果是否基于事实证据；“证据采信”对应证据审核的双重标准；“举证困难”则聚焦举证过程本身的缺陷。

Table 2. Specific indicators and measurement items for the identification of unequal transactions

表 2. 不对等交易判定的具体指标与测量题项

维度	具体指标	测量题项
规则倾向性	规则不公	1) 交易申诉的判定规则对我不利
	规则边界模糊	2) 交易申诉的判定规则很模糊
	违规代价	3) 在交易申诉中违背规则不会付出什么代价
简化处理	简单判定	1) 平台对交易申诉的判定方法过于简单
	非人工判定	2) 平台会使用机器人判定我的交易申诉结果
	无判定理由	3) 平台不会为我的交易申诉结果描述具体理由

续表

非客观性	符合证据	1) 平台的交易判定结果与证据不符
	证据采信	2) 平台不接受我提交的证据
	举证困难	3) 平台的举证条件过于严格很难满足

该设计具有多重优势：第一，指标与维度具有强关联性，与维度的核心内涵形成精准呼应；第二，测量题项表述简短直接，对相应指标的描述较为清晰，避免了复杂概念。将“不对等交易判定”这一现象转化为可量化、可感知的具体问题，便于后续直接展开问卷调查；第三，该量表具有较强的适用性，所有题项在交易双方的视角均成立，这为后续监管调研、行业自查提供了便捷的测量工具。

5. 研究不足与展望

5.1. 研究不足

本研究虽然构建了电商平台不对等交易判定的诊断框架、具体指标与测量量表，但仍存在多方面局限。第一，诊断框架未进行可靠性检验。框架的测量维度根据现象特征发展而来，未经大规模问卷调查等数据实证检验，诊断框架及指标的信度与效度有待进一步验证；第二，诊断框架的适用性有待验证与优化。本文的框架设计聚焦国内主流电商平台共性问题，测量对象不包括平台本身。在跨境电商、社交电商等场景可能存在适用性不足，如果用于不同类型的平台需要进行针对性优化；第三，诊断框架对技术因素的考察不够深入，未关注不同平台的算法在介入交易判定中的具体区别。

5.2. 未来研究展望

针对上述研究不足，结合未来加强平台规则监管的发展趋势，笔者认为未来可从以下方向展开深化研究。第一，通过大规模问卷调查、深度访谈或平台交易数据爬取等方式，收集多源数据对框架进行信效度检验，验证诊断框架的科学性。第二，针对不同电商模式进行具有针对性的诊断框架研究。跟踪未来平台模式演变带来的新变化，及时调整指标权重或新增测量项，提升不对等交易判定诊断框架的适用性。第三，在诊断框架的基础上进一步开展治理路径研究，聚焦算法透明度等问题，探索不对等交易判定问题的具体治理方案。第四，探讨不对等交易判定现象对生产企业创新动力、供应链的长期影响，为平台经济与实体经济的协同发展提供理论参考。

参考文献

[1] 付伟, 蒋安丽. 数字化内卷: 数字化转型过程中传统产业链的重构与挑战[J]. 山东大学学报(哲学社会科学版), 2025(4): 179-190.

[2] 巨力. 深刻认识和综合整治“内卷式”竞争[J]. 求是, 2025(13): 33-37.

[3] 欧阳日辉, 刘璇. 数字平台“内卷式”竞争的发生机制、潜在风险与破解对策[J]. 财经问题研究, 2025(3): 3-19.

[4] 白延涛. 从国际经验透视“内卷式”价格竞争: 特征、成因与建议[J]. 价格理论与实践, 2025(1): 60-66.

[5] 朱江丽. 迈向数智媒化社会: 平台化生产组织方式的主要矛盾与关系重构[J]. 南京社会科学, 2024(5): 49-58, 70.

[6] 周辉. 双重秩序视角下的网络平台监管及其制度完善[J]. 法律科学(西北政法大学学报), 2024, 42(6): 49-62.

[7] 张小科. 网购“仅退款”规则下的消费纠纷及治理对策[J]. 法制博览, 2024(24): 112-114.