

# 跨境电商“七日无理由退货”例外情形的法律认定研究

申龙祥

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年12月12日; 录用日期: 2025年12月25日; 发布日期: 2026年1月27日

## 摘要

数字经济下我国跨境电商零售进口规模增长迅猛, 但“七日无理由退货”制度适配难题凸显。本文聚焦该制度例外情形的法律认定, 界定核心概念后, 将例外情形划分为商品特性类、跨境属性类、约定类三类, 分析其表现与争议。研究发现, 例外情形认定面临立法模糊滞后、执法司法尺度不一等困境。对此, 本文提出以下完善路径: 一、细化法定例外清单、规范约定例外效力以填补立法空白。二、建立协同监管机制、发布典型案例以统一执法司法尺度。三、强化平台义务与消费者权益保护以实现利益平衡。以期旨在为跨境电商退货争议提供解决思路, 推动行业法治发展。

## 关键词

跨境电商, 七天无理由退货, 例外情形, 法律认定

# Research on the Legal Determination of Exceptional Circumstances for the “Seven-Day No-Reason Return” in Cross-Border E-Commerce

Longxiang Shen

School of Law, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: December 12, 2025; accepted: December 25, 2025; published: January 27, 2026

## Abstract

Against the backdrop of the digital economy, the scale of cross-border e-commerce retail imports

文章引用: 申龙祥. 跨境电商“七日无理由退货”例外情形的法律认定研究[J]. 电子商务评论, 2026, 15(1): 361-366.  
DOI: 10.12677/ecl.2026.151047

in China has grown rapidly, yet the adaptation dilemma of the “7-day no-reason return” system has become increasingly prominent. Focusing on the legal determination of exceptions to this system, this paper defines the core concepts first, then classifies the exceptions into three categories: product characteristic-based, cross-border attribute-based, and agreement-based, and analyzes their manifestations and controversies. The study finds that the determination of exceptions is faced with difficulties such as ambiguous and backward legislation, and inconsistent standards in law enforcement and judicial practice. In response, this paper proposes the following improvement paths: First, refine the statutory exception list and standardize the validity of agreed exceptions to fill the legislative gaps. Second, establish a collaborative supervision mechanism and issue typical cases to unify the standards of law enforcement and judicial practice. Third, strengthen platform obligations and the protection of consumers’ rights and interests to achieve a balance of interests. It is intended to provide solutions for cross-border e-commerce return disputes and promote the development of the rule of law in the industry.

## Keywords

Cross-Border E-Commerce, Seven-Day No-Reason Return, Exceptional Circumstances, Legal Determination

Copyright © 2026 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

在数字经济与全球化推动下，我国跨境电商零售进口规模持续增长，2024 年交易规模达 2.1 万亿元 [1]，但跨境交易的特殊性使“七日无理由退货”制度适配困难，相关争议已成为行业发展瓶颈。七日无理由退货源于《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消保法》)第二十五条，核心是赋予消费者“后悔权”，但在跨境场景中，清关、国际物流等环节增加了退货难度，且例外情形的法律边界模糊。平台常借跨境特殊扩大例外范围，导致消费者维权无据。在实践中的多个退货案中，法院以定制未影响二次销售判平台败诉，凸显了该问题的复杂性与紧迫性。

## 2. 核心概念与制度概述

### 2.1. 关键概念界定

明确核心概念的内涵与外延，是开展法律认定研究的逻辑起点。笔者结合跨境电商业态的特征与现行法律规范，对相关核心概念作出如下界定。

1. 跨境电商的研究范畴。本文聚焦跨境电子商务零售进口模式，即境内个人通过合规跨境电商平台，向境外注册的企业购买商品，商品主要通过网购保税进口或直购进口两种方式入境，天猫国际、京东全球购、考拉海购等均为此类模式的典型平台。该模式以个人消费、小额零星为核心特征，与企业间跨境大宗贸易存在本质区别，其交易流程涉及境外商家、境内平台、国际物流企业、海关监管部门等多重主体。笔者认为，这种多元主体参与的复杂性，正是七日无理由退货规则适用困难的根源所在。

2. “七日无理由退货”的制度内涵。依据《消保法》第二十五条规定，七日无理由退货是指消费者自收到商品之日起七日内，无需说明具体退货理由即可主张退货，经营者应当自收到退回商品之日起七日内，退还消费者已支付的商品价款[2]。笔者认为，该制度的适用以商品完好为前置条件，同时设置了

明确的例外条款。在跨境电商场景中，其特殊性主要体现在：退货行为不仅涉及买卖双方的权利义务，还需严格符合海关监管要求，并承担较高的国际物流成本与跨境税费损失，这使得无理由退货的实施成本远高于国内交易，也为例外情形的认定提供了特殊考量因素。

## 2.2. 制度适用现状

“七日无理由退货”制度在跨境电商领域的适用，呈现出规则冲突与实践混乱并存的复杂现状，其核心矛盾在于国内成熟的消费维权规则与跨境交易特殊属性之间的适配失衡<sup>[2]</sup>。首先，在规则层面。普通电商退货有《消保法》的明确规范，而跨境电商除需遵守这些规定外，还受海关政策约束，即退货商品需复运出境且进口税原则不退。这既提高了退货成本，也让平台有机可乘扩大例外范围。同时，相关清单未明确退货例外，导致了法律与监管衔接存在缺口。其次，在实践层面，多数跨境平台退货规则混乱。多数平台擅自将清关商品、进口食品列为退货例外，部分平台规定拆封即不支持退货，仅少数平台能清晰区分法定与约定例外。这直接导致相关投诉占比高，核心问题集中在平台违规扩大例外、提示不明等方面。笔者认为，尽管《消保法》《电子商务法》及海关相关公告构成了跨境退货的规则框架，但这些条款针对性与操作性凸显不足，需通过细化认定标准进一步完善。

## 2.3. 常见例外情形类型

结合跨境电商交易的特殊属性与平台实践操作，退货例外情形可划分为商品特性类、跨境属性类、约定类三大类型。通过分析各类情形的表现形式与适用争议，笔者发现三者之间存在着明显差异。

第一类为商品特性类例外。此类情形与国内普通电商的法定例外存在部分重合，但在跨境场景中呈现出特殊表现形态。一是鲜活易腐商品，如进口海鲜等，因易变质属法定例外，但鲜活易腐需依商品自然属性认定，不可扩大至普通短保质期食品。二是定制化商品，其因个性化需求通常难以进行二次销售，争议焦点在于定制程度，轻微定制未影响二次销售的，平台仍需支持退货。三是数字化商品，这类商品的核心特点是一旦交付，即视为完成使用，通常不支持退货。但存在一种特殊情况：若商品为“实体载体(如光盘、U 盘)+ 数字内容(如配套激活码、线上课程)”的组合形式，且数字内容对应的激活码尚未使用，则消费者有权主张整套商品退货。此时平台仅能针对已拆封的实体载体提出不适用退货的例外申请，但不能以此为由拒绝整体退货。

第二类为跨境属性类例外。此类情形是跨境电商场景特有的例外类型，其核心与商品的跨境交易环节特性直接相关<sup>[3]</sup>。一是已清关且无法复运的商品，平台常以此拒退，但法院明确其负有复运义务。二是低价商品，退货税费损失可能超商品价值，部分平台约定不支持无理由退货。三是需特殊检疫的商品，复运后重检成本高，平台将其列为例外需以检疫规定禁止二次进口为前提，不可自行认定。

第三类为约定类例外。此类情形由跨境电商平台与消费者通过合同条款进行约定，实践中常见类型包括：特价临期商品、拆封后的美妆护肤品、个人卫生用品等。笔者认为，其合法性需满足内容公平、提示明确，未显著提示或排除消费者基本权利的条款则应当认定无效。

## 3. 例外情形法律认定的现存困境

### 3.1. 立法层面：规则模糊与滞后

立法规范的不完善是导致例外情形认定混乱的根本原因，具体表现为核心规则针对性不足、部门规章存在冲突、配套制度缺失三个层面的问题，这些问题共同导致了法律适用缺乏明确依据。

首先，核心法律规则对跨境场景的适配性严重不足。笔者认为，《消保法》第二十五条与《暂行办法》的制定均以国内普通电商为参照样本，未充分考量跨境电商的特殊性。例如，《暂行办法》第六条明

确列举了四类法定例外商品，但未涉及已清关商品、需特殊检疫的进口商品等跨境特有的情形。此外，现行法律未对约定例外的范围与生效条件作出明确规定，仅在《民法典》第四百九十六条提及格式条款的提示说明义务，但未针对跨境电商的特殊性细化具体标准，导致平台格式条款的效力认定缺乏统一依据，进而出现司法实践中裁判尺度差异较大的情况。

其次，一般性法律与海关监管政策存在衔接冲突。《消保法》是以保障消费者退货权为核心价值导向，而海关监管政策则以维护进出口贸易秩序为首要目标，两者价值导向的差异直接导致了规则冲突[4]。例如，海关总署2020年第45号公告规定的退货商品需在海关监管下复运出境，但未明确复运出境的责任主体是谁。该义务应由平台承担，还是由消费者承担？若由消费者承担，过高的复运成本实质上剥夺了消费者的退货权利。若由平台承担，则会显著增加其经营压力。

最后，配套制度的缺失导致规则难以落地实施。比如，缺乏明确的跨境商品退货成本分担机制，现行法律未明确对于复运出境产生的国际物流费、出口报关费等责任主体，导致实践中平台常将相关成本转嫁给消费者[5]。笔者认为，随着跨境电商业态的创新发展，进口医美器械、跨境直播销售商品等新类型商品不断涌现，现有规则无法涵盖这些商品的例外情形认定需求，将会加剧监管与司法被动的情况。

### 3.2. 执法与司法层面：认定尺度不统一

立法规范的模糊性直接导致了执法与司法实践中的认定尺度混乱。不同地区、不同部门的处理结果存在显著差异，严重损害了法律的权威性与适用的可预期性。在执法层面，市场监管与海关部门标准存异。前者依照《消保法》侧重保护消费者权益，常常处罚平台扩大例外的行为。后者以跨境监管政策为据，更关注贸易秩序，易支持平台复运困难的主张，由此一来形成了监管冲突[6]。同时，基层执法人员对跨境规则理解存在偏差，以普通电商标准判案，执法针对性不足。在司法层面，同类案件裁判差异大，核心认定标准缺失。如在定制化商品纠纷中，不同法院对定制程度的判断标准不一，有的以是否个性化修改为准，有的以是否影响二次销售为据。而在数字化商品、已清关商品纠纷中也存在类似的裁判分歧，这种同案不同判的情况既让当事人缺乏预期，也削弱了司法指引作用。

此外，笔者还发现，商品无法复运的举证责任分配也存在一定的混乱。即部分法院要求平台举证，部分则将责任归于消费者。笔者认为，其问题根源在于现行法律未明确跨境退货举证规则，法院只能参照普通民事原则，难以适配跨境场景，影响裁判的公正性。

## 4. 例外情形法律认定的完善路径

针对上述立法、执法与司法层面的多重困境，笔者认为应从立法完善、执法司法统一、权益平衡三个维度构建系统性解决方案，实现例外情形认定的有法可依、有章可循，在保障消费者合法权益的同时，推动跨境电商行业的健康发展。

### 4.1. 明确立法标准：填补规则空白

立法规范的完善是解决例外情形认定混乱的根本出路，具体可以通过细化法定例外清单、规范约定例外效力、衔接法律与监管政策三个方面的举措，实现规则的精准化与体系化。

首先，细化跨境电商退货例外的法定清单。建议由全国人大常委会对《消保法》第二十五条作出专门立法解释，或由国家市场监督管理总局联合海关总署出台专项部门规章，明确跨境电商特有的法定例外情形。

其次，规范约定例外的生效条件。笔者认为，立法应明确规定，跨境电商平台的约定例外需同时满足三个要件：一是内容合法性。约定范围不得超出法定例外边界，不得排除消费者的基本权利。二是提



示显著性。需在商品详情页的显著位置设置醒目的方式提示例外情形，不得仅在用户协议中隐藏。三是理由合理性。约定例外的理由需与跨境交易特性直接相关，不得仅以特价促销、清仓处理为由约定例外。此外，对于违反上述任一要件的格式条款，立法应明确规定其无效，不具有约束消费者的法律效力。

最后，实现一般性法律与海关监管政策的有效衔接。可以由海关总署与国家市场监督管理总局联合出台相关细则，明确三项核心规则。一是退货商品复运出境的责任主体，确立平台承担主要责任，消费者予以必要配合的原则。二是税费处理规则，明确已缴纳的进口税可按规定申请退还，由平台协助消费者办理退税手续。三是物流成本分担机制，区分商品无问题退货与消费者原因退货两种情形，前者物流费用由平台承担，后者由消费者承担。笔者认为，通过以上专项细则的制定，能够有效解决清关与退货的规则冲突、税费损失的责任承担等核心问题，实现消费者维权与海关监管的协同发力。

## 4.2. 统一执法与司法尺度：强化规则适用

执法与司法尺度的统一是规则落地实施的关键保障[7]。笔者认为，可以通过建立协同监管机制、发布典型指导案例两项举措，实现认定标准的一致性与权威性。

在执法层面，建立市场监管与海关的协同监管机制。可以由国务院牵头，成立跨境电商监管协调领导小组，明确两部门的监管职责分工。即市场监管部门负责例外情形的合法性审查、消费者投诉的受理与处理。海关部门负责退货商品复运出境的监管、无法复运情形的权威认定，并为市场监管部门提供专业技术支持。同时，搭建跨部门信息共享平台，实现两部门的投诉数据、监管信息、处罚结果等互联互通，有效避免监管冲突与监管真空。此外，还可以开展针对基层执法人员的专项培训，重点提升其对跨境电商特殊规则的理解与适用能力，确保执法的专业性与针对性。

在司法层面，通过典型案例指导与裁判规则细化实现认定标准统一。最高人民法院可以选取跨境电商退货例外争议的典型案件纳入到指导性案例范围，明确定制化商品的认定标准、无法复运的举证责任分配等核心问题的裁判规则。例如，通过指导案例明确简单定制不构成法定例外、平台对无法复运承担举证责任等裁判观点，由此可以为下级法院提供明确指引。

## 4.3. 强化平台与消费者权益平衡：构建良性互动

例外情形的法律认定不仅是单纯的法律技术问题，更是利益平衡问题。因此，笔者认为可以通过强化平台义务、充分保障消费者知情权两项举措，实现平台经营利益与消费者合法权益的均衡保护，构建良性行业生态。

1. 强化跨境电商平台的义务体系。明确平台需承担双重核心义务：一是信息披露义务，需在商品详情页全面、准确标注是否支持无理由退货、例外情形的具体理由、退货流程、成本分担方式等关键信息。二是退货协助义务，对于符合退货条件的商品，平台需主动协助消费者办理复运出境的报关、物流等手续，不得推诿责任。

2. 全面保障消费者的知情权与选择权。笔者认为，可以借助官方网站、短视频平台等渠道，向消费者普及退货权范围、例外情形适用条件等维权知识。要求平台在消费者下单前，以弹窗提示的方式强制确认消费者已了解商品例外规则，避免不知情下单导致的纠纷。

## 5. 结语

跨境电商“七日无理由退货”例外情形的法律认定，是平衡消费者权益与跨境交易特性的关键。当前规则模糊、认定混乱的问题，源于立法针对性不足、执法司法尺度不一及利益失衡，需通过细化法定例外、规范约定例外、统一执法司法来构建适配体系。随着跨境电商的发展，例外情形认定也需动态调

整。未来应依托立法完善、协同监管与平台自律，构建良性生态，推动跨境电商在法治轨道上高质量发展，助力外贸数字化转型。

## 参考文献

- [1] 廖润东, 柴宇曦. 评《数字经济时代我国跨境电商高质量发展路径研究》[J]. 统计与决策, 2025, 41(22): 2+189.
- [2] 沈峰. 规范适用七日无理由退货规则[J]. 中国防伪报道, 2024(4): 38.
- [3] 周青, 袁溶, 高纪平, 等. 跨境电商退货模式选择研究[J]. 信息与管理研究, 2024, 9(Z1): 76-90.
- [4] 童永峰. 跨境电商境内消费者权益保护的法律困境与破解路径研究[J]. 产业创新研究, 2025(11): 54-56.
- [5] 操海国. 数智化转型下跨境电商海外仓发展瓶颈与优化路径研究[J]. 湖北开放职业学院学报, 2025, 38(21): 132-134.
- [6] 杨雅芬, 施佳. 电商法实施对我国跨境电商平台的影响及策略[J]. 杭州电子科技大学学报(社会科学版), 2021, 17(5): 28-33.
- [7] 姚一平. 跨境电商法律监管的现状与对策研究[J]. 现代商业, 2020(26): 53-54.