

仅退款规则存在的法律思考

许 君

南京理工大学知识产权学院, 江苏 南京

收稿日期: 2025年7月7日; 录用日期: 2025年7月29日; 发布日期: 2025年8月29日

摘 要

仅退款规则从被推出以来一直备受争论, 原因在于引起了不少的信息网络购物纠纷。该规则初衷是对消费者权益的保护, 但是其固有的漏洞使得规则在运行中无形滋长了不良的购物行为。首先介绍正常的维权和不良仅退款行为的表现, 分析其隐蔽性、利用规则漏洞、目的不正当性等特点。接着讨论司法实践中裁判现状与存在的问题, 如平台对不良仅退款的包容、维权与恶意行为的界限模糊等。其次, 从民法角度分析了仅退款规则, 指出其可能加重商家责任、限制权利的问题。最后再结合现在电商平台取消仅退款的风向, 指出不良仅退款行为的法律责任, 并给出如何平衡消费者权益和商家的权益平衡的对策建议, 包括平台规则优化、消费者引导、商家权益申诉程序完善和法律制度健全。

关键词

仅退款, 消费者权益, 商家权益, 利益平衡

Legal Considerations Regarding Refund-Only Policies

Jun Xu

School of Intellectual Property, Nanjing University of Science and Technology, Nanjing Jiangsu

Received: Jul. 7th, 2025; accepted: Jul. 29th, 2025; published: Aug. 29th, 2025

Abstract

Since the rule of Refund-Only has been created to protect consumer, it triggered widespread debate. Because this rule's bug, leading a fraudulent shopping activities with it's operation. Now, this paper wants to explain the difference between normal shopping activities and fraudulent shopping activities, exhibits characteristics such as concealment, exploring of rule vulnerabilities, and illegitimate intent. Then, discussing the realities and challenges in judicial decision-making in practice, showing it's deficiencies. Secondly, from a civil law perspective, the "refund-only" rule was analyzed, pointing

out issues such as potential increase in merchant liability and restriction of rights. Finally, considering the current trend of e-commerce platforms abolishing the “refund-only” policy, the legal responsibilities of abusive refund-only behaviors were discussed. Suggestions were provided on how to balance consumer rights and merchant interests, including platform rule optimization, consumer guidance, improvement of merchant rights appeal procedures, and enhancement of legal systems.

Keywords

Refund-Only, Consumer Right, Seller's Right, Balancing of Interests

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

互联网技术的发展打破了地域、年龄等限制，加速推动了数字消费新势力的出现，人们更加愿意以网络购物的方式获取商品或者服务。在如此繁荣和庞大的网购市场基础上，消费者权益逐渐蔓延至线上，无论是平台还是政策法律都更倾向保护消费者，以防消费者在网购的过程中被“宰”。拼多多 2021 年上线了支持消费者对部分不方便退回的商品申请仅退款的售后机制，与此同时，有一部分消费者却利用了规则漏洞和政策对消费者的倾斜，进行不良的仅退款行为才导致纠纷不断。实践中多为商家起诉消费者退回货款的诉讼，法院经过审理后也支持了证据充分的商家诉求。这种现象反映出，电子商务中消费者与商家地位差距缩小，一定程度上突破商家占据优势地位的常态，也反映出在商家能够保证自己出售的货物不存在质量问题时，消费者需要为不良仅退款的行为买单。同时也有许多社会声音呼吁将仅退款取消。中办、国办印发《提振消费专项行动方案》提出，“高质量供给创造有效需求，以优化消费环境增强消费意愿，针对性解决制约消费的突出矛盾问题。”一定程度上说，取消“仅退款”是优化消费环境的应有之义，对维护市场秩序、净化消费生态都有意义。

2. 仅退款规则以及

2.1. 仅退款的分类

2.1.1. 正常的仅退款

仅退款是一种消费者权益保护措施，适用于消费者在平台上购买到严重不合格或与描述不符的商品，或者在未经消费者同意的情况下，遇到卖家延迟发货或强制发货的情况。平台会根据一系列综合指标进行评估，并在确认情况后，支持消费者进行快速地退货退款或仅退款不退货的操作。正常的仅退款通常有两种表现形式：一种是直接越过与商家沟通而向电商平台直接提交仅退款申请，通过平台审核的消费者可以优先获得退款，无需等待商家的审核。另一种则是消费者与商家先进行退款的协商，平台检测到对话中的关于商品毁坏、不满意等对商品服务的负面评价、消费者要求商家承担售后等词句后，平台客服会主动介入到商家和消费者的纠纷中，并限制商家发言，代替商家直接给消费者退款。

对消费者而言，仅退款规则的存在能够提升购物体验 and 保障权益；对平台来说，迎合了消费者的需求，拥护消费者在网购平台上的地位，顺势获得竞争优势；但对商家来说，为了少出现甚至不出现仅退款的情形，需要对自己上架提供的商品或者服务保质保量；这是仅退款规则被设计时追求的初衷，然而只是随着时间的发展，规则以及规则运行的漏洞被利用而衍生出了不良的仅退款行为。

2.1.2. 不良的仅退款

其属于不良网购行为的一种表现形式,是指消费者以虚假信息、恶意目的或其他不正当手段在网上进行购物活动,从而对正常经营的商家造成损失或不良影响的行为。原本仅退款选项出现,是各平台为了遵循国家政策要求对消费者权益的保障以及扩大市场竞争力而逐步增加的,但在实际运用中却矛盾频出。网购具有一定程度的“双盲”特点,让消费者只能通过商家的宣传了解商品,让商家只知道平台提供的消费者可公开信息,并在此条件下完成买卖合同的签订。这样的特点使得一部分消费者在购买质量合格商品后,以谎称的借口进行不良仅退款或者是以其他方式售后后又反悔而想要仅退款,以达到“零元购”的目的。

这种不良仅退款的行为表现为大致如下:第一种是买后假退。购买多种商品而只退部分商品再申请仅退款[1];第二种是被动仅退款。消费者不恰当利用电商平台制定的规则,跳过商家而获得电商平台代替下的同意申请并退回货款。即消费者获得商品或者补偿是在商家不知情或者不属于商家责任的条件下成立的,反而是平台代替了商家同意申请并退款[2]。第三种是拖延退货仅退款。消费者没有第一时间申请仅退款而是通过其他售后方式最后获得了仅退款,最常见的是双方达成退货退款协议后,迟迟不进行退货而后选择仅退款。

2.2. 不良的仅退款特点

在大多数不良仅退款纠纷中商家的无辜身份与消费者和平台形成了鲜明的对比,仅退款规则相较于其他有法律规定的保护消费者权益的制度,消费者申请仅退款的权利来源于平台的规则,因此该规则具备天生的不足,更有甚者将正常的售后服务异化为牟利工具。综上可以大概总结出不良的仅退款行为特点:第一,行为隐蔽性。分隔两地的商家与消费者,由于没有进行物理距离上面对面的销售过程,商家并不能在收到申请的第一时间就查明消费者的申请是否属实。且在网络中,网购者的身份处于隐匿状态,平台商家通常难以区分恶意和普通消费者,并且即使是经过手机号和身份证实名认证注册过账号也难以探究账号背后的真实使用人;第二,依附漏洞。仅退款情形中,平台会因检测到某些关键词而主动或者被动介入使得跳过商家的决定就可退款给消费者。甚至恶意的消费者直接利用了网购“双盲”特点和仅退款规则的漏洞,例如通过上传与商品无关的图片或者捏造事实来虚构商品问题来申请退款。这种行为不仅挑战了商业诚信的基本原则,也给许多商家带来了困扰和愤怒;第三,目的不正当。尤其在恶意申请仅退款时,此类消费者既对购入的商品具有占有意识,又对支付出的金钱也具备占有意识,这并不符合等价交换的市场规则,具备目的的不正当性;第四,违反交易原则。“一手交钱一手交货”是千百年来来的交易方式,在商品没有瑕疵或者其他合理的原因情形下,消费者获得了商品却不用支付报酬,反而还获得了商家的赔款、不符合公平交易与诚信交易的原则。

3. 仅退款民事纠纷司法现状与问题

3.1. 司法现状

通过搜索中国裁判文书网得出,司法实践中的拼多多仅退款民事纠纷涉及的货款金额一般不多,并且由商家向法院起诉消费者案件远远多于商家起诉电商平台以及消费者起诉商家或平台的情形。在诉讼的过程中,商家一方面主张消费者构成违约、侵权甚至是是欺诈,另一方面则围绕着损失向消费者索赔货款以及诉讼花费的合理费用,例如律师费、诉讼费和误工费等[3]。这也反映出目前电子商务平台上确存在着消费者滥用民事权利,违反诚信、公平交易原则,借平台规则绕过商家申请仅退款,造成商家钱货两空,严重损害了商家合法权益的现象。对此各地法院则对赔偿损失的范围大致三种裁判结果。

消费者既不用归还退款，也不用负担商家的合理花费。¹此种结果中，法院驳回商家和消费者的所有主张与理由，并且认为双方的买卖合同自消费者收到货品，商家收到货款时完毕。而售后的仅退款纠纷应当遵守平台规则解决，商家不服拼多多的判决的应当向平台寻求解决。从本案中还可得知，启动仅退款流程时，拼多多官方客服介入并完成退款的，不应当认为消费者构成违约。

判消费者赔偿被退货款，但不用赔偿商家主张的其他花费。²拼多多平台在商家没及时响应时被动的介入，且法院给出了与上种结果中同样的理由“原、被告双方在拼多多平台进行交易，视为同意遵守平台规则、纠纷处理方式以及管理模式。”因此消费者并不构成违约。完成了仅退款应当视为合同被解除，根据《民法典》对合同解除后需要返还的范围的规定，判决消费者应当赔偿货款。其次，如果商家想要向消费者主张赔偿其他的费用，则需要提供具体明确的证据，而往往因现实的复杂与收集过程的繁琐，使得商家较为难以保存所有可能用到的证据，存在着举证困难的情形。

支持商家的全部主张，认为消费者应当退回货款且应当赔偿商家主张其他合理花费。³此种观点下，法院认为消费者的行为实际上构成了违约，那么因此造成的损失需要由消费者承担全部或者部分。但是在第一种结果中，法院中消费者是合理提出仅退款申请并被平台通过的，商家合理花费来源并非因消费者违约行为，自然消费者无需对商家的其他花费进行赔偿。同时结合拼多多平台的规则，违约一方需要且应当对这些合理花费进行赔偿，只是在赔偿范围上各案稍有不同。

3.2. 存在的问题

3.2.1. 平台对不良仅退款有包容的嫌疑

部分纠纷中，法院要求商家向平台申诉，平台的态度和处理方式极大的影响了商家权益的保护。拼多多帮助中心内较为详细和清晰的仅退款规则进行阐述，根据商家规则中的拼多多售后服务规则第二条中显示的内容，可以得知商家在入驻平台时就应当知悉这个规则的流程，并且商家在这个规则被启动时，其实处于下风。平台为了争夺市场的份额，要求商家接受提供仅退款的售后服务，这一看平台似乎利用了自己的权力对商家进行了压迫，从互联网平台上的一些商家发布的帖子描述的情况得知，如果商家不接受该协议，在商品展示页面的有可能会接受特殊待遇或者其他不公平的待遇。但值得肯定的是，平台能主动的要求商家提供仅退款的售后服务，其实倒逼了商家对自己提供的商品或者服务进行保障，平台作为规则的制定者，在发生不良仅退款时，虽然有其他的规则对后果进行了控制，但实际上还是有一部分正常运营的商家被恶意的消费者因此薅了羊毛。相较于“平台‘二选一’”这种十分明显的平台压榨行为，这种不平等实际上非常地隐蔽，它不仅直接对平台内的经营者造成伤害，同时也对公共利益产生间接影响；当市场竞争秩序受到破坏时，消费者的权益也会受损，并导致交易相对方遭受经济上的损失。

3.2.2. 不良仅退款与正当维权的边界如何判断

正当维权不仅是消费者维护自己权益的天生的趋向，还是法律赋予的权力。如《中华人民共和国消费者权益保护法》第二章为消费者网络购物维权提供了法律依据，《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(以下简称《消保实施条例》)，其中第二十四条的规定为消费者享有购物“后悔权”提供了法律依据。⁴为控制法律规定的“后悔权”被滥用，法律以及平台都尽可能在合理的限度内限制了权利

¹(2023)川07民终4762号民事判决书；(2023)辽1202民初1870号民事判决书。

²(2024)豫0212民初2520号民事判决书；(2023)鲁1725民初5144号民事判决书。

³(2022)粤5103民初2579号民事判决书；(2023)鲁1723民初3521号民事判决书。

⁴《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。

使用的场景和条件,但是这些了利用规则的消费者十分灵活,会通过更换地址、号码等其他信息躲避平台的封号或控制等措施,因此需要识别不良仅退款和正当维权的边界。

结合不良的仅退款情形的特点与涉及到的法律概念,消费者是主观上对购物行为是恶意的,或者对买卖的对象有违反合同约定甚至违法占有意识,同时违反的是买卖合同的支付对价的义务,结果上导致商家损失了货款或者货物,商家的合同权益因此也受到了损害。文章将会从消费者角度对不良仅退款进行判断,从而将其与正当维权相区分。

3.2.3. 消费者的赔偿范围

从宏观的角度,《民法典》为违法约定破坏正当交易的行为制定了相应的法律后果,从微观的角度,拼多多用户服务协议(V4.0 版本)中对消费者进行不正当购物行为时,对相应的行为制定了相应的平台内的处理规则。那么当发生不良仅退款时,这部分消费者需要承担的有可能是违约责任也可能是侵权责任,首先需要说明的是,违约责任与侵权责任并非相互独立,而是可以并行不悖[4]。

4. 从平台与商家之间的格式条款角度分析仅退款规则

4.1. 仅退款规则作为格式条款的理由

在平台和商家的关系上,除了用《反不正当竞争法》进行调整以外,因商家入驻还需要签订相应的合同,还可以将仅退款规则作为一种格式条款进行理解,以此分析平台是否在规则适用上包容了不良仅退款申请。

依据《民法典》第四百九十六条对格式条款的定义从以几个方面对仅退款规则进行分析。⁵从形式上,因商家用户协议在订立时的预先拟定、不可协商和重复使用的特性,其性质为格式条款。其次,从格式合同的内容上,值得肯定的是在缔约主体均为商主体之时,缔约主体能力明显增强,商主体为了使经营决策最优化,都需时刻权衡利弊,在订立每一份合同时都会反复衡量,评估相应的风险与收益。[5]因此也不能一味的认为平台在指定这种可能有损于商家的规则时完全没有考虑过商家的权益。从效果上,拼多多规则中心对仅退款规则启动后,消费者存在的状况、商家需要履行的义务以及平台会做出的行动等都有明确文字的解释,并将涉及到三方的利益的文字规定进行了加粗和添加下划线,履行了提醒义务。最后,从格式条款产生的目的分析,因为平台上时刻发生着海量的交易,对于退款政策这样的规则,如果每次交易都要商家和消费者重新协商,会极大地降低交易效率,实事先由平台建立好统一的退款规则流程,既便于商事交易的顺利完成,又便于平台对这些数量庞大的交易进行管理。

4.2. 仅退款规则作为格式条款的影响

平台在处理仅退款申请时,明显偏向消费者,无视商家的申诉而直接向消费者返还货款,甚至对商家做出罚款处理。需要肯定的事实是,仅退款规则的初衷在于方便消费者维权,也在于倒逼商家质量的保障与升级,这表现为将销售不达标的商品货物的后果承担多转移到不遵守平台规则的商家身上,以期达到保证平台提供的商品货物质量,并且在条款中为商家设置了处理申请的时限,同样是为了督促商家及时的配合消费者完成维权。但事实上,仅退款规则作为格式条款,却存在免除或者减轻平台责任、加重商家责任、限制商家主要权利的嫌疑。比如,即使商家的权限并未有超过合理期限而被取消,平台也会因为消费者主动申请或者检测到商家和消费者聊天记录内的关键词而大大缩短处理时间期间,直接

⁵《民法典》第四百九十六条规定,格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与对方协商的条款。采用格式条款订立合同的,提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务,致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的,对方可以主张该条款不成为合同的内容。

将货款退给消费者。再比如，拼多多商家售后规则中第二条“本规则仅退款流程适用于所有订单”将已经发货的订单也并入仅退款流程适用的情形，却忽略了实际物流运输中的商家拦截快递不成功的情况，因此产生的货到但仅退款情形。因此，商家在这些情况下没有其他的选择的余地，也就是格式条款的实现在特殊情况下会损害商家的权益。

有律师认为，根据《电子商务法》第三十二条和三十五条的规定，电子商务平台经营者应当遵循公开、公平、公正的原则，制定平台服务协议和交易规则，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。针对平台和商家之间的这个条款被启动时，电商平台向消费者单方作出的仅退款承诺，商家超出处理时限没有明确表示接受，按照平台的规则则视为通过仅退款申请，平台将会被动介入而将货款退给申请不良仅退款的消费者。从此角度看，平台似乎要与申请仅退款的消费者承担连带责任，除非商家明确表示接受，否则商家不受平台单方承诺约束，因此产生的损失可主张平台共同承担赔偿责任。⁶

5. 不良仅退款行为分析与边界

5.1. 不良仅退款行为剖析

5.1.1. 消费者违反诚实信用原则

《民法典》第七条规定了贯穿民法、贯穿民事法律行为的诚实信用原则。⁷作为民法基本原则的帝王条款，诚信原则要求当事人在买卖合同中遵循合同的要求履行义务，行使权利，不得损害对方的权益，而不良仅退款行为显然与诚信原则的要求相反。部分消费者利用了平台规则漏洞，做出“白嫖”“零元购”的行为，既是从古至今为人嗤之以鼻的抛弃诚信获得利益的行为，又是不符合诚信交易的规则，对自己诚信品质的进行践踏。《消保实施条例》第十九条最后一款规定了消费者在维护自身权益的同时仍然要遵循诚实信用原则，不得因此造成经营者或其他消费者的合法权益。⁸该条款既表明法律保护消费者合法权益的同时，也要求消费者能够做好自身的约束和遵循交易诚信，以求市场的环境诚信且良好。

5.1.2. 消费者存在违约行为

违约行为，是指当事人一方不履行合同义务或履行合同义务不符合约定条件的行为。当消费者单方面申请退款而拒绝履行退货义务时，该行为直接违背了《民法典》中买卖合同部分明确规定的退货与退款相伴随的条款，从而构成了显著的违约行为。⁹根据《民法典》第五百七十七条的明确规定，消费者仅申请退款而不愿退货，商家有权依据法律规定要求消费者承担相应的违约责任。¹⁰在实践中，一些消费者会主张因申请仅退款按照了平台规定的流程或者是由平台直接介入完成的退款，买卖合同双方都已经在事前知晓，所以不构成违约，在后续法院的审查结果中表示，如果没有足够的证据能够证明消费者由于购物平台机制原因获得退款存在违约或者恶意申请的，不认为消费者构成违约甚至是欺诈。¹¹

5.1.3. 不正当地拓宽了解除合同的条件

仅退款的理由来源于解除合同的法定或者约定条件，但不良仅退款的行为扩大了解除合同的条件。

⁶《民法典》第四百九十七条规定，具有下列情形之一的，该格式条款无效。

⁷《民法典》第二条规定，民事主体从事民事活动，应当遵循诚信原则，秉持诚实，恪守承诺。

⁸《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第十九条规定，消费者无理由退货应当遵循诚实信用原则，不得利用无理由退货规则损害经营者和其他消费者的合法权益。

⁹《民法典》第五百七十七条规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任；第五百七十九条规定，当事人一方未支付价款、报酬、租金、利息，或者不履行其他金钱债务的，对方可以请求其支付；第五百九十五条规定，买卖合同是出卖人转移标的物的所有权于买受人，买受人支付价款的合同。

¹⁰《民法典》第五百七十七条规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

¹¹(2024)鲁08民终574号民事判决书。

《民法典》第五百六十六条规定了合同在解除后，双方仍要履行相对应的附随义务，如“恢复原状”或者受到损害的可以向对方主张赔偿。¹²电子合同履行完毕取决于“货到”与“付款”两个行为完成，而仅退款则可能贯穿于整个交易的过程，若发生于两个行为之前，不难判断合同被提前解除。但如果发生于消费者签收了货物之后，仅退款售后则商家履行是主合同义务的延续表现，应当是商家需要履行的一种后合同义务，但是仅退款在正常情况下完成也会达成合同的解除，而在不良仅退款情形下，如果还是主张合同的解除，那么会产生消费者一方的不当得利。

5.1.4. 不当得利产生

通过不良仅退款获得的货款是一种不当得利。¹³不当得利是指没有合法根据，或事后丧失了合法根据而被确认为是因致他人遭受损失而获得的利益，应负返还的义务。应当被返还的对象包括某种权利、占有的物等在消费领域，如果消费者通过仅退款方式获得了商家的退款却未履行相应的退货义务，且没有合法依据保留该笔退款，那么这种行为就可能构成不当得利[6]。首先消费者在申请仅退款时，如果没有按照合同约定或平台规则履行退货义务，或者没有合理的退货理由而仅要求退款，那么这种退款就没有合法根据。其次不良的仅退款会造成商家的损失，通常表现为财产利益的减少，商家在被仅退款后未能收回商品，导致商品价值丧失或需要再次销售的成本增加。

5.1.5. 不常见的消费者进行欺诈行为

民事活动中的欺诈指的是一方通过欺诈手段，使对方在违背真实意愿的情况下实施的民事法律行为[7]。民法上欺诈构成要件有四：一是经营者有欺诈的故意；二是经营者实施了告知消费者虚假情况或向消费者隐瞒真实情况的欺诈行为；三是消费者因欺诈而陷入错误认识；四是消费者因错误认识而作出意思表示。受欺诈方对欺诈的构成要件负举证责任，对于积极的欺诈，受欺诈方就欺诈行为及欺诈方对虚假实施的明知(故意)承担举证责任。对比刑法领域的欺诈行为，欺诈的构成条件在民法领域更为宽松，只要存在使他人陷入错误意思表示的故意即可，无需存在造成他人损害结果的故意。在不良申请仅退款的情况下，消费者会故意告知虚假情况或隐瞒真实情况，既包括使商家误认为商品具备缺陷而同意退款，也包括在使商家在平台的规则下错误的做出退款决定，比如通过 P 图或 AI 生产虚假招聘的方式欺骗商家商品具有缺陷诱导商家做出错误的意思表示。

5.2. 不良仅退款边界判断

5.2.1. 主观方面

对货物货款具备“非法占有”的意识，也即滥用了消费者的权利。在仅退款的纠纷中涉及的金额都较少，不会因占有这个主观条件的达成而构成刑事犯罪。对不良仅退款类型分别进行分析：

买后再退的情况下，有一种更为明显的表现形式即“过度维权”，在消费领域过度维权与敲诈勒索罪的界限讨论中，许多法院裁判理由中以及学者都将消费者的“非法占有”的主观目的作为过度维权的考察因素。此种情况下的主观目的产生于购物合同订立之前，在从一开始消费者在身份上就不应该是《中华人民共和国消费者权益保护法》(后称《消法》)中受到保护的消费者。[8]被动仅退款情况下，由于平台的处理机制，消费者受到的退款不是经过商家同意的，而是平台介入后退换的，因此在实践中这部分消费者会以“不知情”“不能控制”的主张对商家的诉求进行反驳。那么这部分消费者的主观是否存在恶意难以判断，很容易导致误判而损害消费者的权益。在情况下，不仅消费者主观有变化的过程，甚至有

¹² 《民法典》第五百六十六条规定，合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以请求恢复原状或者采取其他补救措施，并有权请求赔偿损失。合同因违约解除的，解除权人可以请求违约方承担违约责任，但是当事人另有约定的除外。该条旨在将因合同产生的损失减小，保护双方的权益。

¹³ 《民法典》第九百八十五条规定，得利人没有法律根据取得不当利益的，受损失的人可以请求得利人返还取得的利益。

可能发生身份的变化。原本消费者是正常下单的，但在后续售后的环节中消费者逐渐才产生占有与取得的货物货款的意思。不过在案件审理过程中，商家需要提供足够的证据证明消费者具备主观恶意的转变，否则也会因为证据不足而使得恶意下单的消费者钻空子。¹⁴

5.2.2. 行为性质方面

违反了诚信原则，可能构成违约行为，又有可能构成欺诈行为，应当结合消费者的主观意识和商家提供的证据进行判断。消费者违反合同约定没有支付货款，不履行付货款的义务构成违约，合同解除后没有将货物退还给商家的消费者也构成违约。《民法典》第五百六十六条规定的是合同解除后的权利义务关系，调整的是合同当事人之间的违约责任问题，¹⁵那么当买卖合同双方达成退货退款协议后，在商家积极帮助消费者进行退货时，消费者也应当在承诺退回后的合理期限内退回案涉商品，法院中针对此种情况给出“原告(商家)催要后至今未予退回，被告已构成违约。”的判决理由十分充分。¹⁶

常理中在交易时会产生欺诈行为的一般是商家，至于消费者对不属于《消法》适用无理由退货的货物申请仅退款的行为是否构成欺诈，法院认为需要结合民事上欺诈的构成要件进行判断，并且根据法院的判决理由¹⁷倘若消费者构成欺诈，更容易被纳入刑法范围进行讨论，如利用系统漏洞对商家进行诈骗的行为[9]。在社交媒体搜索关键词“仅退款”会有许多商家发表帖子，展示了在交易过程中遇到的能被一眼识破的申请仅退款的虚假理由。

货物货款被消费者违反诚信原则和公平原则进行占有，构成不当得利。结合法律规定与法院的判决理由，在商家和消费者达成退货退款协议，消费者一方未返还货物或者货物已经灭失、损害或者产生其他客观上已无法退回原因的，消费者继续占有货款则没有法律依据。同样消费者对本适宜退换的货物仅申请退款后，对货物和货款的持续占有没有法律依据。¹⁸从法理的角度讲，消费者占有货物货款没有法律依据，也就意味者主体对客体之间不存在法律上的支配管理等关系，因此需要物归原主。从现实角度讲，卖家讲货物发出后消费者却没有支付相应的对价，白嫖商家的货物本来就是不道德和错误的，当然也需要返回货款。

6. 消费者滥用权利不正当申请仅退款的责任

对已有案例的梳理得出，商家不仅要求不正当申请仅退款的消费者返还货款和货物，在一些个别情况下，法院会支持商家要求消费者承担商家在维权过程中支出的服务费以及诉讼费等合理支出。因此应该对消费者需要承担的责任进行分析。

6.1. 负有退还的责任

仅退款等售后服务发生于货物已经脱离商家或者消费者已经对货物进行了签收，退款完成则合同解除，需要退回货物，货物无法退回的应当退回货款。合同解除后，已经退款成功，消费者应返还货物，因消费者未履行合同解除后的退货义务导致货物损失，且消费者在未举证证明涉案商品存在质量问题的情况下拒绝退还货物，导致商家既未得到货款也未能收回货物，其行为有违公平的交易原则。¹⁹法院在经过查明后作出消费者返还货款或者货物的决定，既符合法律规定的大前提，因此在符合条件的情况下法院会支持商家要求消费者退还货物或者货款货物的主张。

¹⁴(2023)川 07 民终 4762 号民事判决书。

¹⁵《中华人民共和国民法典》第五百六十六条第一款规定，合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以请求恢复原状或者采取其他补救措施，并有权请求赔偿损失。

¹⁶(2024)鲁 1724 民初 4189 号民事判决书；(2023)粤 2071 民初 17274 号民事判决书。

¹⁷(2024)粤 0606 民初 22355 号民事判决书。

¹⁸(2023)粤 0192 民初 9630 号民事判决书。

¹⁹(2023)京 0491 民初 21282 号民事判决书；(2024)京 0491 民初 181 号民事判决书。

6.2. 赔偿必要的损失和一定范围内的补偿

消费者经不良仅退款对商家的货物货款无权占有，实则是滥用了消费者的退货退款的权利侵犯了商家的合法权益，消费者需要对商家的损失进行补偿^[10]。法律规定的赔偿损失的范围既包括实际损失和预期损失，在仅退款的纠纷中，商家不仅主张消费者退款，还主张由消费者承担商家在维权过程中的合理支出。法院之所以支持这种主张，原因在于消费者在庭审过程中同意了商家的要求，另外是商家提供的证据充足，并且能与受到的损失结合进行相应的考量。如广西某地发生的“仅退款不退货”纠纷中，经法官调解，伍某最终退还了 11.96 元的货款和胡某因此次维权支出的 800 元相关费用^[11]。其依据来源于《民法典》第五百八十四条的规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，造成对方损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益；但是，不得超过违约一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违约可能造成的损失。

7. 对策以及建议

7.1. 平台层面：动态调整规则，强化平衡买卖双方利益

近期，部分电商平台宣布将逐步取消“仅退款”服务，既反映出仅退款制度给商家带来的压力，又反映频繁的商事纠纷使得司法裁判压力更增负担。那么在该转型过渡阶段，应当完善商家权益申诉程序，正视商家权益保护。优化退货退款流程，要求消费者在申请退款时提供更详实的证据。简化商家进行申诉时的材料提交，针对物流拦截失败、商品未退回等常见争议，允许商家通过物流单号、签收记录等基础证据快速申诉，并延长商家申诉响应时间，避免平台单方面快速裁决。

或是启动 AI 技术结合利用大数据，一方面精准识别不良仅退申请，另一方面高效的辅助商家进行权益申诉。还可以通过建立双向评分机制，倒逼双方遵守诚信原则，允许商家对消费者信用进行评价，形成“商家-消费者”双向约束。此外在辅助商家进行申诉的流程上，平台应当配置与维护消费者权益同等资源的客服服务人员，同样能够很好的照顾到商家的权益^[10]。

7.2. 消费者层面：积极引导消费者正确消费，适当限制消费者权利

在仅退款纠纷中从消费者的角度看，不难发现消费者地位的上升，也能发现消费者败德行为实存。虽然不良仅退款的后果尚未达到与“今麦郎巨额索赔案”“燕京啤酒巨额索赔案”“华硕笔记本天价索赔案”等那样严重的地步，但是也不能忽视虽然作为整体的消费者是弱势群体，但并不排除要对这个群体进行细分^[12]，要理性的识别出恶意的消费者，坚决的抵制恶意的消费者^[13]。无论是平台还是法律，坚持对消费者权益的保护是符合社会主流价值的，但同时又要积极的对消费者购物进行正向的引导，呼吁消费者树立正确的维权意识，比如宣传法院对不良仅退款的处理结果，发挥法律的教育作用，防止消费者为博小利而触碰法律的底线。

7.3. 健全相关法律制度，完善法律适用情况

保护消费者当然是符合社会主义核心价值观的导向和趋势，但并非是压迫商家的借口，从格式条款争议以及处理角度对仅退款规则进行优化，当存在歧义时商家有权与平台进行沟通和协商，而非平台单方面的绝对基于用户申请、用户投诉和店铺售后等因素自行决定适当缩短商家处理时限。在协商过程中，可以参考以往的交易习惯、行业标准以及平台内部的其他类似案例。²⁰例如，若行业内对于某类商品的退货率有一个公认的合理范围，商家可以以此为依据，与平台商讨当前格式条款下的退款政策是否对自己

²⁰ 《民法典》第四百九十八条规定，对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。

的退货率产生不利的影响,其次当个案中出现平台以绝对的力量优势要求商家同意仅退款规则,商家面临着举证责任和倘若败诉后的不合理结果,因此在个案中该仅退款条款可以被商家以不合理地加重商家责任的依据主张无效。

目前,现行法律对消费者保护的规定可以从《消法》《电子商务法》等很明显的找出,而现行法律对商家的权益保护的规定尚不明确。《电子商务法》配套规则:明确平台、商家、消费者在退款纠纷中的具体义务,尤其是平台中立裁判的责任边界。强化《民法典》诚信原则适用,引入“轻微违约”概念,把不良仅退款解释为一种违反法律原则的行为,更加明确不良仅退款的违法性,而对于小额恶意退款行为,可通过简易程序追责,降低商家维权成本,在司法裁判中加大对滥用消费者权利行为的惩戒力度,例如支持商家主张合理维权费用。

参考文献

- [1] 蔡立东,关悦.网络购物知假买假纠纷的司法应对[J].江汉论坛,2023(3):136-144.
- [2] 王旭光.“薅羊毛”现象不止仅退款权益保护了谁[J].服务外包,2024(8):80.
- [3] 杨惠萍.电商平台退款不退货规则适用现状和思考——以裁判案例实证分析为切入点[J].电子商务评论,2024,13(1):491-498.
- [4] 薛军.“职业吃货”所涉法律关系与民事责任——首例“职业吃货”案评析[J].法律适用,2020(14):15-22.
- [5] 王银隆.双方商主体中格式条款的完善[J].市场周刊,2024,37(16):163-166.
- [6] 吴国喆.《民法典》不当得利制度的返还规则续造[J].法律科学(西北政法大学学报),2023,41(2):177-189.
- [7] 许德风.欺诈的民法规制[J].政法论坛,2020,38(2):3-19.
- [8] 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.
- [9] 孙草原.网购交易中经营者权益保障研究[J].中国商论,2022(20):55-57.
- [10] 肖顺武.论消费者权益保护法的谦抑性[J].法商研究,2019,36(5):147-158.
- [11] 北京律师秦嘉泽 2024-07-17 14:54 北京网购时恶意选择“仅退款”,可能需承担高额赔偿金! [Z/OL]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=180480826411169883&wfr=spider&for=pc>, 2024-07-17.
- [12] 徐光华.消费领域过度维权与敲诈勒索罪的界限:实务考察与理论再塑[J].政治与法律,2022(10):64-81.
- [13] 陈航,韩泰元.利用订单系统漏洞侵财行为的罪名适用——以肯德基“薅羊毛”案为例[J].陇东学院学报,2022,33(3):58-63.