

『仅退款』全面退场 平台自治规则需要反省

□刘继峰

近日，多个电商平台纷纷取消了“仅退款”规则。有人将之归因于“仅退款”规则被消费者滥用。有人担心，同样存在被滥用问题的“七天无理由退货”制度也可能被取消。然而，“仅退款”的“昙花一现”并非仅是被“滥用”那么简单，其背后是平台自治规则导致的消费者权利、经营者权益与平台自身利益间的失衡。

电子商务市场至少有三方主体：提供中介服务的平台（包括同时拥有自营业务）、平台内经营者、消费者。平台是聚合主体，通过自身的服务将另外两类主体连接起来。电子商务平台经营者兼具“私主体”与“管理者”的双重身份。一方面平台与入驻经营者签订合同；另一方面，平台通过制定平台规则、调处电子商务纠纷、处罚违规行为等方式行使准公共管理职能。

双重身份的特殊性要求平台制定和修改自治规则需要平衡好消费者和平台内经营者的关系，一旦利益倾斜于一方，另一方的利益可能减损。“仅退款”便属于此类情形。

最初，“仅退款”规则有其现实合理性。一些农副产品价格低、保质期短，退货损耗大，缺少二次销售价值，退货成本高于退款。且实施初期的“仅退款”限于“自营业务”，但很快，不仅商品适用范围不再局限于特殊农产品，适用主体范围也不再仅限于自营业务，甚至覆盖所有平台内经营者。扩大适用“仅退款”的基本目的是增加平台的信誉和交易量。但于经营者而言，如果交易商品仍可再次销售，“仅退款”规则就会造成货款两空的问题。而消费者在不返还产品的情况下退款似乎实现了“零元购”。

就电子商务中的消费者保护而

言，我国形成了以《消费者权益保护法》为基础，兼及《民法典》《电子商务法》等法律法规的规范体系。为保护处于弱势地位的消费者，《消费者权益保护法》赋予了消费者七天无理由退货权。“仅退款”建立在这一权利的基础上，是经营者基于商品特殊性质对消费利益的进一步让与，但随着“仅退款”规则适用范围的扩大，嫁接无理由退货的“仅退款”规则越来越多地被滥用，不仅是消费者的滥用，平台更存在滥用规则的问题。

消费者滥用“仅退款”规则有两种情形：一是个别经营者以消费者的名义购买商品后实施“仅退款”，以此达到零成本进货、低价格、快速销售的目的。这种行为的本质是合同欺诈，因购买主体并非消费者而不享有消费者权利。第二种情形是消费者以产品存在质量瑕疵或缺陷为由滥用平台“仅退款”规则，获取不当得利。通常情况下，此类购买人往往无法提供商品实物对比图、鉴定报告等证据证明商品实际存在质量问题或不符合约定的证据，还可能利用“恶意差评”等手段达到退款不退货的目的。

更深层的原因或许在于平台滥用支配或优势地位强行推广“仅退款”规则。由于平台的市场力量高于平台内经营者，可能存在滥用市场力量设置不公平的交易规则、交易条件对市场进行操控等行为。这不仅损害了其他企业的合法权益，还抑制了市场的创新和竞争活力。如为了扩大平台销售量，要求平台内经营者低于成本价销售，以巩固自身的市场地位。在“仅退款”规则偏离商品本身的性质并不断扩大适用范围的过程中，就包含着滥用市场力量的因素，即平台内经营者不得不接受这种不合理的规则。原本，平台制定“仅退款”规则的初衷是既便利平台内经营者，也提升消费者福利，但进一步扩大适用范围则增大了规则被滥用的风险，违反了企业经营的基本规律，必然不会长久。

“仅退款”规则的“兴衰”，为平台自治提供了重要启示。首先，平台经营者不论是滥用市场支配地位或是市场优势地位，都可能伤害平台内经营者的利益。制定平台规则需要平衡平台自身、平台内经营者及消费者利益，不得掠夺经营者利益去迎合消费者以提升平台收益。平台制定和改变规则时，应充分考虑市场环境、消费者需求以及遵守法律法规的要求。此外，平台经营者还需与相关利益方进行充分沟通，以获得他们的支持和理解。只有如此，规则方能够得到有效执行，促进各方合作共赢。其次，消费者行使权利也应当符合禁止权利滥用原则，不得超越权利行使的正当界限，损害国家利益、社会公共利益或他人合法权益。权利与义务对等，方能构建良性交易生态。

总体而言，取消“仅退款”规则只是将交易条件拉回合理“原点”，是对失衡利益格局的纠偏，既未减损消费者权益，也不会动摇“七天无理由退货制度”，却为平台重构自治规则提供了契机。

（作者系中国政法大学民商经济法学院教授、博导，中国商业法研究会副会长，中国法学会经济法研究会副秘书长）

『信网不信法』观念 何以疏导行政当事人

□章剑生

法治国家的核心问题是如何有效监督国家权力正当行使，为此，法律设置了包括行政诉讼、行政复议、国家赔偿、政府信息公开和信访等在内的权利救济程序，构成了一套较为完整的行政法律监督制度。然而，现实生活中，当事人不愿选择行政法律监督制度，反而借助网络发布信息以实现“民告官”的例子并不鲜见。在互联网、大数据发展迅猛的时代背景下，“信网不信法”的问题值得深思。

当事人不选择行政法律监督制度，而是用网络“民告官”，究其原因，不外有三：经济负担、高效便利及舆情压力。虽然除了行政诉讼外，其他如行政复议、国家赔偿、政府信息公开和信访等行政维权途径都无需交纳费用，但当事人聘请律师需支付代理费，来回于国家机关之间的交通费、住宿费等也是一笔不小的开支。一直以来，行政诉讼存在“上诉率高”“申诉率高”的现象，是因为当事人认为越是级别高的法院，诉求越能够获得公正处理，但诉讼审级越高，当事人的各种费用成本也就越多。因此，行政法律监督制度并不是所有当事人维权的首选，而通过网络“民告官”，则可以省去上述所有费用。

行政法律监督制度为保障公平公正，设置了由方式、步骤、时限等要素构成的一套正式法律程序，但难免消耗当事人的时间、精力。如行政诉讼一审期限六个月，二审期限三个月，从起诉到终审判决，一般可能需要费时一年左右，如遇特殊情况，花费时间会更多。选择行政法律监督制度维护自己的权利，有时对当事人来说确实低效。如不服县级人民政府作出的行政行为，当事人需要到设区的市人民政府提交行政复议申请，这对于地处交通不便的农村、山区的当事人来说更是不小的负担。而通过网络监督维权，显然更为高效便

利。

同时，网络舆情具有表达快捷、传播迅速、效果叠加等特点，是政府治理的主要“压力源”之一，牵制了大量人力、物力。当事人通过“网络”发布信息，制造舆情热点，形成社会关注焦点，使得政府部门优先配置资源解决问题，甚至有当事人试图以此迫使政府部门妥协，以便谋取法外利益。个别成功案例足以引发其他当事人的效仿。

如果网络“民告官”演变为主要的监督维权方式，将导致多年来逐步完善的行政法律监督制度被虚置，对建设法治国家而言十分不利。国家设置的行政法律监督制度，只有在当事人充分加以利用时，才能发挥应有的功能。如果当事人弃之不用，不仅相关监督制度不能达到预期目的，而且因网络监督维权的不确定性，当事人也难以达到原本通过行政法律监督制度能够实现的维权目的。更为重要的是，这将严重冲击行政法律监督制度的权威性、规范性，使之沦为摆设。其次，是维权观念错位。基于法定程序保障，行政法律监督制度具有监督权力的功能，为当事人提供了可预期的、安定的权利救济途径。网络“民告官”则毫无制度性保障可言，如果这种维权方式不断被当事人采用，有时甚至还能够获取法外利益，那么，公众的维权观念就会发生错位，严重影响社会民众正确法治观念的形成。最后，虽然网络“民告官”的存在有一定的现实合理性，但这种“偏门”的维权方式并不值得认可甚至推广，否则必然导致社会民众的维权认知偏差。若“信网不信法”的观念流转开来，监督权力和救济权利可能会质变成为个人与国家之间的利益博弈。

在互联网、大数据时代的当下，要完全禁止当事人通过网络“民告官”既不现实，也有悖于时代发展需要。为此，可以考虑将当事人通过网络“民告官”作为行政法律监督制度的一种补充加以规范。

如前所述，当事人放弃行政法律监督制度是有原因的，多少能够反映出行政法律监督制度存在不足。故而，应当通过修法进一步完善行政法律监督制度，优化法律程序使当事人能够便利、快捷实现自己的维权目的，如严控行政诉讼、行政复议审限延长，限缩诉讼、复议中止的法定情形等。

对于不了解或不会积极主动利用行政法律监督制度维权的当事人，有关国家机关应当遵循“谁执行，谁普法”的原则，向当事人普及行政法律监督制度的相关知识，鼓励和引导他们在权利受行政权侵害时，首选行政法律制度进行维权，如公布当事人维权成功的典型案例，行政机关因败诉而被追责的事例等等。

此外，尽管通过网络“民告官”并无明确的法律依据，但其正当性可以从舆论监督制度解释得出。在互联网、大数据迅速发展的时代背景下，应当承认其可以作为监督与维权的补充方式，在发展数字政府治理的过程中，增加官方网络“民告官”渠道的利用率，待条件成熟之后，通过立法加以确认和规范。

（作者系浙江大学光华法学院教授、博导，中国法学会行政法学研究会副会长）



扫描左侧二维码关注