

算法规制网络消费者滥用无理由退货权的理论基础、制度困境和路径创新

■西南政法大学人工智能法学院 胡潇月

近年来,电商平台借助算法技术对消费者的退货行为进行动态监控,逐步形成了一种以“算法规制”为核心的新型治理模式。这一模式在提升效率的同时,也引发了诸多制度性挑战。本文从理论基础、制度困境与路径创新三个层面,探讨算法规制网络消费者滥用无理由退货权的逻辑与出路。

一、为何需要算法规制?

七天无理由退货权是《中华人民共和国消费者权益保护法》赋予网购消费者的重要权利,旨在弥补线上购物信息不对称的缺陷。然而,实践中部分消费者将这一权利异化为“免费租赁”“恶意调包”甚至“团伙欺诈”的工具。相关案例显示,有人购买演出服使用后退货,有人买真退假骗取退款,有人半年退货手机77次。这些行为严重损害了商家利益,扰乱了市场秩序。

面对滥用行为的多样化和规模化,传统法律规制手段显得力不从心。在立法上,“商品完好”等标准模糊,难以自动化判断;在执法上,行政监管介入民事权利的空间有限;在司法上,商家举证难、成本高,往往只能忍气吞声。在此背景下,电商平台开始借助大数据和算法技术,对消费者的退货行为进行风险评估、动态审核和差异化处理。算法规制应运而生。

二、算法规制的理论基础

算法规制的正当性可以从三个理论视角得到论证。在法经济学理论方面,法律制度在追求公平目标的同时也应追求效率目标。传统规

制依靠个案裁量,耗时长、成本高,难以应对海量小额纠纷。算法规制能够自动化筛查异常行为,大幅降低识别成本,使法律规则真正落地。但效率提升的同时,必须确保识别准确、处置公平,避免误伤正常消费者。在信息规制理论方面,市场失灵往往源于信息不对称。算法规制通过分析消费者的历史行为,绘制用户画像,揭示出“职业退货人”等风险类型,传递声誉信息,并对退货行为给予及时反馈,引导消费者审慎行使权利。这种信息处理机制有助于破解信息不对称困局。在数字治理理论方面,大型电商平台已从交易中介发展为数字市场的基础设施,对商家和消费者拥有事实上的强大影响力。平台通过算法规制退货行为,实质上是履行维护市场秩序的治理职能。这种治理虽源于平台自利动机,但客观上发挥了公共功能,应当受到法治原则的约束。

三、算法规制的制度困境

虽然算法规制具有其理论基础,但落地执行时仍面临不少制度层面的障碍。

一是实体规则困境。法律上判断是否滥用权利,既要主观上有没有恶意,也要看客观上造成了什么损害。可算法只能依据退货次数、使用时长这类客观数据来做判断,很容易把正常退货也当成滥用。同时,“商品完好”在法律上有弹性的标准,到了算法那里却被简化为“标签撕没撕”“有没有划痕”这类硬性指标,把法律本应保留的灵

活空间挤占了。还有一些平台对高风险用户直接关闭退货入口,完全没考虑行为轻重,可能过度限制了消费者的正当权益。

二是程序规则困境。算法像一个“黑箱”,消费者根本不知道自己为什么被贴上高风险标签,知情权等于落空。另外,算法决策大多是自动完成的,消费者往往直到退货被拒才意识到自己被盯上,事前没有被告知,过程中也没有机会辩解。即便去申诉,也常常还是由同一套算法来处理,很难得到真正的人工复核,申辩权基本形同虚设。

三是主体权力困境。平台本来只是商业主体,跟消费者处于平等地位。可一旦用算法来规制退货行为,平台的权力就超出了私法自治的范围,带上了一种“准公权力”的色彩。这种权力的来源只是用户协议,消费者根本没有真正的协商能力;它的影响范围能跨越不同平台;在实践效果上能实质限制消费者的法定权利。但现行法律对平台这种算法权力,既缺少实体规范,也缺乏程序约束,责任配置更是一片空白。

四是救济规则困境。消费者因为算法决策受了损失之后,想找救济途径却很困难。平台内部的申诉大多流于形式;行政监管部门缺乏审查算法的专业能力,很难做实质性的核查;走司法途径时,消费者又拿不到算法内部的运行信息,举证非常艰难。

四、算法规制的创新路径

解决上述四类难题,需要从实

体规则、程序保障、平台权力约束和救济体系四个层面同步推进制度创新。

一是实体规则的算法化重构。算法在识别滥用行为时,不能只看退货次数等个别指标,而应把退货时间分布、商品使用痕迹、历史纠纷记录等多个维度的信息结合起来综合判断。“商品完好”的标准也要按不同商品品类分别设计,比如服装、电子产品、化妆品各有各的判断要点。同时要建立图像识别加入人工复核的双重审核机制。在规制措施上,必须遵守比例原则:对偶尔的高频退货,先进行提示提醒;对频繁的“试用”行为,适当限制退货权限;只有对那些恶意调包、团伙欺诈的严重情形,才采取永久限制或移交司法机关的处理模式。不能搞“一刀切”式的封禁。

二是程序保障的算法嵌入。算法一旦作出对消费者不利的决策,平台必须同步告知消费者:决策结论是什么、依据了哪些信息,以及去哪里申诉,而且要用普通人能看懂的语言说清楚。消费者有权对算法判断提出异议,并要求人工复核。复核工作必须由独立于算法开发团队的专业人员来完成,复核结果要写明理由。这些程序要求应当成为算法运行中不可跳过的环节,以确保整个过程透明可查、消费者有路可诉。

三是平台权力的法治约束。立法要明确平台利用算法进行规制的权力边界,把算法规则纳入公开、各案和接受监督的法治框架。要建立算法影响评估制度,要求平台在算

法设计阶段就评估其准确性、公平性和可解释性。平台不能以“算法自动运行”为借口推卸责任。在诉讼中应当适当减轻消费者的举证负担,并允许提起公益诉讼或集体诉讼。

四是救济规则的系统重构。平台内部要设立算法伦理委员会,建立人工复核制度和算法运行的审计追踪机制。监管部门要配备懂得算法审查的专业人员,建立算法备案制度和合规指引。法院应当受理算法决策引发的纠纷,引入技术专家作为陪审员或辅助审查人员,通过一个个具体案件的裁判,逐步积累起算法治理的规则体系。

五、结语

在数字时代,如何借助算法来规制网购消费者滥用七天无理由退货的行为,已成为消费者权益保护领域面临的一项新课题。我们既不能任由平台凭借“代码即法律”的私权力自行其是,也不能因为存在风险就完全拒绝技术手段的介入。只有在效率与公平、平台权力与消费者权利之间找到动态的平衡点,构建起一套技术可解释、规则可预期、权利可救济的新型规制框架,才能让“七天无理由退货”这一善意制度平稳运行、行稳致远,进而为数字经济实现高质量发展筑牢信任的基石。

基金项目:西南政法大学2025年度重庆市级大学生创新创业训练计划项目“网络消费者滥用七天无理由退货权的规制路径——基于2015—2025年既判案例的实证考察”。

全面推进数字化转型,深化人工智能赋能千行百业

加速传统企业数智升级。高标准建设省级制造业数字化转型促进中心,强化人工智能技术融合应用,构建数字化转型“需求、供给、路径”矩阵库。推进国家级和省级中小企业数字化转型城市试点建设,打造“小快轻准”数字化产品和解决方案。推进现有工业互联网平台与垂直行业深度融合,培育一批行业型

服务商、场景型服务商。推动中小企业在数字化领域加大创新创业力度,培育更多专精特新中小企业和“小巨人”企业。

深化重点产业智改数转。推广制造业数字化“链式改造”模式,依托重点产业集群开展人工智能赋能新型工业化试点,打造一批智能工厂。发展智慧农业,完善农业农

村大数据资源体系,推动农村电子商务高质量发展。推动数字金融、智慧物流等生产性服务业向价值链高端延伸,促进消费、文化、养老、体育等生活性服务业与数字技术深度融合。支持打造重点领域综合性数字赋能平台,推动行业协同创新发展。

推进数字城乡融合共进。推

进城市全域数字化转型试点、数字乡村试点建设,探索跨业务跨领域跨层级的创新应用场景。强化省(市)级统建平台共性支撑能力和公共数据供给,支撑城市运行和治理智能中枢建设。提升城乡数字化服务水平,建设全域智慧教育示范区,加快医保码推广与智慧医院建设,增强全省就业一体化信息平

台服务能力,建设未来社区、数字家庭。推进数字社会精准精细治理,打造城市生命线安全工程物联网底座,构建智慧“大应急”体系,强化公安大数据平台,开展数字孪生粤港澳大湾区大湾区试点,加快生态环境监测网络数智化转型。提升“百千万工程”信息综合平台能力,构建“百千万工程”数字化生态体系。

来源:《广东省国家数字经济创新发展试验区建设方案(2025—2027年)》

广州飞艇广告有限公司遗失营业执照正本,统一社会信用代码:91440101MA9WG33T4F,声明作废。
遗失声明:韦羽珊于2026年4月1日不慎遗失身份证件,证号:452127200021812**,现声明作废。
东莞市石龙小博士幼儿园遗失中国建设银行股份有限公司东莞石龙支行基本户开户许可证1份,核准号:J6020019123103,声明作废。
宋祖誉于2026年4月2日不慎遗失身份证,证号:440982200508243196,本人已申领新证,原证已失效,特此声明。
广州星乔国际教育咨询有限公司遗失财务章(编号:4401060742575)一枚,现声明作废。
深圳市亿和科技智造有限公司工会委员会不慎遗失工会法人资格证书,统一社会信用代码:91440300667062023J,声明作废。
广州市白云区同德街紫森服装商行,统一社会信用代码:92440111MAD0HND896,不慎遗失营业执照正本,现声明作废。
遗失声明:陆东池于2026年4月6日不慎遗失身份证件,证号:440582198804106952,现声明作废。
天津联固开启智能科技有限公司遗失营业执照副本,统一社会信用代码:91120110MA06YPOF9K,声明作废。
广州长屿贸易有限公司遗失法人章(法人姓名:赖露丹,编号:4401180365788)一枚,现声明作废。

遗失声明:杨伟林于2026年4月4日不慎遗失身份证件,证号:44538120071204****,现声明作废。
本人张丰裕,身份证号:360727199502180031,不慎损坏《医师资格证书》原件一本,编码:202044110360727199502180031,签发日期:2020年9月30日,现声明原医师资格证作废。不慎丢失《医师资格考试报名表暨授予医师资格申请表》一份,该表无编号,正反面为2019年执业医师报名信息,背面为本人毕业证书复印件,现声明原申请表作废。
汕头市金平区皮莉餐饮店遗失食品经营许可证正副本,许可证编号:JY24405110381016,声明作废。
惠州市新思想游泳馆有限公司将游泳池高危许可证证书副本遗失,证号:44130220240006,声明作废。
遗失声明:张承路于2026年3月10日不慎遗失身份证件,证号:513023197808180913,现声明作废。
王穗敏遗失政府专职消防员证,证号:440923199604264821穗专消字第110022012号,声明作废。
刘学能遗失《医师资格考试报名表暨授予医师资格申请表》,现声明作废。
泰和泰(深圳)律师事务所的王子怡律师遗失律师执业证,执业证号:14403201911160660,执业证书流水号:11913122,现声明作废。
深圳市南山区洋洋得宠物乐园公章(编号:

4403055728437)、法人章(编号:4403055728438)、财务专用章(编号:4403055853670)不慎遗失,声明作废。
遗失声明:李伟丽于2026年4月7日不慎遗失身份证件,证号:440883199111171185,现声明作废。
泰和泰(深圳)律师事务所的傅克律师遗失律师执业证,执业证号:14403200310315196,执业证书流水号:11475249,现声明作废。
本人朱红霞,身份证号:372330197205025466,不慎遗失执业医师资格证1本,证书编号:1175069号,声明作废,发证日期:1999年5月1日,现声明该证书作废,由此产生的一切法律纠纷本人自行承担,特此声明。声明人:朱红霞,2026年4月8日。
本人朱红霞,身份证号:372330197205025466,不慎遗失执业医师执业证1本,证书编号:11044000705162,发证日期:2012年5月24日,现声明该证书作废,由此产生的一切法律纠纷本人自行承担,特此声明。声明人:朱红霞,2026年4月8日。
丁文清不慎遗失医师执业证原件一本,编码:120440000701359,声明作废。
本人谢少文遗失警官证,证号:武字第1175069号,声明作废。
遗失声明:陈镇鑫于2026年3月25日不慎遗失身份证件,证号:44050819860612171X,现声明作废。

(父亲:徐建明,母亲:阮秀珍)遗失阮洋的出生医学证明,2011年9月2日出生,证件编号:L440786210,现声明作废。
广州瑞丝裳贸易有限公司遗失公章(编号:4401050294701)一枚,现声明作废。
佛山市南海区奕保汽车维修店遗失备案表,编号:44060501132019014,声明作废。
黄肃徽,2026年3月5日因保管不善遗失广东省司法厅2025年5月7日颁发的律师执业证书,律师执业证书号:14403201110071319,执业证书流水号:12207100,现声明作废。
清远市清城区居非梵家居店(个体工商户)遗失公章一枚,现声明作废。
兹有我社(广东省吴川市振文镇郭屋村大路上经济合作社)因保管不当,将《农村集体经济组织登记证》(统一社会信用代码:N1440883MF6781236W)正副本遗失。
邱佩舒遗失保障卡,证号:810000220727100758,声明作废。
广州世创房地产销售代理有限公司遗失营业执照副本(3-3),统一社会信用代码:91440101MA5C4A6H3P,声明作废。
曾颖立警官证丢失,警号:057403,特此声明作废。2026年4月9日。
遗失声明:罗金花遗失由花城街公益村公益经济合作社2002年11月4日开具的一张押金收据,单号:花农(02)208965,金额:3000元,现声明作废。
通知债权人申报债权的注销公告:本单位(统一

社会信用代码:524403003353920342)经理事会表决通过,决定注销,清算组已成立,望债权人接到通知之日起三十日内,未接到通知的自本公告之日起四十五日内,向清算组申报债权。清算组电话:13510226974。深圳市希玛医院管理研究所,2026年4月3日。
解散公示,清算组备案及债权人公告:广州戈仕贸易有限公司,统一社会信用代码:91440101753480926Y,经股东会决议,本企业停止经营,现于2026年8月6日已成立清算组进行清算,清理债权债务。清算组成员:谢志辉、胡桂芳,清算组负责人:谢志辉,请债权人自本企业公告见报之日起45天内,向本企业清算组申报债权。逾期不申报,视为放弃权利。清算结束后,本企业将向企业登记机关申请注销登记。特此公告。

跑政通: 全国登报、公证认证、公众号迁移、AAA信用评级、企业信用修复、律师函代发、翻译、正规备案刻章,一站式线上办理,咨询热线:4000049919