



## 中泰网络零售企业退货政策比较研究\*

# A COMPARATIVE STUDY ON THE RETURN POLICY OF ONLINE RETAIL ENTERPRISES IN CHINA AND THAILAND

张雨燕

KANOKPORN NONGHANPITUK

Chongqing University of Economic and Business Management, P.R.China

E-mail: luktarn@windowslive.com

Received: 13 August 2019 / Revised: 25 November 2019 / Accepted: 2 December 2019

### 摘要

近年来泰国消费者使用网络购买商品越来越多，尤其是使用跨境网络购物，但消费者对网络购物，以及跨境网络购物的退货政策还不够了解。对于不同商品，退货政策不同，当消费者采用网络购买商品时对商品不满意，不同企业的经营者制定比较符合自身企业经营特色的退货政策。本研究针对泰国网络零售商，泰国跨境网络零售商，以及中国跨境网络零售商的退货政策的特点和差异进行比较，为了增强消费者的购买信心，强化消费者重复回购的经营效果，本篇论文提出了优化企业退货政策的建议，为中泰双方的跨境网络购物提供了可持续性发展的动力。

**关键词：**网络零售商 跨境电商 退货政策 优化策略

### ABSTRACT

In recent years, Thailand consumers have been using the Internet to purchase more and more products, especially cross-border online shopping. However, most consumers do not know enough about online shopping and return policies of cross-border online shopping. For different products, the return policy is different. When consumers are not satisfied with the products they purchased using the Internet, the operators of different enterprises would formulate return policies that are more in line with their own business characteristics. This study compares the characteristics and differences of the return policies of Thailand online retailers, Thailand cross-border online retailers, and Chinese cross-border online retailers. In order to enhance consumer buying confidence and strengthen the business effects of repeated buybacks,

\*基金项目：中国国家社会科学基金项目《网络零售商无缺陷退货政策对消费者行为的影响机理研究》(14AGL023)成果



this paper puts forward suggestions for optimizing the return policy of enterprises, which provides sustainable development momentum for cross-border online shopping between China and Thailand.

**Keywords:** Online retailer; Cross-border E-commerce; Return policy; Optimization strategy

## 一、研究背景

目前，人们可以通过网络在全世界各地消费，无时间和地点限制。Butsatri (2018) 泰国消费者对网络购物行为慢慢转变，观念也在进步。从 2017 年 80–90% 的消费者在社交网络购买产品，随着技术的发展支付方式越来越便利，泰国消费者对网络购物更加有信心。

虽然网络零售商的销售额越来越多，但消费者购买产品后退货也在逐渐增加。Petersen and Kumar (2009) 研究发现，退货率低的商品一般是礼物产品，优惠产品，以及不在节日购买的产品。Jutarat (2015) 研究发现，如果网络零售商提出产品质量保证政策，消费者购买产品后发现产品质量问题可以退款，会增加消费者的信任，以及对消费者购买决策有积极的影响。虽然目前泰国还没有比较明确的网络购物《消费者权益保护法》，但网络零售业，尤其是 B2C 大部分都提供退货政策，以增加市场的竞争力，以及吸引消费者购买行为。退货流程快捷，并提供免费退货，给消费者带到了一个很好的网络购物体验，增加消费者的购买信心。比如：Lazada Thailand 提供 15 天至 30 天的退货政策，当消费者购买产品后对产品不满意或产品有质量问题时，消费者可以在平台上申请退货，填写退货原因，选择退货方式，填写后把申请单打印出来贴在包裹上，然后在平台上填写发货订单号码，可以在网上查看退货流程，从公司收到产品起日大概 15 天工作日完成退款。

目前，有不少泰国消费者喜欢在中国跨境网络零售购买产品，为了让消费者更加了解网络零售商的退货政策，还对中泰网络零售商的经营者进行分析，全面了解竞争对手的退货政策。本论文研究泰国网络零售退货政策规定和中国跨境网络零售退货政策。对于网络零售商，除了产品在更具价格优势，保证高的质量的同时也要提出比较符合消费的退货政策。此外，中泰经营者可以参考良好的退货政策，将推动中泰跨境网络零售市场，使中泰贸易形成一个良性的发展趋势，更好的让人们去接受，很好的退货政策还可以减少购物车放弃率，退货政策将最大限度地减低消费者的购买顾虑，增强消费者的购买信心，增加消费者重复回购，而网络零售企业退货逆向供应链机制的优化，也将建立于更加完善的退货政策上之上。



## 二、泰国网络零售企业退货退款政策

### (一) 泰国网络零售商退政策概况

新零售市场对消费者更加方便，但经营者要提供退货政策及完善的售后服务。为了强化消费者购买意识及满意度，不论是当天的消费者还是多次购买的消费者都能享受退货政策 UPS Pulse of the Online 的调查报告发现，66% 的消费者购买产品之前，都会先了解经营者的退货政策，如经营者提出退货政策，会积极的影响消费者购买决策的作用。根据 Woradee (2013) 的研究发现，大部分的消费者对退货政策条件不够了解，有部分的消费者购买产品后发现产品问题，以及对产品不太满意，却不知道在没退货。目前，泰国网络零售商平台，基本上的经营者都提供退货政策，比如：7 天或 15 天内可以退货，只是在退货产品的种类上有一定程度的限制，甚至有的企业经营者只能提供换货，旗下产品概不参与退款。

另外如果经营者提供比较清晰及对消费方便的退货政策，有积极的影响消费者购买决策。尤其是如果经营者提供免费退货。

### (一) 泰国网络零售企业使用退货退款政策概况

 <b>Wemall</b>	<p><b>Wemall 的退货政策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 根据产品的特性不同，退货政策不一样。</li> <li>◎ 如经营者没在网上公开保修、退货、换货的规则，购买之前要先在后台问询经营者。</li> <li>◎ 如经营无法按时送货，系统将自动退款到消费者的账号。</li> </ul> <p><b>消费者可以在以下的条件内换货（不可退款，除了公司无法提供新产品）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 经营者发货错误，物流问题造成产品损坏（经营者承担退货费用），消费者收到产品后 7 天内申请退货，并在 14 天内商家能收到货。</li> </ul> <p><b>以下条件不可更改或取消订单</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 消费者购买错误：产品型号，颜色，种类错误；消费者忘记提供代金券，或选择赠送品，优惠券。</li> </ul> <p><b>退货方式</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 消费者联系经营者，把产品退给经营者。</li> </ul>
 <b>Lazada Thailand</b>	<p><b>Lazada Thailand 的退货政策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 根据各种产品的特性不同，退货政策具体实施细则存在不一样。</li> <li>◎ Lazada 提出的退货时间不一致，请在购买该产品的信息查看：退货时间为 7 天无理由退货，15 天无理由退货，或者不参与退货条件。</li> </ul> <p><b>退货条件</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 经营者发货错误；物流问题造成产品损坏，生产质量问题不合格。如产品有问题，消费者收到产品后在 2 天内，要及时联系售后服务，如超时公</li> </ul>



	<p><b>司有权拒绝退换产品</b></p> <p><b>退货方式</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 消费者可以在平台上申请退货。</li> </ul>
 411eStore	<p><b>411eStore 的退货政策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 如消费者购买产品后，经营者还没发货，消费者可以取消订单。</li> </ul> <p><b>退货条件</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 消费者收到商品后，先联系经营者询问是否同意退货；消费者收到商品在 7 天内申请退货；通过经营者的同意退货后，消费者把产品寄回给经营者，等到经营者收到货，检查没问题，将退款。</li> </ul> <p><b>以下的情况无法参与退货</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 消费者收到产品后超过 7 天无法申请退货，已被使用的产品，产品在消费者手里损坏，产品标价丢失，包装被打开，影响第二次销售，定制产品，赠送品已被使用，消费者没按照说明书使用。</li> </ul> <p><b>以下产品不参与退货</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 电子产品：可以下载的产品，充值的产品。</li> </ul> <p><b>退货方式</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 消费者联系经营者，退货给经营者。</li> </ul>
 24Shopping	<p><b>24Shopping 的退货政策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 根据各种产品的特性不同，退货政策具体实施细则存在差异。</li> </ul> <p><b>以下的情况公司提供 7 天之内退货</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 经营者发货错误，颜色，尺码错误；产品与网站显示的信息不一致；因为经营者或物流造成产品损坏，不可使用。</li> </ul> <p><b>以下的情况不参与退货政策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 手机、平板电脑、相机、电话（消费者扯取保护膜，并产品无法正常使用），已被使用的打印墨/电池、消费者已填写保修证书、分期付款产品，贴身产品：内裤、内衣、游泳衣，赠送品，可以正常使用的电器，配件，说明书丢失，产品损坏，因消费者自己造成，或按照错误。</li> </ul> <p><b>退货时间</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 如产品损坏，丢失。因生产或发货的问题，公司有权考虑消费者的申请。</li> <li>◎ 如消费者使用现金付款，将 14 天工作日退款到消费者的账号。</li> <li>◎ 如消费者使用信用卡付款或借记卡，跟最不同银行的退款政策。</li> <li>◎ 如超过时间，公司有权拒绝退货。</li> </ul> <p><b>退货方式</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 消费者联系经营者，退货给经营者。</li> </ul>



 <b>JD Thailand</b>	<p><b>JD Thailand 的退货政策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 根据各种产品的特性不同，退货政策具体实施细则存在差异。</li> <li>◎ 消费者可以在收到产品后 7-30 天内申请退货。</li> </ul> <p><b>退货条件如下：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 产品不能正常使用；产品与广告不一致；经营者发货错误；无理由退货。</li> </ul> <p><b>备注：</b>退货的产品不能缺少赠品、零件、盒子、标价以及商标。</p> <p><b>以下的产品不参与无理由退货</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 电子产品、手机、平板电脑、电器（产品盒子被打开）、消费者已填写保修证书、游泳衣、内衣、内裤、装饰品、相连、鞋底、袜子，食品饮料、清洁用品、护肤品、化妆品、婴儿产品、宠物产品、运动产品、家具、书、音乐、游戏、汽车产品、维修工具、优惠产品、赠品、手工艺品。</li> </ul> <p><b>退款方式</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 将在消费者使用支付方式退款到消费者的账号。</li> </ul>
 <b>ROBINSON ONLINE</b>	<p><b>ROBINSON ONLINE 的退货政策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 公司提供购买后 30 天之内退货。</li> </ul> <p>*** 如果公司根据购买订单发货错误，或物流造成产品损坏、丢失，公司会向消费者联系，并在 7 天之内给消费者重新发货。</p> <p><b>退款方式</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 通过银行账户。在退货审批后 3-7 天的工作日，顾客会自动收到退款。</li> </ul> <p>通过行用卡账户（使用行用卡支付的客户）客户可以 45 天之内的工作日，收到退款。</p> <p><b>以下情况消费者可以退货</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 因经营者或物流造成产品损坏，产品过期（快过期），在发货过程中丢失；产品跟网站显示不一致；经营者发货错误。</li> </ul> <p><b>备注：</b>退货的产品不影响第二次销售，零件、说明书、赠品、包装整齐，标价，商标全齐，产品没被打开过或盒子不损坏。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ “不想要”如果顾客购买产品后不想要，不关任何原因，除了以上的条件下公司有权拒绝退换产品。</li> </ul>
 <b>Makro Click</b>	<p><b>Makro Click 的退货政策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 消费者收到商品后 7 天内可以申请退货（按照发货订单日期）；消费者需要退货时，请在网站联系售后服务；消费者要提交收据，订单号的证据；产品必须包装好，零件全齐；食品饮料没过期；如果公司无法按照客户的清单送货，公司会给客户退款。</li> </ul> <p><b>退款时间</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 如果客户使用泰国银行的信用卡全额支付，公司会在 30 天之内，退</li> </ul>



	<p>款到客户的卡号，而取决于该卡还款周期。</p> <p>◎ 如果客户通过 True Money Wallet 全额支付，会在 30 天之内退款到客户的 True Money Wallet 账号。</p>
 Shopee Thailand	<p><b>Shopee Thailand 的退货政策</b></p> <p><b>退货方式</b></p> <p>◎ 消费者需要退货时，请在网站联系售后服务。</p> <p><b>在以下的情况可以退货退款</b></p> <p>◎ 消费者购买后没收到产品；产品有质量问题，发货造成产品损坏；营销者发货错误（尺寸，颜色有错误）；产品与广告信息所显示不一致；消费者与营销者有补充其他条件，营销者需要向 Shopee 平台通知，通过审核后该条件起效，该条件只有 Shopee 有权审核或拒绝；如有纠纷消费者要向 Shopee 通知，收到通知后 Shopee 会立刻冻结该账户的费用</p> <p><b>消费者购买后“不想要”不能申请退货</b></p>
 Chilindo	<p><b>Chilindo 的退货政策</b></p> <p>◎ Chilindo 的退货政策没公开发布，如顾客购买产品后产品有问题可以与公司联系要退货，或者换货。</p> <p>联系邮箱：support@chilindo.com</p> <p>收到客户的邮件后，一般 Chilindo 可以提供退货但不退款。</p> <p>（公司会退积分相当于产品的价格到消费者的账户，消费者可以在下次购买使用。退款金额不含 10% 的服务费，和运费）。</p>
 WeLove Shopping	<p><b>WeLove Shopping 的退货政策</b></p> <p>◎ 消费者购买后可以申请退货，等经营者的回复。经营者有权拒绝消费者退货，但要提出理由。</p> <p>◎ 消费者申请退款超过 72 个小时，如商家没回复，公司会按照顾客的申请进行退款。</p>

表 1：泰国网络零售企业使用退货退款政策概况

### (三) 泰国网络零售企业的退货政策条件小结

1. 退货时间：因泰国目前没有明确的退货政策法律制度，每个网络零售商的退货期限不同，有的 7 天，15 天，或 30 天。当消费者购买商品之前要先查看清楚该商品的退货期限，不同网店的经营者可能提供退货期限不同，比如：当您在网上平台购买 AA 包，B 网站 H 店可能给您提供 7 天无理由退货，而当您在 A 网站 D 店购买同样的 AA 包，经营者可能给您提供 15 天无理由退货。一般网络零售商普通产品可以在 7-15 天之内退货，电器产品可以在 15 天之内退货。

2. 退货地点：大多数会在网站或平台上申请退货，消费者和经营者之间联系，把货寄回给商家



所提示的地址。有的平台提供上门取货，有的平台可以通过 7-11 便利店退货。

3. 產品的状态：退货产品必须要完整，在包装里面与收到货当天同样。没被使用过，零件全齐，产品标牌，说明书不可减少。“退货产品不影响第二次销售”。

4. 退款方式：买家如何付款即将按照付款方式给买家退款。比如：使用信用卡支付即将退款到持卡，而取决于该卡还款周期。

5. 退货费用：如商品问题退货，商家承担退货费用。

6. 不参与退货的产品：这是退货政策的一个重要条件，消费者要了解以下您购买的产品是否在退货条件内。不参与退货条件的产品大多数包括：贴身产品，电子产品，折扣产品，特殊产品。

### 三、泰国跨境网络零售企业退货政策

#### （一）泰国跨境网络零售企业使用退货退款政策状况

示例：泰国跨境网络零售企业退货退款政策

 <b>AliExpress Thailand</b>	<p><b>AliExpress Thailand 的退货政策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 根据各种产品的特性不同，退货政策具体实施细则存在差异。</li> <li>◎ 每个产品都有不同的退货期限。7 天，15 天，30 天，或者 60 天退货。</li> <li>◎ 消费者需要退货，要先自己联系经营者</li> <li>◎ 如产品与广告信息不一致，公司保证在 15 天内向消费者退款</li> <li>◎ 如果消费者与经营者商量后无法解决问题，消费者可以在网页的购买订单点按“纠纷”公司会在 15 天之内查看情况，如情况合理公司将退款给消费者。</li> <li>◎ 有些产品消费者要自己承担退货费用，可以与经营者商量</li> <li>◎ 有些经营者提供当地退货（比如：美国购买在美国退货），并当消费者申请当地退货，退货时间延长 15 天，消费者可以改变主意取消退货。</li> <li>◎ 退货产品不影响第二次销售，没被使用，零件全齐。</li> <li>◎ 经营者收到产品后，在 7 天工作日将自动退款</li> </ul> <p><b>可以参与退货产品如下</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 家庭花园工具，服装，装饰品，运动工具，包，行李箱，鞋等。</li> </ul>
 <b>Amazon Thailand</b>	<p><b>Amazon 的退货政策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 根据各种产品的特性不同，退货政策具体实施细则存在差异，请参照商品的退换货政策。</li> <li>◎ 有些经营者参与全额退货买家不要退款，购买前请查看产品退货信息</li> <li>◎ 如消费者在当地国家购买产品可以在当地国家退换产品（比如：买家在 Amazon.com 购买产品，买家就在美国退货），由经营者承担退货费用。</li> </ul>



 <b>Ebay Thailand</b>	<p><b>eBay 的退货政策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 根据各种产品的特性不同，退货政策具体实施细则存在差异，请参照商品的退换货政策。</li> <li>◎ 如产品损坏或有质量问题，消费者可以申请退货退款。</li> </ul> <p><b>退货方式</b></p> <p>在 ebay 网站点击进去 Case return 点击 Accept return 下载 label 把 label 打印出来贴在包装上，等 2~3 天会有快递去取货在 Case return 添加发货订单如果快递已成功取货，Case return 状态会更改 Shipped。</p> <p><b>退货费用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 如产品质量问题，因经营者、物流、生产造成产品损坏，经营者承担费用。</li> </ul>
---	--

**表 2：泰国跨境网络零售企业使用退货退款政策**

## （二）泰国跨境网络零售企业退货政策条件小结

泰国跨境网络零售商一般退货政策是根据经营者所在的商品提出不同的退货规定大概如下：

**退货时间：**每个跨境网络零售商的退货期限不同，有的 10 天，或 30 天的退货。

（1）产品的状态：退货产品必须要完整，在包装里面与收到货当天同样。没被使用过，零件全齐，商标标价没拆，说明书不可减少。“退货产品不影响第二次销售”。

（2）退货费用：如是产品质量问题，产品损害，发货错误卖家承担退货费用，亚马孙新政策无理由退货买家承担费用。有些商品经营者提供无理由退货，购买前消费者可以在商品信息查看。

（3）退款方式：买家如何付款即将按照付款方式给买家退款。比如；使用信用卡支付即将退款到持卡，而取决于该卡还款周期。

（4）不参与退货的产品：这是退货政策的一个重要条件，消费者要了解以下您购买的产品是否在退货条件内。不可退货的产品一般包括；贴身产品，下载产品，折扣产品，定制产品等。当您购买之前必须询问清楚是否参与退货条件。

**备注：**一般情况入商品问题，可以于商家联系提供照片或视频，如果商家觉得原因明确商家会愿意补发新商品，买家不必把货退回。



## 四、中国跨境网络零售企业退货政策

### (一) 中国跨境网络零售企业退货退款政策状况

示例：中国跨境网络零售企业使用退货退款政策

 <b>全球速卖通</b>	<p><b>全球速卖通的退货条件</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 每个产品都有不同的退货条件，海外消费者购买之前要先与经营者沟通该产品是否可以退货，退货时间是如何。有的产品可以在 15 天之内退货，有的产品可以在 30 天只能退货，或者与经营者商量下调。</li> <li>◎ 如果消费者和经营者达成退款又退货的协议之后，消费者必须在 10 天内将货物发出（否则款项会打给经营者）。</li> <li>◎ 消费者退货后，把订单号填写在退货系统上。</li> <li>◎ 等 30 天的工作日，如没问题将自动退款。</li> </ul> <p><b>退货费用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 如果经营者设置的 free shipping 消费者就不用承担运费</li> <li>◎ 货物有质量问题的退货的是经营者承担，如果没有质量问题的，消费者自己要退货运费是消费者承担。</li> <li>◎ 如果产品发货错误或者破损商品，经营者要负责退回商品的速卖通运费。消费者有权选择价格便宜、速度较慢的退货方式。</li> </ul>
 <b>Ebay China</b>	<p><b>Ebay China 的退货条件</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 每个产品都有不同的退货条件，消费者购买之前要详细查看该产品是否可以退货。有的产品不接受退货，有的可以在 30 天内消费者自费退货，有的可以在 30 天内免费退货，或者 60 天退货。</li> </ul> <p><b>以下类别可以选择 14 天内退货：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 收藏品，艺术品，数码相机、摄影器材、医疗设备，复健，残疾辅助设备</li> </ul> <p><b>不同于其收到时的状态：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 被使用的，更换或损坏的，缺失零部件，物品标签等，未使用原包装退货，退货途中有破损等，只有美国和澳洲可以扣除原始交易运费，卖家根据收到退货具体情况，选择扣除物品价值的 10%-50%的部分退款，在卖家提供部分退款之后，买家有 10 个工作日可以要求 eBay 介入审核部分退款，eBay 会根据纠纷具体情况判断是否需要卖家补差额。</li> </ul>
	<p><b>中国亚马逊的退货政策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 每个产品都有不同的退货条件，消费者购买之前要详细查看。</li> <li>◎ 消费者需要在规定时间内提出退换货申请，并与经营者达成协议。经营者</li> </ul>



 <b>中国亚马逊</b>	<p>提供退货地址，联系人，联系电话等。消费者在 14 日内将商品寄出，如 14 日内未提供退货物流信息，退换货申请即将关闭。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>对于支持上门办理退货的商品，配送员会在消费者办理退换货后的 4 天左右上门取货，消费者要保持电话畅通，并保持商品完好（消费者要退回自己收到的整套商品、发票以及赠品等）所退回商品必须有良好的包裹包装。</li> </ul> <p><b>以下类商品可通过在线退换货中心自助办理：</b></p> <p><b>全部办理：</b>图书、音乐、教育音像、电脑产品、数码影音、服饰箱包、鞋靴、玩具、厨具、家居、乐器、手机、个护健康、办公用品、汽车用品、珠宝首饰、钟表。</p> <p><b>退货费用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>由经营者原因造成商品退货，经营者承担退货费用。非经营者原因造成商品退货，已支付的配送费用不做退款处理。</li> </ul>
 <b>Wish</b>	<p><b>Wish 的退货条件</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>每个产品都有不同的退货条件，消费者购买之前要详细查看。</li> <li>Wish 平台上凡带有物流信息的产品均可参加退货项目。目前，只有美国路向和部分欧洲国家路向的产品享有退货资格。</li> </ul> <p><b>Wish 对于退款责任的判定通常有三种：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>如是经营者责任问题，消费者不用承担退款费用，由买家承担。</li> <li>如果判定是平台责任，货款会结算给商户，退款费用由平台承担。</li> <li>根据退款率来判定的，如果是高退款率则相应责任是由商户承担，如果退款率控制得很好，是在一定比例范围之内，该买家承担就买家承担。</li> </ul> <p><b>客户退款的理由大致如下：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>产品与描述不符，没按时发货，物流配送时间过长，产品破损。</li> </ul>

表 3：中国跨境零售退货政策总结表

## (二) 中国跨境网络零售企业退货退款政策条件小结

- 退货时间：由于因泰国目前没有明确的法律法规强制退货，每个网络零售商的退货期限不同，有的 30 天，或 60 天的退货。
- 产品的状态：退货产品必须要完整，在包装里面与收到货当天同样。没被使用过，零件全齐，产品标牌，说明书不可减少。“退货产品不影响第二次销售”。
- 退货费用：如是产品质量问题，产品损害，发货错误卖家承担退货费用，亚马孙新政策无理由退货买家承担费用。
- 退款方式：买家如何付款即将按照付款方式给买家退款。比如：使用信用卡支付即将退款到



持卡，而取决于该卡还款周期。

(5) 不参与退货的产品：消费者使用过的产品，标价或标牌被减掉，退货的产品不影响第二次销售，不参与退货条件的产品大多数包括；贴身产品，电子产品，折扣产品，特殊产品，当您购买之前必须询问清楚是否参与退货条件。

**备注：** 一般情况入商品问题，可以于商家联系提供照片或视频，如果商家觉得原因明确商家会愿意补发新商品，买家不必把货退回。

## 五、泰国和中国跨境网络零售业的退货政策比较

### (一) 泰国网络零售退货政策总结表

网络零售商企业	退货方式			退货条件			退款方式
	上门取货	自己制定	便利店	时间	费用	商品状况	
wemall		/		7-14 天	商家自身原因商家承担	不影响二次销售	按照支付方式退款
LAZADA	/	/	/	7-15 天	商家自身原因商家承担	产品完整	按照支付方式退款
4U ESTORE		/			自己承担	还没发货可以退货	按照支付方式退款
SHOP24			/	7 天	商家自身原因商家承担	产品完整	按照支付方式退款
JD CENTRAL	/	/		7-15 天	商家自身原因商家承担	产品完整没使用过	按照支付方式退款
SHOP ONLINE	/	/		30 天	商家自身原因商家承担	不影响二次销售	按照支付方式退款
makro click	/	/		7 天	商家自身原因商家承担	不影响二次销售	按照支付方式退款
Shopee		/		商家自订	商家自身原因商家承担	不影响二次销售	按照支付方式退款
Chillindo		/		联系商家	自己承担	不影响二次销售	可以提供退货但不退款
weLOVE SHOPPING		/		联系商家	商家自身原因商家承担	不影响二次销售	按照支付方式退款



## (二) 中国跨境网络零售退货政策总结表

网络零售商企业	退货方式	退货条件			退款方式
		时间	费用	商品状况	
AliExpress	消费者自选	7-15 天	如显示 free shipping 经营者承担退货费用	不影响二次销售	按照支付方式退款
amazon	消费者自选	30-60 天	商家自身原因商家承担	不影响二次销售	按照支付方式退款
ebay	消费者自选	商家自订	商家自身原因商家承担	不影响二次销售	按照支付方式退款
wish	消费者自选	商家自订	商家自身原因商家承担	不影响二次销售	按照支付方式退款

表 5：中国跨境网络零售退货政策总结表

## (三)、中泰网络零售企业的退货政策条件比较

中泰退货政策之间的差异的主要体现在退货费用、退货时间、退货操作。目前泰国网络零售商的退货时间为 7 天、15 天或 30 天的工作日等，从消费者取到货后起效。而中国跨境网络零售商的退货时间为 30 天、60 天，有些商家自订商品的退货期限也会有所不同。消费者购买同样的产品在不同网站的商店也会有不同的退货时间：比如，消费者在 LAZADA Thai 与 JD Central 平台上购买同样的品牌 Jansport TWK805F BLACK LABLE SUPERBREAK -TURKISH OCEAN 时，经营者提供的退货时间不一样，LAZADA 提供 7 天无理由退货，而 JD Central 提供 15 天无理由退货。退货费用一般包括商品金额的退还以及退货产生的费用，无理由的情况下，商家退款包括全额退款和部分退款。中泰网络零售商退货费用政策相同，如因订单配送不完整而产生退款，商家将承担 100% 的退款责任，退款费用分为发货运费、退货运费、手续费、商品重置费等，平台会自动退款到消费者的支付账号中。中泰网络零售不参与退货的商品没有较大的差异，都会依据网店经营者旗下产品的种类做出改变，不论是泰国还是中国的跨境网络零售企业，如商品损坏或商家发货有错误等，部分商家都会选择退款不退货的方式来减少退货费用。



## 五、完善跨境网络零售企业退货政策的建议

网络零售企业每天面临着数量庞杂的退货业务，由于消费者的退货要求复杂多样且无法避免，导致网络零售企业无法完全控制，例如如果是经营者自身旗下的产品出现了质量上的问题，那么消费者选择退货的一切后果则由经营者独自承担，退货流程是为了降低消费者的损失，但是却给零售企业的经营者带来了许多麻烦及负面影响，所以零售企业要学会利用完善的退货政策有效地控制消费者的退货现象，为消费者及上游厂商分别制定不同的退货政策，详情如下：

### （一）对消费者跨境网络零售的退货政策

#### 1. 制定详细的退货政策和规范的退货业务操作流程

跨境网络零售企业应当在店铺最显眼的位置向消费者展示自身企业的退货政策，使客户除了在客服中心询问客服之外更加直观清晰的在第一时间了解到商家的退货政策，一定要将退货过程中所有的限制性条件罗列清楚，使消费者明白商品在什么样的状态下不予退换货，如果消费者仍有疑问，客服必须在向顾客讲解商品性能时强调退换货的章程内容，避免消费者无意损坏商品，带来后续不必要的麻烦，引导顾客理性购物才能增添更多的回头客，要帮助消费者使用退换货的权力，提醒消费者在退货单上注明详尽的退货缘由，以方便后期协商运费的问题；网络零售企业负责退货流程的负责人一定要安排下属职职员严格审核被退回来的商品，避免自身企业遭受更大的损失，尽量降低消费者的退换货意向及购物的随意性，一定要避免商品无缺陷却被退回的现象，有利于大幅度降低退货商品进入逆向物流的频率；跨境网络零售企业总部应根据自身经营的产品特色制定出相应的退货操作流程，并通过严谨的工作制度将退货准则及业务流程贯彻落实到位，对自身企业的内部职员的工作范畴进行明确的规划，并通过与退换货相关课程培训来提升员工的业务素质及退货工作效率。其次，网络零售企业应该制定同意的退货政策，为了避免消费者对跨境网络零售退货政策的错觉。尤其是泰国网络零售企业很多商家都没有同一的退货时间，而对于中国来说相反的是中国有国家制定 7 天无理由退货政策。

#### 2. 改善售前售后服务

针对于一些带有技术性质的零售产品，例如桌椅或电子机械设备等，相关网络零售企业的客服一定要经过技术培训后才可上岗，方可再跨境网络平台的售后流程中对自家企业的客户进行详尽的指导与高服务质量的售后服务，解决消费者在安装商品或不会使用商品过程中遇到的问题，为消费



者展示安装及使用的方法，如果客户仍有疑问，还可以给为消费者提供当地代理商的联系方式，为消费者提供更多的解决方法及解决途径，这样也可以减少客户因售后服务不满意而选择退货的情况。

## （二）对跨境网络零售企业的退货政策

（1）退货价格设计。退货政策有全额和部分退款之分，全额退货是对零售商的退货按照原先的批发价进行全额退款，而部分退货则按批发价进行一定的折扣。在一定的批量约束下，通过对退货价格的调整，可以使供应商和零售商的总体利益达到最优。

（2）退货比率约束。现在有零退货的策略，零退货意味着生产厂商不接受来自零售商的任何退货，而在发货时给零售商一定的折扣。这项政策事实上是把退货的责任转移给零售商，从而减少生产商和经销商的费用，但是同时生产商失去了对商品的控制权。制定退货政策的初衷，就是为了免除或减轻销售风险，鼓励零售商大批量进货、顾客大量购买，以增加产品扩大销售的机会，使厂商和零售企业的成本利益达到最优。因此，厂商及零售商可以协商制定一个合适的退货比率以平衡由此产生的成本和利益，提高企业的竞争优势。

（3）退货中的合同管理。退货过程中商品的权责归属不明确，是实际运行中所常见的，这是由于合同管理的缺失引起的。例如，一家为连锁集团服务的第三方物流公司，由于供应商和零售商之间对退货责任的理解不一，导致产品大量堆积在其仓库而引起的运营困难。同时，大量价值庞大的退货，因为没人处理而只能在原处等待，直到过期或彻底损坏。平常不为人所注意的退货，在合同的签订过程中常常被一笔带过甚至被彻底忽视。但作为加快企业资金周转，重新挖掘剩余价值的方式，以及合理限制客户退货比例的手段，详细而明确的条款必须在合同过程中就得以体现，这样才能避免出现纠纷。

## 结论

从研究中发现泰国网络零售商的退货政策的实施是一个承诺，因此，零售商必须遵守自己所提出的承诺，否则将被视为非法。然而，根据零售商提出退货政策消费者权益保护，与根据法律法规消费者权益保护法存在不相同，比如：消费者无权利无理由退货，但如果零售商有提出无理由退货，消费者才能无理由的退货。但另一方面，在某些产品的情况下，比如：护肤品，如在退货政策规定上，消费者购买后不想要也可以退货。另外，如果发现商品损坏，消费者也可以按照泰国法律法规退货。本文认为将泰国网络零售商还可以继续发展，政府或相关负责部门应该更加监督，提供公平的竞争，加强在线网络交易。对于网络零售商应该对消费者，竞争对手，社会有责任心，以及提出更有效的退货政策，也可以减少经营的成本。



## 参考文献

- 开淘. 2017 速卖通退货规则最新版 [N/OL]. 开淘 - 淘宝问题有问必答 [N/OL]. 2017-09-23. <https://www.kaitao.cn/article/20170923144758.htm>.
- 朱志. 网络零售商退货政策影响因素的实证研究: [硕士学位论文]. [D]重庆: 重庆大学, 2015
- 任康. 中国跨境网络零售商退货政策信息质量评估研究: [硕士学位论文]. [D]重庆: 重庆大学, 2017
- 陈雨萌. 《消费者权益保护法》中冷静期制度的适用范围界定研究 [J]. 经济研究导刊, 2018, 373 (23): 200-201.
- 张结娣. 消费者基于不同原因网购退货对购后行为影响的研究: [硕士学位论文]. [D]. 安徽: 中国科学技术大学, 2017.
- 吴素清. 中泰消费者保护法比较: [硕士学位论文]. [D]. 北京: 北京邮电大学, 2017
- 陈静. 网络消费者知情权的法律保护研究: [硕士学位论文]. [D]. 广西: 广西师范大学, 2017.
- 雨果网. eBay 退货政策更新: 退货选择只剩 5 种, 卖家保护和惩罚两分明 [N/OL]. Cifnews 雨果网跨境电商智能服务平台, 2018-07-11. <https://www.cifnews.com/article/36397>.
- 雨果网. 合理退货政策的背后: 投资回报, 降低购物车放弃率 [N/OL]. Cifnews 雨果网跨境电商智能服务平台, 2018-05-17. <https://www.cifnews.com/article/35236>.
- 国家工商行政管理总局令. 网络购买商品七日无理由退货暂行办法 [N/OL]. 中华人民共和国中央人民政府, 2017-01-16. [http://www.gov.cn/gongbao/content/2017/content\\_5216437.htm](http://www.gov.cn/gongbao/content/2017/content_5216437.htm).
- 速贸通. 亚马逊全球开店自动退货政策解读 [N/OL]. 速贸通, 2017-11-14. [http://www.sohu.com/a/204211515\\_99997108](http://www.sohu.com/a/204211515_99997108).
- 斑马海外仓 Angel. 卖家注意: eBay 已开始实行新的退货政策 [N/OL]. FOB 福步外贸论坛, 2017-08-02. <http://bbs.fobshanghai.com/thread-7474962-1-1.html>.
- 2018 UPS Pulse of the Online Shopper In Asia Research [R]. UPS Pulse of the Online Shopper™:2018 Electronic Transactions Development Agency (Public Organization).Information technology law[M].2017(8):1-406.
- AliExpress 全球速卖通. 全球速卖通平台规则 (卖家规则) [N/OL]. 全球速卖通规则正文, 2018-06-01. [https://sell.aliexpress.com/zh/\\_pc/rule\\_detail.htm](https://sell.aliexpress.com/zh/_pc/rule_detail.htm).
- Business situation 2018. Sunrise-sunset industry[R]. Bangkok: 2018.
- Buzze Blog.Thailand's Top 10 Online Shopping [N/OL]. komchadluek News, 2018-08-10. <http://www.komchadluek.net/news/lifestyle/342946>.
- Jutarat Kiadrasamee. Factor affecting the decision making on purchasing products from the online application in Bangkok metropolitan region:[Degree of master].[D]. Bangkok. Thammasat University,2015.
- Kasikorn Bank Internetional Business Consulting Center Thai land E- Commery service indsturce [R]. Bangkok:2017



Nattawan Charoenrattanapornchai. Legal measures to protect the consumers from covert advertising in Online product and service reviews:[Degree of master].[D].Bangkok. Chulalongkorn University,2013.

Panyarawee YuAnek Photiwat.Consumer Return Protection Return of retail business in Thailand:[Degree of master].[D].Bangkok. Chulalongkorn University,2017.

Piyawat wasusirikun, Rainer Hans Stasiewski. Growing of China Online shopping markets[J].RMUTK Journal of Liberal Arts,2016,10(2):9-20.

Poonsuk Ninkitsaranoont. Modern retail industry (Development Trend of Industrial Enterprises) [R]. Krungsri research.Bangkok: 2018.

Sirichai Deelers,Supavadee Rattanapongpun.The Factors that Influence Consumer with Purchasing Decisions Process of E-Commerce Market Niches[J].Veridian E-Journa,2018,11(1):2404-2424

Surangkhana Wayuphap.Value of e-Commerce Survey in Thailand 2017 [R].ETDA Thailand. Bangkok:2017

Team TCIJ News.Does Thailand Know:The average rate of online shopping consumer in Thailand ia about 5-10%.Tcijthainews[N/OL].TCIJNews,2019-01-11.<https://www.tcijthai.com/news./2019/1/scoop/8656>.

Woradee Jongadsayakul.Product Return Behavior of Modern Retail Consumers (in Thai)[J].Applies Economics Journal. 2013:20(1): 47-61.

	<b>Name and Surname (姓名):</b>
	KANOKPORN NONGHANPITUK
	<b>Highest Education (最高学历):</b>
	PH. D.
	<b>University or Agency (任职院校或单位):</b>
	Chongqing University of Economics and Business Administration
	<b>Field of Expertise (专业领域):</b>
	Business management
	<b>Address (地址):</b>
	No. 174 Shazheng Street, Shapingba District, Chongqing, P. R. China, 400044