

电商在线纠纷解决中的执行问题研究

庞怡楠

青岛大学法学院, 山东 青岛

收稿日期: 2025年1月10日; 录用日期: 2025年2月10日; 发布日期: 2025年2月19日

摘要

在线纠纷解决机制(ODR)作为顺应数字时代需求的新业态,协同性、多样性、高效率是其显著优势。但不可否认的是,追求效率的过程中势必会使得程序正义受到一定程度的减损,也正因此,电子商务平台内置的在线调解、在线和解对双方当事人基本没有约束力,故而,执行问题仍然是亟待解决的问题,如果得不到及时地解决,可能会成为制约ODR发展的瓶颈。当前,私力执行主要通过信誉体系与支付系统运作,但其中也存在着自律机制作用有限、执行结果不到位、平台本身的公正性等问题。究其原因,大致可以分为非司法ODR裁决无法强制执行、当事人信任度不高、执行方式单一、缺乏对平台的有效监管这四种。因此,本文将促进行业自律与平台治理相结合作为总体的优化路径,针对性地提出建议,包括更新各种自律机制、推进司法确认制度、协调自我规制与外部监管,以期构建更为合理、有序的执行体系。

关键词

在线纠纷, 电子商务, 执行, ODR

Research on Enforcement Issues in Online Dispute Resolution for E-Commerce

Yinan Pang

School of Law, Qingdao University, Qingdao Shandong

Received: Jan. 10th, 2025; accepted: Feb. 10th, 2025; published: Feb. 19th, 2025

Abstract

As a new business form that meets the demands of the digital age, the Online Dispute Resolution (ODR) mechanism is characterized by its synergy, diversity, and high efficiency. However, it is undeniable that the pursuit of efficiency will inevitably lead to a certain degree of reduction in procedural justice. For this reason, the online mediation and settlement built into e-commerce platforms

have little binding force on both parties. Therefore, the issue of enforcement remains an urgent problem that needs to be solved. If not addressed promptly, it may become a bottleneck restricting the development of ODR. Currently, private enforcement mainly operates through the credit system and payment system, but there are also problems such as the limited role of self-regulatory mechanisms, inadequate enforcement results, and the fairness of the platform itself. The reasons for this can be roughly divided into four categories: non-judicial ODR decisions cannot be enforced, low trust among parties, single enforcement methods, and the lack of effective supervision over the platform. Therefore, this article takes promoting industry self-discipline and platform governance as the overall optimization path and puts forward targeted suggestions, including updating various self-regulatory mechanisms, promoting the judicial confirmation system, and coordinating self-regulation and external supervision, in order to build a more reasonable and orderly enforcement system.

Keywords

Online Disputes, E-Commerce, Enforcement, ODR

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. 电商在线纠纷解决中执行的相关理论

1.1. 在线纠纷解决机制(ODR)的概念

互联网信息中心(CNNIC)于 2024 年 3 月 22 日发布的《第 53 次中国互联网络发展状况统计报告》显示,我国的互联网用户数量已达到 10.92 亿,相较于 2022 年 12 月,增加了 2480 万用户。其中,网络支付和网络购物用户规模分别达到 9.54 亿人和 9.15 亿人,均占网民整体的 80%以上[1]。

在数字化时代,在线纠纷的数量也呈现出井喷式增长,具有标的额较小、解决周期短、增长速度快等特点,我国网络纠纷的处理需求已超出现有传统诉讼机制的应对能力。随着第四方“互联网+”技术的不断进步以及“共建共治共享”网络空间治理模式的持续发展,ODR 应运而生。ODR 是 Online Dispute Resolution 的缩写,中文译为“在线纠纷解决机制”,其被描述为“信息和通信技术在预防、管理和解决纠纷中的应用”。ODR 最重要也是最广泛的应用领域就是处理电商纠纷。

1.2. 电商在线纠纷解决中执行的内涵

电商纠纷涉及多种争议类型,其中交易纠纷和侵权纠纷最为常见,用户行为管理纠纷与不正当竞争纠纷则次之。若纠纷涉及跨境交易,因法律适用、跨境管辖权以及当事人出庭不便等问题,其解决难度将大幅增加。目前,我国主要通过平台介入的在线调解和当事人自行协商的方式来解决此类纠纷。

运用司法力量强制执行作为一种普遍适用的解决方式,在应对日益复杂和频发的电商纠纷时面临明显局限。一方面,诉讼程序的冗长与成本的高昂可能导致纠纷处理效率低下;另一方面,由于国际上尚未形成完善的在线纠纷解决(ODR)法律框架,执行效果被进一步制约。广州互联网法院在 2020 年 3 月发布的《网络购物合同纠纷审理情况》白皮书中指出,跨境代购的普及让消费者接触境外商品的渠道日益多样化[2],而传统线下执行方式已无法充分应对现阶段电子商务纠纷的复杂性。

因此,为适应电商在线纠纷的特点,亟需拓展和优化线上执行模式。在线执行模式以其高效性和智能化突破了地域、时间和文化的限制,逐渐成为解决电商纠纷的重要选择。然而,该模式也面临着缺乏

司法强制力保障的问题,使得执行效果大打折扣。为此,未来的发展方向应更多地依托平台自治,通过完善平台规则和执行机制来弥补其中的不足。

综合来看,“执行”一词暗含经过法定程序后,纠纷类型已然明晰、事实已经认定、权利义务明晰,从而应用现存的机制对于最终得到的争议解决结果予以执行。而处于在线纠纷解决的背景之下,本文所探讨的“执行”的含义超越了狭义上的执行,转而追求更广泛的执行概念。具体而言,这一执行内涵可从两个方面理解:一是通过技术手段和平台规则的设计来促进当事人自觉履行裁决结果,提升纠纷解决的便捷性与效率;二是指当纠纷发生时,争议双方遵守平台制定的规则,自愿接受平台的管辖与裁决,并积极落实裁决结果的全过程。

2. 电商平台的执行方式:私力执行

私力执行的范围非常广泛,无法用一个概念穷尽列举所有类型。不过,可以肯定的是,私力执行不同于具有约束力的仲裁协议和法院判决,更多是对于资源的一种“控制”,通过信誉体系发挥的激励效果督促履行,并在纠纷发生以后利用交易支付系统实现执行。

2.1. 商誉评价体系的激励效果

商誉评价体系主要是由评分评级和信誉标记共同组成的。

评分评级制度是指以一套指标体系为基准,消费者将自身的主观感受量化对于商家进行评分评价,以京东和淘宝我国两大电商平台为例,主要表现为交易双方完成本次交易后,通过离线分散式评分给予商家反馈,目前“商品或服务是否与描述相符、物流服务、卖家服务态度”已成为大多数消费者做购物选择的重要参考依据,实践中良好的信用评价和较高的星级无形中对于商家产生“软约束力”,可以有效的吸引消费者,带来大量的交易机会,提升经济效益[3]。

信誉标记是由评分评级制度衍生出来的,但与评级不同的是,信誉标记并不是由消费者授予的,而是 ODR 平台或其他第三方机构视商家的信誉情况颁布的。这些标记既可以是资质认证图章,也可以是参与 ODR 的标识,能够向消费者传达当前商家是可信赖的,为纠纷的处理、裁决和执行提供便利。美国知名的 ODR 服务提供商之一 Square Trade 已向成千上万的商家授予信誉标识,据其声称,商家在获得这一标志后,销售额平均提升了 15%以上[4]。以 eBay(易贝)为例,因交易而发生纠纷,拥有信誉标记的商家会受到约束,需要遵守流程规则,自愿接受纠纷裁决的研判结果,如果经营者不自觉履行裁决,其图章或者标志将会被移除。

2.2. 交易支付系统的运用

电子商务中运用的交易支付系统多种多样,大体包括“托管账户”和“退单拒付”这两种模式。

淘宝网就利用支付宝成功建立了在线支付系统[5]。消费合同订立以后,货款并不直接打给经营者,而是支付给第三方,直到消费者点击“确认收货”,支付宝才会将货款转移给经营者。如果双方因本次交易发生纠纷,支付宝在收到淘宝平台的通知后会暂时保存货款,直到争议完全解决,所以“托管账户”模式也可以被叫做第三方保存制度。另外,根据《淘宝网保证金管理规范》的规定,为了保证商品和服务的质量,商家需要缴纳一定的保证金。保证金的数额根据商品种类、成交订单、违规风险进行综合计算,大概在 1000 元到 50,000 元不等。而《淘宝平台争议处理规则》还规定保证金可以被执行。除去交易款项外,剩余数额仍需商家赔偿的,淘宝有权通知支付宝将保证金划拨给买家。

退单拒付模式通常是指一笔信用卡付款在成功付款后被持卡人(通过发卡银行)拒绝支付,该笔已经结算的交易被撤销,该模式为善意发起退款的消费者提供了有效途径。常见的拒付原因包括商品未收到、

物品显著不符、买家未授权(卡号被盗或者被欺诈)。在拒付的争议处理过程中,裁决最终由信用卡公司作出,平台无法控制结果。

3. 电商在线纠纷解决中的执行困境

3.1. 自律机制的作用有限

在我国,大部分电商平台为了保护商业声誉、防止客户流失,往往被动地执行纠纷裁决结果。这种非自发性的做法可能会对裁决执行的预期成效产生不利影响。根据《电子商务法》第 39 条,商家需构建信用评价体系,这与私力执行的基本要求相契合。然而,在构建信任机制的过程中仍然面临诸多挑战。

首先,简单的评分评级系统仅凭消费者纯粹的主观感受,并且不是每一位消费者都会参与,故而参考价值有所降低。不仅如此,系统采用累计评分的计算方法,具有显著的滞后性。另一方面,存在商家操作的空间,即经营者通过“刷单”等不诚信的行为,呈现出虚假的交易量、编造出用户好评价,这样的方式损害了其他合法经营者的利益,更直接损害了消费者的利益。

其次,信誉标记通常需要商家提前预交保证金,之后平台向经营者颁发包括但不限于“7 天无理由退货”“极速退款”“过敏包退”“超级单品”“正品保证”等标记,这无形地加大了经营者的压力。并且,信誉标记依然没有脱离社会信用体系,商家是否愿意受到约束、自愿履行,高度依赖其诚信自觉和社会责任感,加剧了执行的不稳定性。也就是说,即使存在这些评价、标记机制,仍有少数不诚信的商家可能会以欺诈手段完成交易,并忽视随之而来的合同义务(例如运送货物或提供服务的义务)。另外,授予信誉标记的 ODR 平台或者第三方机构可能与经营者勾结,无法消除消费者对其公正性的疑虑。

最后,就国内而言,每个平台的自律方式和评判标准不同;就国外而言,欧盟的 ADR 指令与 ODR 条例均未就区域内统一的信誉标识与信誉标识授予第三方进行规定。更何况随着 ODR 的发展今后也会出现新的自律机制,由此降低了当事人对 ODR 执行能力的信任度,不利于其发展[6]。

3.2. 存在执行结果不到位的情况

在对财产进行执行时,如果通过第三方平台(如支付宝)进行资金划拨,划拨范围会受限于交易款项和卖家为担保信用在店铺设立之初向平台缴纳的保证金。这种限制一方面使消费者的赔偿金额难以充分保障,同时对违规卖家的威慑效果也较为有限;另一方面,当卖家的保证金不足时,还可能导致执行过程受阻。

在平台内部纠纷解决的实际操作中也确实存在类似情况。根据张某某、潘某信息网络买卖合同纠纷民事一审民事判决书,¹原告通过淘宝平台询问被告商铺,是否为“官方旗舰店”产品,被告回答“是”,且在原告对宣传图片提出疑问时,被告回复“产品均为公司统一拍摄”。另外,产品名称抬头和介绍页都标明“林氏木业家具旗舰店”,足以让消费者误以为其产品为旗舰店家具。而后原告张某某在该店铺购买了沙发、餐桌等家具,付款了 4 万余元。但是,在原告收到分批寄出的家具后,发现家具存在不同程度的损坏和鼓包,并非是宣传中所说的实木家具,也不属于“林氏”这个牌子。于是,原告申请退款,但平台显示店铺已经关闭。淘宝平台介入后支持退款,可是店铺保证金不足以进行赔付,仅能向买家退款 2000 元。纠纷结果的执行遇到了阻碍,张某某只得在平台进行信息披露后向人民法院提起诉讼。在该案中,消费者通过电商平台进行网络交易,发生纠纷后,首先选择使用平台内部的纠纷解决机制处理问题。平台通过介入方式参与调解并作出了裁决结果。然而,在执行裁决结果的过程中,却遭遇了诸多阻碍。尽管案件事实清楚、权利义务明确,该纠纷仍经历了平台内部解纷机制和民事诉讼的双重处理。此过程不仅造成了解纷资源的浪费,也增加了当事人时间与精力的负担。这反映出电商平台内部纠纷解决

¹新疆维吾尔自治区库尔勒市人民法院民事判决书,(2024)新 2801 民初 3472 号。

机制在裁决结果执行方面的力度有待进一步强化，以更高效地满足纠纷解决的需求。

3.3. 平台的多重身份可能引发公正性问题

由平台组织进行争议解决的最大问题也出在平台本身。在现有的模式中，交易平台既扮演规则的制定者，又担当执行者的角色：它通过服务条款设定交易和争议解决的规则，并执行最后的结果。这种既是“立法者”又是“司法者”的双重身份引发了对其行为公正性和中立性的质疑[7]。拥有垄断话语权的互联网企业，面临巨大的商业腐败风险，这挑战了私序的正当性，并为中国的互联网实践所验证。2011年的“淘宝商城维权事件”，当时淘宝商城(现天猫)在当年10月宣布将提高技术服务年费和商铺履约保证金，导致许多中小卖家面临退出商城的风险，因为费用的增加使得他们难以承担，所以引发了他们的集体抗议。如今，淘宝将“调解员介入前的退款率”和“交易满意度”作为向买家推送店铺的重要因素。店小二(调解员)利用这种推送机制，建议卖家在结案前同意退款，相应地，店小二不会将案件视为“调解员介入后的退款”，以此来减少买家的负面反馈。一方面，这实际是一种妥协，没有充分考虑卖家的声音，使得退款率较高；另一方面，这样的反馈和推荐系统赋予了员工向商家谋取利益的权力[8]。还有近年来，美团骑手集体罢送抗议新的派送规则、出租车停运抵制网约车、京东入驻商家抵制强制参与大促等无一不是例子[9]。解决平台执行问题的关键在于限制其庞大的权力，这也一直是全球互联网规制的难题。由于垄断力量的存在，当这些企业歧视用户或滥用权力时，行业自律和市场竞争可能无法有效应对。

4. 电商在线纠纷解决中执行问题的原因深析

4.1. 非司法 ODR 裁决无法强制执行

非司法 ODR 遵循当事人意思自治原则，一方当事人对争议解决结果不满时，可以先通过平台客服进行进一步申诉。并且一般网络平台并不会阻却当事人选择其他救济途径的权利，此时的解决结果只能算“仅供双方参考”[10]。特别是在小额纠纷中，对于商家而言，大多数作为被裁决承担责任的一方，不去履行 ODR 处理结果不会导致更多不利后果，在趋利避害心理的驱使之下，卖家并不会会有太多自觉履行的动力。对于消费者而言，争议的标的额很小，即使对结果有所不满，也不会选择花费更多的精力去寻求法律救济。

4.2. 当事人的信任度不高

ODR 奠基人伊森·凯什(Ethan Katsh)在《数字正义》一书中提到“纠纷解决三角形结构”，三边分别为方便快捷、专业知识和相互信任，可见“信任”这种元素不可或缺[11]。但是，实践中当事人对虚拟环境的不信任和对 ODR 的不信任将会使得 ODR 裁决结果的执行力严重削弱。一方面，由于网络世界的特殊性，仅靠文字交流难以察觉情绪，即使能够视频通话也会给人一种“距离感”，从而引起对对方的不信任[12]；另一方面，ODR 并不广为人知，相应的程序和制度有所缺失。当事人如果对 ODR 足够信任时，那么他们会更易于接受 ODR 的解决结果。这是因为，他们自觉地相信通过在线纠纷解决机制能够公平、公正的解决纠纷，并且裁决结果是具有可执行性的。相反，对 ODR 的不信任会引起他们对解决结果本身的质疑，甚至是不接受，而后拒绝执行。

4.3. 执行方式的单一性

根据《民法典》和《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定，合同纠纷处理方式包括退货、修理、更换、重做、惩罚性赔偿、支付违约金等等，对于大规模侵权案件消费者协会还有权提起消费民事公益诉讼。但电商平台在进行处理时结果比较狭窄，一般是包括仅退款、仅退货、退货并退款这几种方式。另外，非司法 ODR 与司法 ODR 的衔接性不强，平台内部对于一些商家的违法交易行为的处理能力

欠缺，更多是事前的预防和事后的补充。例如，事前的商家资质审核、动态监管，事后的信息披露和协助维权等。

4.4. 缺少对平台自身的有效监管

首先，平台经济是一种以数字化智能技术为基础的全新网络经济，在算法和数据的加持之下，提供交易服务与链接。在市场竞争和追求利益的逻辑下，“尽快成长”成为内生逻辑，进而演化成“赢者通吃”的局面[13]。其次，监管力度不好把握。监管尺度过紧，可能会出现“过度合规”，比如电商平台遭遇恶意投诉时，可能会陷入规避风险和遏制滥用投诉的两难境地，但实践中平台逃避风险、怠于履行义务的状况也时有发生。

5. 电商在线纠纷解决中执行问题的优化路径——行业自律与平台治理的结合

5.1. 更新各种自律机制

第一，引进多层次的信用评分模型。这要求不仅要考量消费者的主观感受，还需要纳入其他影响因素，包括商家因该商品产生的纠纷数量、纠纷事由、解决效率以及相应的执行情况和进度。比如，日本电商平台 Rakuten (乐天)建立了多维信用评级制度，记录了商家的履约情况、退货效率等，提高了可参考性。此外，还可以通过人工智能(AI)和大数据技术实时追踪商家的交易行为，这在实践中已经被证明是一种有效的手段。以韩国知名电商平台 Coupang 为例，其内置的系统能够自动捕捉和分析商家与消费者之间的所有交易数据。不仅如此，该系统还可以通过 AI 算法识别潜在的欺诈行为，例如“刷单”、虚假评论、过度承诺但履约不及时等，自动向平台管理者发出警报，对于那些违规商家，Coupang 会采取一定的惩戒措施，如下架商品、限制销售权限或提高保证金。

第二，改善信章标志。一方面，定期评估商家的情况以进行动态调整，信赖标章不再是“一次评定，永久有效”的，而是根据消费者的投诉情况、商家能否自觉遵守相关规则而变化。在考核中被评定为“不合格”的经营者，第一次给予警告，达到一定次数即可撤回该标志。不仅如此，为了平衡消费者与商家之间的利益关系，商家的反馈也应嵌入信誉系统中。另一方面，具有先进性、示范性的 ODR 平台还应积极加入区域性或国际性的信用体系建设，例如加入具有广泛影响力的国际信赖标章联盟。

第三，可以考虑加入预授权模式。与现有的私力执行方式相比，预授权模式仅需要设置一个预授权支付中介，负责在进行中的在线纠纷解决过程中管理和冻结买家的支付，并根据 ODR 结果自动支付。也即预授权刷走的金额，实际还在消费者的卡上并没有支付给商户，只是这笔钱冻结了。只有在预授权完成时，钱才真实划给商户。预授权模式有着明显的优势：不需要信用卡支付，因此可及性和可推广性更大，不涉及支付撤销，从而提高了 ODR 私力执行的成本效率。并且在这个过程中信用评级制度会自动运行。

5.2. 推进非司法 ODR 的司法确认制度

当前无论是淘宝、京东这样的大型电商平台，还是像小红书、中免日上这些具备在线交易功能的 APP 或小程序，亦或者是像电诉宝、深圳市众信电子商务交易保障促进中心这种设置了快速解决电商纠纷入口、能够提供更为专业的解纷服务的独立 ODR 平台，只有深圳众信明确其处理结果具有人民调解协议的效力，可以申请强制执行。众信中心本身并不提供仲裁服务，更多是进行调仲对接，并与深圳市各法院建立了诉调对接，取得了一定成效，克服了非司法 ODR 效力不明的弊端。但是可惜的是，众信中心的服务范围仅限于深圳市，而且没有实现和电商平台的对接，当事人仍需要主动向平台提交意向，这与电商纠纷的跨区域性相矛盾。所以，笔者以为可以优化独立 ODR 的功能，将其作为衔接中枢，进而推广非司

法 ODR 的司法确认制度, 实现“当事人选择独立 ODR 平台解纷 - 法院确认独立 ODR 平台解决结果 - 法院对合法生效结果提供强制执行”的司法确认闭环[14]。具体的构想如下:

第一, 对于符合条件的独立 ODR 平台, 可以根据《民事诉讼法》第 194 条的规定, 赋予其调解协议可以进行司法确认的效力, 并且通过全国法院的电子诉讼平台实现在线确认和执行。

第二, 独立 ODR 平台要实现与电子商务内置 ODR 的双向互通, 进行数据直连、数据同步。这样纠纷的操作流程为: 首先, 小额电商纠纷平台自行处理前置。当前规模较大、影响力较强的电商平台内部的纠纷解决机制日趋完备, 基本可以处理标的额较小的、案情较为简单的争议。如果专业平台接入电商页面, 基于对公权力的信任, 消费者无疑会倾向于选择独立 ODR 平台。但是这会造成司法资源的严重挤兑, 所以可以综合当前电子商务发展水平确定一个基础额, 低于该基准的纠纷要先经过电商平台处理。其次, 对于当事人不愿自觉履行或者仅能部分履行的, 直接转接至独立 ODR 平台, 进行纠纷解决或申请司法确认为其赋予强制执行[15]。

第三, 独立 ODR 平台还应实现与智慧法院立案系统的有效衔接。一方面, 使得案情复杂的案件或者调解失败的案件可以无阻碍的通过在线法院进行在线诉讼。另一方面, 当事人直接提交至在线法院系统中的争议不大的案件, 经过审查之后, 可以一键转移至独立 ODR 平台进行处理。

5.3. 协调自我规制与外部监管

5.3.1. 建立执行问责制

平台是否按服务协议规定程序处理纠纷, 直接影响到 ODR 结果能否真正落实。为此, 应当建立执行责任制, 明确平台在履行服务协议中出现失误或滥用权力时的责任, 确保在线纠纷解决结果的公平性和执行力。具体措施可包括向用户和商户提供补偿、承担法律责任等, 以此促使平台在行使其权力时更加审慎: 首先, 平台应制定清晰的赔偿标准和执行程序。例如, 若平台未能依据服务协议履行自身义务, 导致用户或商户遭受经济损失, 则应按规定承担相应的赔偿责任。其次, 平台需公开赔偿规则和标准, 使双方在纠纷处理过程中拥有明确的依据。赔偿方式可采用金钱补偿、替代性服务或优惠政策等形式。最后, 健全针对管理层和执行层的问责机制。当管理人员或执行人员在服务协议的制定或执行中存在不当行为或失误时, 平台应通过内部惩戒手段追究其责任, 例如通报批评、降职处理或扣减绩效奖金等。通过强化内部责任制, 确保相关人员在操作和决策中更加谨慎, 有效减少因平台过失而导致的纠纷处理和执行问题。

5.3.2. 实现众包纠纷解决模式的深度应用

为解决平台因双重角色导致的公正性争议, 众包模式提供了一种有效的路径。众包被誉为“自工业革命以来最大的创新范式转变”。Jeff Howe 将众包分为四种类型: (1) 集体智慧; (2) 大众创作; (3) 大众投票; (4) 众筹。它可以存在于各个行业的多个层面上发生, 已经出现多种不同类型的众包。从最初的维基百科, 再到 TaskRabbit、Upwork 等任务委托平台、然后是一些复杂的系统, 比如百度众测这样的产品互动平台, 还有亚马逊的“土耳其机器人(Mechanical Turk)”和易贝的大众争议解决机制。

以我国的闲鱼小法庭为例, 其运行机制为: 当交易发生纠纷时, 一方当事人可向小法庭提交申请, 由平台随机挑选芝麻信用分在 700 以上的 17 名优质用户担任评审员参与裁决。每位评审员根据双方提供的证据材料独立进行判断, 并投出一票, 买卖双方中谁先获得 9 票支持即为胜诉方。首先, 众包能够承担更多工作。随着平台交易额的增长, 聘用的客服数量有限和交易体量巨大之间的矛盾显现, 完全依赖客服也会出现长时间未响应、处理速度过慢等问题[16]。众包则很巧妙地召集同样基数的用户参与到纠纷解决工作中来。其次, 就纠纷结果裁定的合理性, 众包也有着不可替代的作用。平台客服受制于平台, 往往作出倾向平台的决策。而众包中人员来源的广泛性可以充分地借用群众的智慧, 集思广益, 作出正

确、中立的决定，发挥了“互联网民主”解纷特色，用户有时是当事人有时是评审员，间接培养了消费者树立公平正义的观念，实现个人的自主选择权、民主决策权[17]。

不过众包纠纷解决模式在实施过程中仍然存在一些问题，应当持续完善。首先，参与者的专业水平和判断标准可能存在差异。为此，平台应当加强评审员的培训，确保他们具备足够的判断能力和法律常识，特别是在涉及复杂或有争议的纠纷时。其次，如何保障评审员的公平性和独立性也是一项重要问题[18]。平台应通过完善的评审员选拔和管理机制，避免利益冲突和潜在的偏见，确保众包裁决的公正性。此外，平台还应当建立透明的评审和反馈机制，及时回应当事人对裁定结果的质疑，确保纠纷解决过程的公开、公正与透明。

5.3.3. 加强政府监管

政府应当以“元治理”为视角，对电商平台的自我规制进行“再规制”[19]。

第一，政府相关部门可以针对现存问题组织专项调研，全面了解消费者和商家在纠纷解决中的痛点与需求，并基于调研结果向立法机关提出立法建议。譬如，在《电子商务法》中新增或修订条款，明确平台在纠纷判定与执行中的具体责任，包括执行的时限要求、拒绝执行的后果等。通过立法建议的提出减少因法律本身的抽象性和滞后性导致的监管盲区。第二，“元治理”强调多元主体的协作与共治。政府应充分调动市场、社会和用户的力量，推动电商平台、消费者和其他利益相关方的合作。特别是在这一框架下，消费权益保护协会等组织的参与将会使得纠纷解决结果的公平性与合理性提升。第三，借助区块链智能合约等去中心化技术手段，增强结果的可执行性[20]。平台在与商家签订协议时，可以将消费者权益保护条款嵌入智能合约，一旦发生纠纷并判定平台或商家责任，智能合约可直接启动执行流程，自动划拨赔付款项，避免因人为拖延导致的执行障碍[21]。

总体而言，“元治理”策略为政府治理电商平台提供了全新的思路。政府从传统的“划桨者”转型为“掌舵者”，从原先的直接、过度干预到如今的间接、适度干预，不仅能够激发各方内生动力，还能助力多层次执行机制的建立。

6. 结语

ODR 作为一种新型纠纷解决机制，融合了诉讼、调解、和解、仲裁等多种解纷途径，因此具备灵活性、弱对抗性、开放性等特点，为电子商务等领域的纠纷提供了一种更优的解决方法。而且，随着实践的推进，部分离线纠纷也越来越多地倾向于选择 ODR 来解决，这表明 ODR 已经实现了从模仿 ADR 到突破 ADR 的巨大转变。近年来，我国陆续出台的司法解释也印证了 ODR 在不断趋于完善与发展的过程中。然而，通过 ODR 得到的裁决结果能否有效执行，直接关乎公众的信任、ODR 本身的权威性以及其未来的发展态势。

本文的分析指出，行业自律与平台治理的有机结合能够为电商在线纠纷解决中的执行问题提供一条优化进路。这一新进路既充分发挥了电子商务平台的活力，又巧妙地引入了其他主体的间接规制。基于此思路，笔者在不完全研究的基础上，提出了以下初步构想：一方面，电商平台应积极承担更多社会责任，持续引入先进技术手段，优化现有信誉框架，开发新型执行方式，并制定公开、透明的执行规则；另一方面，外部监督的介入能够使电商平台内置的 ODR 运行更加有序，这包括公众智慧的集中、政府在宏观层面的有效调控以及其他社会组织的深度合作。双线并行，为完善在线纠纷解决机制、助推国际贸易和互联网经济的发展提供更为有力的支持。

参考文献

- [1] 第 53 次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL].

- <https://www.cnnic.cn/n4/2024/0322/c88-10964.html>, 2024-08-01.
- [2] 新华网. 海淘催生新纠纷 广州互联网法院发布网购审判白皮书[EB/OL]. <https://www.chinacourt.org/article/detail/2020/03/id/4848759.shtml>, 2024-09-10.
- [3] 马晟誉. 我国互联网仲裁发展之困境解决机制探究——以电子商务纠纷裁决执行为视角[J]. 法制与社会, 2020(28): 134-135.
- [4] 郑世保. ODR 裁决书强制执行机制研究[J]. 法学评论, 2014, 32(3): 164-166.
- [5] 周翔. 描述与解释: 淘宝纠纷解决机制——ODR 的中国经验观察[J]. 上海交通大学学报(哲学社会科学版), 2021, 29(4): 98-100.
- [6] 吴如巧, 杨志弘, 林静. “一带一路”视野下 ODR 机制的新发展[J]. 青海民族研究, 2018, 29(2): 96-99.
- [7] 魏婷婷. 跨境电商纠纷解决机制的优化与创新[J]. 人民论坛, 2020(15): 180-181.
- [8] 王玉薇, 王田. 网络平台权力的异化风险与规制方案[J]. 哈尔滨师范大学社会科学学报, 2023, 14(5): 60-64.
- [9] 高薇. 弱者的武器: 网络呼吁机制的法与经济学分析[J]. 政法论坛, 2020, 38(3): 84-87.
- [10] 郑世保. 在线解决纠纷机制(ODR)研究[M]. 北京: 法律出版社, 2012: 201-218.
- [11] [美]伊森·凯什, [以色列]奥娜·拉比诺维奇·艾尼. 数字正义: 当纠纷解决遇见互联网科技[M]. 北京: 法律出版社, 2019: 45-50.
- [12] 谢鹏远. 在线纠纷解决的信任机制[J]. 法律科学(西北政法大学学报), 2022, 40(2): 181-185.
- [13] 肖红军, 阳镇, 商慧辰. 平台监管的多重困境与范式转型[J]. 中国人民大学学报, 2022, 36(4): 24-39.
- [14] 于浩, 蒋云凤. 通向“数字正义”的路径探索——线上纠纷解决机制(ODR)的构建与完善[J]. 辽宁公安司法管理干部学院学报, 2023(5): 36-42.
- [15] 胡晓霞. 我国在线纠纷解决机制发展的现实困境与未来出路[J]. 法学论坛, 2017, 32(3): 100-104.
- [16] 徐静婷. 众包型在线争议解决的制度解析[J]. 时代法学, 2022, 20(6): 56-57.
- [17] 韩烜尧. 我国非司法 ODR 的适用与完善——以闲鱼小法庭为例[J]. 北京工商大学学报(社会科学版), 2020, 35(5): 119-122.
- [18] 刘宇琪, 秦宗文. 平台内部纠纷解决机制的信任危机与路径优化——以 ChatGPT 时代为背景[J]. 理论探讨, 2023(4): 157-162.
- [19] 黄文艺, 孙洁玥. 论互联网平台治理的元规制进路[J]. 法学评论, 2024, 42(4): 111-114.
- [20] 徐骁琦. 我国网络购物在线纠纷解决机制探究[J]. 中北大学学报(社会科学版), 2022, 38(1): 68-69.
- [21] Rikken, O., Janssen, M. and Kwee, Z. (2019) Governance Challenges of Blockchain and Decentralized Autonomous Organizations. *Information Polity*, 24, 397-417. <https://doi.org/10.3233/ip-190154>