

电商平台ODR研究

——以闲鱼小法庭为例

李东洲

贵州大学法学院，贵州 贵阳

收稿日期：2024年4月15日；录用日期：2024年4月26日；发布日期：2024年7月31日

摘要

电商经济的飞速发展导致了巨量的交易纠纷，电商平台因此开始尝试建立能够便捷高效地处理纠纷的ODR机制，闲鱼小法庭正是其中的佼佼者。闲鱼小法庭在社区内部与外部都有着合法性来源，但其裁判结果并不对用户产生强制性约束。在承认这一制度在用户、平台、社会三个维度所具有的优越性的同时，也必须看到其在裁判人员选拔、程序严谨性及结果执行力方面存在的局限性。通过建立与司法ODR的衔接机制、完善解纷人员职业规范和优化评审程序，提升用户参与度，以进一步发展和完善闲鱼等电商平台的ODR机制。

关键词

非司法ODR，闲鱼小法庭，电商平台

Research on ODR in E-Commerce Platforms

—Taking Xianyu Small Court as an Example

Dongzhou Li

Law School, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Apr. 15th, 2024; accepted: Apr. 26th, 2024; published: Jul. 31st, 2024

Abstract

The swift growth of e-commerce has given rise to a plethora of transactional disputes, leading platforms to initiate ODR systems for efficient dispute resolution, with Xianyu's Small Court standing out. Legitimate within and beyond its community, the Small Court's decisions, however, lack compulsory enforcement. While its advantages for users, platforms, and society are evident, limitations in adjudicator selection, procedural strictness, and outcome enforceability are apparent. To

advance and refine ODR mechanisms on platforms such as Xianyu, establishing connections with judicial ODR, enhancing dispute resolver professionalism, and improving the review process to increase user engagement are essential steps.

Keywords

Non-Judicial ODR, Xianyu Small Court, E-Commerce Platform

Copyright © 2024 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

线上纠纷解决机制(online dispute resolution)简称 ODR，在广义上是指依托互联网信息技术进行全部程序或主要程序来实现权利救济争议解决方式的统称，而在狭义上则指替代性纠纷解决机制 ADR (alternative dispute resolution)依托互联网信息技术后形成的新型解纷机制通过为纠纷当事人提供 ADR 的线上解纷服务，以在线协商、在线调解、在线仲裁等私力救济的方式实现定分止争^[1]。本文所指的是狭义上的 ODR。ODR 问世于上世纪 90 年代，最早出现于欧美地区，伴随着电子商务的发展而兴起，目的在于使电子商务中大量且繁杂的纠纷得到快捷高效的处理^[2]。欧盟 2015 年发布的《消费者 ODR 条例》，标志着 ODR 的发展进入到一个新的阶段^[3]。中国的 ODR 实践随着电子商务和移动互联网的快速发展也迎来了迅速发展，淘宝网在 2014 年推出了解决交易纠纷的“大众评审”机制，在借鉴国外平台相关经验的基础上做出了一些中国化改进^[4]。之后其他电商平台也陆续推出了类似机制，如美团外卖的“小美评审团”等。

在诸多电商平台中，闲鱼是一个特殊的存在。作为一个以二手闲置物品交易为主要业务的网络平台，闲鱼的用户以个人用户为主，物品交易也主要发生在个人用户之间，而非同其他电商平台一样是商户与消费者之间的交易，因而不存在完善的售前售后服务。相较于其他电商平台，闲鱼对于卖家入驻的要求更低，约束力也更低，只需注册账号并实名认证，即可发布想要出售的商品，没有其余的资质要求与审核程序。由于这些因素的存在，在买卖双方发生交易纠纷的时候，闲鱼平台官方所能发挥的作用是较为有限的，闲鱼小法庭就成为了解决交易纠纷的最主要途径，每天处理的纠纷数量高达数千起^[5]。毋庸置疑，它是中国 ODR 发展的一项富有生命力的实践。本文希望从法律角度对这一机制进行全面审视，以期对电商平台 ODR 的进一步完善提供有益借鉴。

2. 闲鱼小法庭概述

2.1. 闲鱼小法庭的运作模式

根据闲鱼官方的定义，闲鱼小法庭是闲鱼官方发起的，由闲鱼用户以投票表决形式处理用户违规行为与用户纠纷的判定平台¹。其诞生于 2016 年 7 月，至今仍在持续运营与不断改进。

当买卖双方在闲鱼平台遇到争议或纠纷时，首先是通过自行协商来解决问题。若无法解决，当事人一方就可选择将纠纷提交至小法庭。系统会随机抽取 17 名符合条件的用户来担任“小法官”。之后，买卖双方可以提交图片、交易证据到平台上，并可就对方的意见进行反驳，再由“小法官”根据商品详情页、双方证据和信誉记录，投票决定支持任意一方，最先获得 9 票的一方胜诉，其诉求(通常为款项)将得

¹ 《闲鱼社区交易争议处理规范》第十九条。

到系统的支持。小法庭处理一项争议的时间一般不到 24 小时，非常简洁迅速。

设计者借鉴了英美司法制度中的陪审员制度，也曾考虑过是否加入作为最终决策者的“法官”的角色，但最终还是将决定权交给用户。成为“闲鱼”评审员也具备一定的门槛。系统会根据用户的信用、交易行为和活跃度来筛选出“小法官”，最基本的条件是芝麻信用分在 650 分以上^[5]。

2.2. 闲鱼小法庭的合法性来源

作为一个平台自治型非司法 ODR，闲鱼小法庭有着充足的合法性来源。

一方面来源于用户授权。在《闲鱼社区用户服务协议》第四章“闲鱼社区服务及规范”的第四条“交易争议处理”中规定，用户在闲鱼社区交易过程中与其他用户发生争议的，任何一方均有权选择包括自主协商、闲鱼社区提供的争议调处服务等在内的途径解决²。《闲鱼社区交易争议处理规范》第三条中规定，部分买卖双方的争议，闲鱼视争议内容跟将交由小法庭作为独立的第三方进行判断³。用户协议、社区规范虽然并非国家层面的正式法律，但作为一个社区内部的公约，属于法社会学意义上的规则，具有一定的约束力。用户一旦注册并通过闲鱼平台交易，就应当视为已经接受协议内容，授予了闲鱼小法庭处理交易争议的权力。

一方面来源于法定许可。自 2019 年 1 月 1 日起施行的《电子商务法》第六十三条规定，电子商务平台经营者可以建立争议在线解决机制，制定并公示争议解决规则，根据自愿原则，公平、公正地解决当事人的争议⁴。该规定为闲鱼等电商平台的纠纷解决自治规则奠定了合法性基础，应视为对网络平台可以建立争议在线解决机制处理纠纷的法律授权^[6]。

2.3. 闲鱼小法庭的非约束性

尽管以“小法庭”为名，但闲鱼小法庭的裁决结果并不具有传统法庭一般的权威与效力，对于当事人不具有强制执行力。一方面，当事人之间可以绕过平台，直接选择通过行政部门或司法机关处理交易争议或纠纷，闲鱼小法庭并非必要选择。在前文所述的“交易争议处理”条款中就明确将“向有关行政部门投诉”“向人民法院提起诉讼”列为用户可选择的争议处理途径。另一方面，即使将范围限定在闲鱼平台之内，小法庭的裁决结果也并非是终局性的，若当事人一方不服从裁决结果，仍可请求平台官方的人工客服介入进行复审。平台的裁决结果并不对当事人具有法律约束力，当事人仍可继续通过其他合法途径寻求解纷。

3. 闲鱼小法庭的优越性与局限性

3.1. 闲鱼小法庭的优越性

3.1.1. 对于用户：低成本高效率的解纷止争途径

闲鱼小法庭这种陪审团式 ODR 的运行成本极低。在整个解纷流程中，用户只需一部手机便可完成全部操作，而且每起交易纠纷均被控制在 96 小时内完成解决，真正突显出非司法 ODR 在化解涉网纠纷时的便捷高效。相较于传统的诉讼程序，闲鱼小法庭不仅为双方当事人省去了诉讼费、交通费、律师费等额外的诉讼成本，大幅降低了解纷成本，还高效发挥了互联网媒介的在线与联通功能，在极大程度上缩短了个案的解纷周期，有效解决了异地纠纷处理慢的难题^[1]。

3.1.2. 对于平台：共建共治共享的社区构建模式

闲鱼小法庭以构筑互联网民主为基本原则，将陪审团式民主融入到非司法 ODR 的设计理念中，充分

² 《闲鱼社区用户服务协议》4.4 交易争议处理。

³ 《闲鱼社区交易争议处理规范》第三条。

⁴ 《中华人民共和国电子商务法》第六十三条。

激活闲鱼平台内广大用户的主体作用。每位用户既能够以“买家”或“卖家”身份亲身经历互联网环境下的公平交易，又能以“评审员”身份切身行使交易纠纷的正义评判，切实地参与到整个网络社区的运转中。闲鱼平台的持续良性运营证明，其陪审团式ODR不但可以有效化解绝大多数的平台内部交易纠纷，还可以深度检验互联网环境下的民主正义观念、促进电商平台内生性民主建设、推进电商平台内部秩序的构建，帮助实现共建共治共享的电商平台治理格局[7]。

3.1.3. 对于社会：行之有效的司法辅助渠道

对于审判机关而言，非司法ODR可以起到分流诉讼压力、缓解资源紧缺、构建多元渠道等作用，从而间接提升法院的审判质量与效率，最终有效促进司法公正和司法公信力的提升[1]。闲鱼小法庭通过从源头上解决问题，尽可能地将平台内的交易纠纷公正高效地化解在平台内部，避免了庞大的涉网交易纠纷移步到司法程序中，节约了宝贵的司法资源，防止了案件陡增、审判效率下滑及当事人诉累等消极影响。

3.2. 闲鱼小法庭的局限性

3.2.1. 裁判人员缺乏门槛

闲鱼小法庭中的“小法官”，从制度构建来看，本质上是“评审员”的身份，类似于英美法律中的“公民陪审团”[8]。但“公民陪审团”对成员的资格具有明确的限制，例如不满18岁、不在本土居住、不通晓英语及听力有缺陷的人、有前科者没有资格充当陪审员，而闲鱼“小法官”则仅将用户活跃度与芝麻信用分作为选拔依据，这无疑存在极大缺陷。首先，芝麻信用分是阿里巴巴公司以电子商务平台或第三方支付所收集到的信息为依据，对用户做出的信用评级，其数据来源并不全面，和个人的道德水准并不存在必然的正相关性。其次，闲鱼平台上存在的交易纠纷涉及的商品种类繁杂、事实情况复杂、证据形式简陋，评审员只有具备充分的专业知识和足够的分析思考能力，才能做出公平合理的裁决，但这是现有的选拔方式难以保障的。

3.2.2. 裁判程序存在瑕疵

低成本高效率的反面往往是程序的简陋和不严谨，闲鱼小法庭的裁判程序则在两个方面存在明显瑕疵。首先，认定事实的程序存在瑕疵。闲鱼小法庭在处理争议时，主要依赖于买卖双方上传至平台的文字描述、资料图片(包括支付凭证、聊天记录、网页快照等)等电子形式的证据。与传统的诉讼或仲裁相比，这种查证事实的方法明显存在局限性，既难以对证据的真实性、相关性、完整性予以充分保障，又会很大程度影响认定事实的准确性。其次，投票表决的程序存在瑕疵。闲鱼“小法官”在对交易纠纷进行投票表决时，各自独立投票，并简单阐述理由，最终先得到多数票的一方获胜。在此过程中，既不能保证“小法官”对事实的认真认定，也没有评审团内部的交流辩论[9]，对投票理由的要求也仅仅是“有”与“无”的区别而没有其余标准。从程序民主的角度而言，最终的表决结果是否能够保障公平正义仍存在争议。

3.2.3. 裁判结果难以追责

法定的买卖合同争议处理方式包括退货、修理、重作、减少价款、赔偿损失和支付违约金等。然而闲鱼小法庭处理交易纠纷时，可行的解决方式相对有限，通常仅采用退还争议款项、仅退款或退款退货的方式。这种处理方式对于产品质量问题或交易欺诈等情况可能难以有效解决[6]。《闲鱼社区交易争议处理规范》第十五条也明确指出：“平台非国家行政或司法机构，对买卖双方主张交易引发的额外损失或法定赔偿事宜无权认定及执行，故买卖双方对该等事宜的主张由买卖双方自行协商或通过其他途径处理⁵。”以杨超诉孟庆选网络购物合同纠纷案((2020)川03民终411号)为例，杨超主张孟庆选通过宣传案

⁵《闲鱼社区交易争议处理规范》第十五条。

涉地契为“孤品”、夸大其收藏价值和市场价值，对自己进行了欺诈，要求撤销合同。该纠纷在起诉前已经由闲鱼小法庭处理，但小法庭判定卖家孟庆选胜诉，拒绝退款，却对欺诈的主张未予以处理⁶。

4. 闲鱼小法庭的完善路径

4.1. 建立与司法 ODR 的衔接机制

闲鱼小法庭等电商平台非司法 ODR 在处理情节简单的小额互联网交易纠纷时，具有低成本高效率的优势。但当纠纷金额较大、情节较为复杂时，则显得力不从心。闲鱼小法庭应主动探索与更具权威性的互联网法院等司法 ODR 建立衔接机制，与司法 ODR 共同应对电商经济发展带来的多样化的巨量纠纷，具体可表现为：第一，引导纠纷当事人向司法 ODR 寻求公力救济，发挥平台体量优势，为用户采取更具权威性的维权途径提供帮助；第二，充分发挥互联网大数据的“云存储”等现代化技术手段，及时为用户或法院调取并提供涉及用户纠纷的真实有效的电子证据；第三，加强同基层法院合作，完善小法庭裁决结果的司法确认制度，做到从纠纷源头真正地化解纠纷，减少纠纷再次回流到司法诉讼的情况发生。

4.2. 完善解纷人员的职业规范制度

良好的制度离不开人的执行。作为闲鱼小法庭等非司法 ODR 最重要的执行主体，解纷人员是否具备充足的专业素养和调解能力，决定了这项制度能否良好地运行并收到应有的成效。为了提升在用户心中的信誉和地位，保障自身的可持续发展，闲鱼小法庭当前关于“小法官”的选拔、委派、奖惩等职业规范制度需要进一步完善。第一，在选拔解纷人员时，在既有的标准之上，通过设置相关考核程序，对选拔对象的法治素养和逻辑能力进行严格把关，保证解纷人员的基本素质；第二，通过对“小法官”的教育背景与工作经验进行必要调查，同时参考其在平台上的交易记录与个人信息，运用大数据等高新技术，保证解纷人员对于所分配到的争议纠纷具有足够的专业知识；第三，加强对“小法官”的定期考核，对于表现失格的成员与表现优异的成员，分别制定一套退出和晋升机制，保障“小法官”队伍的活力。同时还可设置奖章等实物奖励，增强“小法官”的荣誉感与使命感。

4.3. 优化评审程序，提升用户参与度

程序正义是实质正义的重要支撑，社区的良好自治离不开社区成员的广泛参与。目前，闲鱼小法庭在评审程序以及用户参与方面，都存在较大的优化空间。首先，闲鱼平台官方应就小法庭证据提交环节制定完备的规范指引，对证据的形式、内容做出详细规定，同时对评审员的证据审查能力进行专门培训，提升事实认定的准确度。其次，闲鱼小法庭应设置“小法官”讨论环节，给予评审团交换意见的权利，对投票依据的阐述做出更加严格的要求，以保障最终结果的公正合理。最后，闲鱼小法庭的生命力在于其扎根于用户社区之中，其进一步完善势必需要更多用户的参与，应当赋予“小法官”之外的普通用户以自身方式参与争议解决的权利，如对评审过程进行监督、对既有案例进行学习、对平台相关规则进行投票等。

参考文献

- [1] 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): 117-126.
- [2] 肖水平, 谢新胜. ODR: 解决电子商务争议的新模式[J]. 中国法学, 2003(6): 146-157.
- [3] 申霞飞. 欧盟《消费者 ODR 条例》研究[D]: [硕士学位论文]. 重庆: 重庆大学, 2022.
- [4] 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, 6 四川省自贡市中级人民法院(2020)川 03 民终 411 号。

- 29(4): 97-108.
- [5] 北京晚报. 闲鱼 app 启用“小法庭”处理买卖纠纷 17 名用户当“法官” [EB/OL].
<https://www.takefoto.cn/viewnews-1633533.html>, 2024-04-29.
- [6] 李逍遙. 闲鱼小法庭研究[D]: [硕士学位论文]. 苏州: 苏州大学, 2023.
- [7] 周莉欣. 电商平台自治法律机制的构建[J]. 法商研究, 2024, 41(2): 106-123.
- [8] 孙袁缘. 网购平台非司法纠纷解决机制(ODR)的不足及建议——以二手平台闲鱼小法庭为例[J]. 中国商论, 2022(12): 37-39.
- [9] 中国青年网. 从“闲鱼小法庭”看网购纠纷解决机制创新[EB/OL].
https://news.youth.cn/sh/201806/t20180620_11648231.htm, 2024-04-29.