

基于跨境电子商务视角消费者权益保护研究

吴涛

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年8月23日; 录用日期: 2024年11月8日; 发布日期: 2024年11月15日

摘要

随着全球化和互联网技术的快速发展, 跨境电子商务迅速崛起, 成为推动全球经济增长的新动力。然而, 这一新兴贸易模式也对消费者权益保护带来了新的挑战。本文从跨境电子商务的视角出发, 深入分析了消费者权益保护的现状和存在的问题, 包括知情权、选择权、隐私权与数据安全、公平交易权以及跨境纠纷解决机制等方面。文章探讨了国际法律框架和区域立法在消费者权益保护方面的差异, 并评估了中国的立法与政策。最后, 提出了完善我国跨境电子商务消费者权益保护的策略建议, 包括立法完善、消费者教育与意识提升、跨境在线争议解决机制(ODR)的构建与完善, 以及国际合作与协调机制的加强。本文旨在为政策制定者、电商企业和消费者提供有益参考, 以促进跨境电子商务的健康发展和消费者权益的全面保护。

关键词

跨境电子商务, 消费者权益, 数据安全与隐私, 在线争议解决机制

Research on Consumer Rights Protection from the Perspective of Cross-Border E-Commerce

Tao Wu

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Aug. 23rd, 2024; accepted: Nov. 8th, 2024; published: Nov. 15th, 2024

Abstract

With the rapid development of globalization and Internet technology, cross-border e-commerce has risen rapidly and become a new driving force for global economic growth. However, this emerging trade model also poses new challenges to consumer protection. From the perspective of cross-

border e-commerce, this paper deeply analyzes the current situation and existing problems of consumer rights protection, including the right to know, the right to choose, the right to privacy and data security, the right to fair trade and the cross-border dispute resolution mechanism. The article discusses the differences between international legal frameworks and regional legislation in the protection of consumer rights and interests, and assesses China's legislation and policies. Finally, it puts forward some strategic suggestions to improve the protection of consumers' rights and interests in cross-border e-commerce in China, including legislation perfection, consumer education and awareness improvement, construction and improvement of cross-border online dispute resolution mechanism (ODR), and strengthening of international cooperation and coordination mechanism. This paper aims to provide a useful reference for policy makers, e-commerce companies and consumers to promote the healthy development of cross-border e-commerce and the comprehensive protection of consumer rights.

Keywords

Cross-Border E-Commerce, Consumer Rights, Data Security and Privacy, Online Dispute Resolution

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

随着全球化的不断深入和互联网技术的飞速发展，跨境电子商务已成为推动全球贸易和经济增长的新引擎。然而，这一新兴模式在为消费者带来便利和丰富选择的同时，也对消费者权益保护提出了前所未有的挑战。不同国家和地区在法律法规、市场环境、文化差异等方面的多样性，使得消费者在跨境交易中面临诸多不确定性和风险，如信息不对称、隐私泄露、售后服务难以保障等问题。现有法律框架在适应跨境电子商务的特殊性方面存在不足，难以全面保护消费者的合法权益。因此，本研究旨在深入分析跨境电子商务中的消费者权益保护问题，探讨如何完善相关法律法规，构建有效的权益保护机制，以促进跨境电子商务的健康发展，保护消费者利益。研究将围绕消费者知情权、公平交易权、隐私权等核心权益的实现情况，以及跨境纠纷解决机制的适用性和完善途径展开。

2. 理论基础

2.1. 消费者权益的理论基础

电子商务消费者权益保护是指电子商务中的消费者在有偿或者无偿获得商品或接受服务时，以及在以后的一定时期内(例如产品和服务的保质期、保修期内)，享有的受法律保护的权利、利益保护措施和保护活动[1]。消费者权益保护的理论基础在于确立和维护消费者在购买商品或接受服务时的合法权益，确保其基本权利得到充分保障。这包括安全权、知情权、选择权、公平交易权等基本权利，它们构成了消费者保护法律框架的核心。随着经济和社会的发展，消费者权益保护理论也在不断丰富和发展。例如，1994年施行并于2009年和2013年修订的《中华人民共和国消费者权益保护法》，以及2024年审议通过的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》，都体现了对消费者权益保护的重视和加强。

这些法律法规的制定和实施，不仅明确了消费者的权利，也规定了经营者的义务，如提供真实信息、保障商品和服务安全、尊重消费者的自主选择 and 公平交易等。此外，国家通过加强消费商品和服务的标准体系建设，鼓励经营者制定严于国家标准的企业标准，提升商品和服务质量。

2.2. 跨境电子商务的基本概念

电子商务是指交易当事人或参与人利用计算机技术或网络技术等现代信息技术所进行的各种商业活动[2]。作为一种新型商业模式，电子商务以其便捷性、低成本和高效率，极大地促进了全球贸易的发展。

跨境电子商务则是电子商务在国际层面的延伸，指不同国家和地区的消费者或企业通过互联网进行的跨越国境的在线交易活动。它不仅包括传统的 B2B (企业对企业)、B2C (企业对消费者) 模式，还涵盖了 C2C (消费者对消费者) 等多种形式。跨境电子商务的发展，突破了地理限制，使得全球消费者能够更加便捷地购买到世界各地的优质商品和服务。

2.3. 跨境电子商务的发展特点

跨境电子商务以其交易全球化、支付电子化、物流便捷化和监管复杂化的特点，重塑了国际贸易模式。这一模式为消费者提供了前所未有的便利，使他们能够轻松地购买全球各地的商品，但同时也带来了一系列挑战，包括语言障碍、文化差异以及各国法律法规的异质性。尽管电子支付技术极大地提高了交易效率，但其引发的数据安全和隐私保护问题，已日益成为公众和学界关注焦点。此外，尽管国际物流服务在速度上有所提升，但其不稳定性以及消费者维权难度也在相应增加。新兴的商业模式，如独立站点和直播电商，虽然为消费者提供了更多的选择，但也要求消费者具备更强的辨识能力，以应对复杂的市场环境。

商品质量保证、售后服务和维权机制成为跨境电子商务中消费者权益保护的关键。消费者权益的实现，特别是在知情权、选择权和求偿权方面，要求跨境电商平台提供透明信息、公平交易和有效的纠纷解决方案。面对跨境交易的复杂性，需要建立和完善跨境消费纠纷解决机制，以降低消费者的维权成本，保障其合法权益。

3. 跨境电子商务消费者权益保护的现状与法律框架

3.1. 消费者权益的实践挑战与法律响应

在跨境电子商务的实践中，消费者权益保护面临着多重挑战。首先，信息不对称问题突出，消费者往往难以获取商品或服务的全面信息，尤其是在语言和文化差异显著的跨境交易中。例如，外国商品的标签可能使用消费者不熟悉的语言，导致消费者无法准确理解产品成分、使用方法和潜在风险。另外，由于缺乏对外国市场的了解，消费者可能难以评估商品的真实价值。其次，跨境交易的复杂性显著提升了消费者在风险识别方面的挑战，尤其是在商品真伪鉴定和跨国售后服务处理方面。由于涉及不同国家的法规和市场标准，消费者往往难以判断商品是否符合质量要求，同时，不同国家间退换货政策的差异也使得售后服务变得难以预测和处理。最后，跨境支付安全、个人数据保护等问题也日益成为消费者关注的焦点。消费者在购买商品或服务时，需要提供个人数据，如姓名、地址、支付信息等。这些信息在跨境传输过程中可能面临泄露风险，特别是在缺乏统一数据保护标准的情况下。

对此，国际社会和各国法律体系正逐步响应。例如，欧盟通过《消费者权益指令》强化了消费者跨境购物的保护措施，要求成员国提供更高效的纠纷解决途径。在数据保护方面，GDPR 的实施为个人数据安全提供了更为严格的法律保障。中国《电子商务法》也明确了电子商务经营者的信息披露义务和消费者权益保护机制，为消费者提供了更为坚实的法律保障。这些法律响应旨在构建一个更加公平、透明的跨境电子商务环境，确保消费者的知情权、选择权和安全权得到有效维护。

3.2. 国际法律环境下的数据保护与隐私权规范

在国际法律环境下，数据保护与隐私权规范已成为全球治理的关键组成部分。随着信息技术的飞速

发展，个人数据的跨境流动日益频繁，对数据安全和隐私保护提出了新的挑战。首先，不同国家和地区在数据保护与隐私权方面的法律标准差异，为企业在跨境数据流动中的合规性带来了挑战，并可能对消费者的个人信息安全构成潜在威胁。其次，一些地区可能缺乏有效的数据保护法规执行和监督机制，这不仅使得消费者的个人信息面临更高的泄露风险，也凸显了加强法规执行力度的迫切需求。再次，技术的快速进步使得现有的数据保护法规难以适应新的数据收集和分析方法，这要求法规必须不断更新以保护消费者权益。最后，消费者对自身数据权利的认识不足，以及在跨境电子商务中保护个人信息的意识不强，进一步加剧了隐私权受侵害的风险，凸显了加强消费者教育和提升数据保护意识的紧迫性。

欧盟的《通用数据保护条例》(GDPR)作为全球数据保护的标杆，通过确立数据主体的知情同意、数据最小化原则和数据泄露通知等要求，强化了消费者对其个人信息的控制权。GDPR 的实施不仅在欧盟内部提升了数据保护标准，也对全球数据保护法规产生了示范效应。在此背景下，各国和地区也积极加强或完善自身的数据保护法律，以保护消费者的隐私权和数据安全。我国《个人信息保护法》的制定，体现了我国在个人信息保护方面的立法进步，该法律确立了个人信息处理的合法性、正当性和必要性原则，保障了消费者的权利，并对数据处理者的责任进行了明确规定。

国际合作在促进数据保护标准统一和跨境数据流动方面发挥着关键作用。欧盟与日本之间的数据保护协议，以及 APEC 的《跨境隐私规则》(CBPR)体系，展示了国际社会在数据保护领域的合作精神。这些合作机制不仅有助于构建全球统一的数据保护框架，也有助于保护消费者在跨境电子商务中的权益，确保其在全球范围内享有一致的数据保护水平。

3.3. 公平交易权的实现与法律保障

跨境交易中的公平交易权问题是一个复杂议题，其核心在于确保消费者在购买过程中不受差异化待遇。价格歧视和售后服务是实现公平交易权的两大难题。首先，价格歧视问题在跨境电子商务中尤为突出。由于缺乏统一的定价标准和监管机制，不同国家和地区的消费者可能会发现，即便是相同的商品或服务，其价格也存在差异。其次，售后服务问题同样影响着消费者的公平交易权。跨境交易的复杂性导致消费者在遇到商品问题时，难以享受到及时有效的售后服务。此外，跨境物流的不确定性也严重影响了退换货效率。消费者可能面临长时间的等待和额外的运输成本，这些因素都可能进一步影响消费者的权益。

为应对这些挑战，我国出台多项重要措施，以强化跨境电商消费者的权益保护。首先，通过修订《消费者权益保护法》和《电子商务法》，明确了消费者在跨境交易中的权利，包括知情权、选择权、公平交易权以及求偿权等。其次，加强对跨境电商平台的监管，要求其建立健全消费者投诉处理机制，确保消费者的声音能够被及时听取和有效解决。再次，为提高售后服务效率，鼓励电商平台与物流服务提供商合作，优化退换货流程，减少消费者的等待时间和成本。最后，通过积极参与国际合作，与贸易伙伴共同探讨和建立跨境电子商务的国际标准和规则，以促进全球范围内的消费者权益保护。

3.4. 跨境纠纷解决机制的适用性

跨境纠纷解决机制的适用性评价涉及对现有机制有效性的肯定以及对其局限性的批判性分析。有效性体现在跨境电子商务平台通过在线争议解决机制(ODR)提供了多元化的解决途径，如在线协商、调解和仲裁等，充分利用网络的便捷性和效率性，为当事人提供了简易、高效的解决方式。例如，欧盟《消费者 ODR 条例》通过设立 ODR 平台，借助 ADR 机构解决在线交易争议，丰富了消费者争议解决机制，并加强了对个人信息和数据的保护。然而，跨境纠纷解决机制也存在局限性。首先，不同国家和地区的法律体系差异可能导致适用法律的不确定性，增加了维权难度。此外，跨境电子商务的虚拟性和跨地域性使

得传统国际商事争议的可诉性及可执行性面临挑战[3]。例如，小额跨境电子商务纠纷可能因仲裁费用过高和时间过长而难以通过传统方式解决。

3.5. 我国立法与政策评估

我国已经建立了一套相对完善的跨境电商监管体系，如《电子商务法》和《关于完善跨境电子商务零售进口监管有关工作的通知》等，为跨境电商提供了基本的法律框架。《电子商务法》为消费者权益提供了基础保障，明确了电子商务经营者的责任和义务，包括保障消费者的安全权、知情权、自主选择权等。六部门发布的《关于完善跨境电子商务零售进口监管有关工作的通知》进一步明确了跨境电商零售进口的监管措施，强化了消费者权益的保护，如确保商品质量、提供风险告知、建立召回制度等。

政策上，通过设立跨境电商综合试验区，促进产业的数字化转型和企业的国际化发展。在监管、标准和信息化方面，进行积极的探索创新，形成了以“六体系两平台”为核心的制度框架。在消费者权益方面，政策明确了跨境电商企业应承担商品质量安全的主体责任，包括商品信息披露、提供退换货服务、建立召回制度等，并要求企业在商品订购网页上向消费者提供风险告知书，消费者确认同意后方可下单购买。此外，政府部门将跨境电商零售进口相关企业纳入海关信用管理，实施差异化的通关管理措施，对诚信企业实施通关便利，对失信企业实施严格监管[4]。同时，我国还积极参与跨境电商国际交流和规则探索，在多双边合作机制中推出“中国方案”，推动制定出台一批国家、行业标准，以提升企业合规经营水平，保护消费者免受知识产权侵害。

4. 完善我国跨境电子商务消费者权益保护的策略建议

4.1. 跨境电子商务消费者权益保护的立法完善

为进一步强化跨境电子商务领域的消费者权益保护，我国立法与政策需在现有基础上进行细化与完善。首先，依据《个人信息保护法》，需对跨境电商中个人信息的处理规则进行明确，确立企业在数据保护上的法律责任，并制定违规行为的处罚措施，以确保消费者个人信息的安全[5]。其次，根据《促进和规范数据跨境流动规定》，应细化数据出境安全评估的标准与程序，确立负面清单制度，对敏感个人信息的跨境传输实施严格监管。再次，根据《消费者权益保护法实施条例》，需加强消费者权益的共同治理体系，提升法治化水平，确保消费者在购买商品或接受服务时的财产安全。最后，针对跨境电商可能出现的消费者权益争议，应构建高效的争议解决机制，包括数字化争议解决程序，以及推动国际合作，实现个人信息保护规则的国际互认。

4.2. 消费者教育与意识提升

在跨境电子商务领域，增强消费者的自我保护能力与风险意识对于维护其权益至关重要。首先，加强对消费者的宣传与普法教育，确保他们对跨境交易规则、风险防范措施以及权益保护有全面的了解。帮助他们掌握不同国家的市场规范和消费者保护法规，以便在权益受损时知晓如何寻求法律救济。其次，利用社交媒体作为信息交流与知识共享的平台，为消费者提供重要的法律信息获取途径。通过这些渠道，消费者能够借鉴他人的经验，识别跨境交易中潜在的风险点，并探索有效的维权策略。再次，鼓励消费者在面对权益受损时积极维权。消费者应了解自身的合法权益，在遇到跨境网购纠纷时，可以向跨境电商平台投诉，例如利用“粤港澳大湾区消费投诉转办平台”等渠道进行投诉，以维护自身合法权益。最后，消费者在购物前应仔细阅读电商网站所提供的风险告知书，并充分评估自身的风险承受能力，在作出均衡性的综合考量后再进行购买。

4.3. 跨境 ODR 机制的构建与完善

随着信息技术的快速发展,我国在在线争议解决机制(ODR)领域进行了一系列积极的探索与实践。2002年,中国国际经济贸易仲裁委员会首次开通网上仲裁服务,标志着我国 ODR 实践的起步。随后,2004年成立的中国在线争议解决中心,作为国内首个专门 ODR 机构,进一步推动了在线解决电子商务纠纷的进程。2008年,中国互联网协会成立了中国互联网调解中心,为在线争议提供了更多元的解决途径。到了2012年,国内主要电子商务平台如淘宝、京东、苏宁易购等,均建立了自己的在线纠纷解决平台,以适应网络交易的快速增长和纠纷解决需求[6]。尽管我国在电子商务领域内的 ODR 实践取得了一定进展,但目前尚未建立专门针对跨境电商交易纠纷的统一 ODR 平台。我国可以借鉴欧盟的先进经验,建立并推广跨境 ODR 机制,建立标准化的在线纠纷处理流程,给消费者提供一个有效、便捷的跨境电商争端解决平台,使消费者能以较低的成本解决纠纷[7]。通过设立跨境 ODR 平台,利用 ADR 机构解决经营者和消费者之间的在线交易争议,这不仅有助于丰富和发展跨境 ODR 机制,而且能够加强对消费者个人信息与数据的保护。

构建跨境 ODR 机制应从以下方面实施,首先,需要确立以消费者特别保护为原则,搭建多语种 ODR 平台,借助沿线国家的 ADR 机构解决争议,并注重信息和数据保护。其次,应整合电商平台、社会组织、行政机构和司法机关的力量,形成分层递进的电子商务争议诉源治理机制。最后,借鉴欧盟《消费者 ODR 条例》的经验,强调建立统一的 ODR 平台,利用网络信息技术实现全天候的争议解决服务,同时提供多语种服务以适应不同文化和语言背景的需要。

跨境 ODR 机制的构建还应涵盖在线协商、调解和仲裁三个阶段,以保障程序的公正性与效率。在技术层面,必须实现数据的实时共享,并严格执行统一的数据定义与结构,以确保不同平台间的互操作性。在执行力度上,跨境 ODR 机制应具备自动执行结果的能力,如 ICANN 和 PayPal 的实践所示,它们能够单方面执行域名注册变更或资金的冻结与转移,以响应相应的程序分析结果。

4.4. 国际合作与协调机制

在全球化的背景下,加强国际合作与协调机制对于构建有效的跨境 ODR 机制至关重要。首先,应通过国际组织如 WTO 和 WCO 等,推动建立统一的跨境电商争议解决框架,以促进成员国间的信息共享和实践交流。其次,各国需积极推动立法互认,通过签订双边或多边协议,相互承认对方的法律制度和规则,减少跨境交易的法律风险和成本。要积极依托国际标准化组织(ISO)等,制定跨境电商交易的技术标准和操作规范,为争议解决提供统一的技术基础和操作流程。再次,加强数据保护合作,确保消费者个人信息安全,提升消费者对跨境电商的信心,推动数字经济的繁荣发展。最后,通过国际仲裁机构的专业性和中立性,为跨境电商争议提供公正、高效的仲裁服务,增强争议解决结果的国际执行力。

5. 结论

本文深入分析了跨境电子商务中消费者权益保护的现状与挑战,并提出了一系列策略建议,以期作为政策制定者、电商企业和消费者提供参考。研究指出,尽管我国在立法与政策上已取得一定进展,但面对跨境电子商务的特殊性,现有消费者权益保护机制仍存在不足。为此,本文建议加强立法建设,明确数据保护责任,构建高效的跨境 ODR 机制,并强化国际合作。通过这些措施,旨在降低消费者维权成本,提升其在跨境交易中的安全感和满意度,进而推动跨境电子商务的健康发展。同时,本文也指出了研究的局限性,并对未来研究方向提出了展望。未来的研究可以进一步深入探讨不同国家和地区在消费者权益保护方面的法律差异,以及如何在全球化背景下实现更有效的国际合作。跨境电子商务的健康发展需要各方的共同努力和持续关注。通过不断优化法律环境、提高消费者保护水平、加强国际合作,可以为

消费者创造一个更加安全、公平、便捷的跨境购物环境，推动经济的持续增长和社会的全面进步。

参考文献

- [1] 郭学文. 电子商务消费者权益保护问题研究[M]. 长春: 吉林人民出版社, 2021: 7.
- [2] 王圣元. 电子商务概论[M]. 南京: 东南大学出版社, 2017: 1.
- [3] 郑维炜, 高春杰. “一带一路”跨境电子商务在线争议解决机制研究——以欧盟《消费者 ODR 条例》的启示为中心[J]. 法制与社会发展, 2018, 24(4): 190-204.
- [4] 李宗和, 戴明锋, 屈军. 跨境电商零售进出口监管模式创新研究[J]. 国际贸易, 2022(11): 43-49.
- [5] 朱晓娟. 论跨境电商中个人信息保护的制度构建与完善[J]. 法学杂志, 2021, 42(2): 87-96.
- [6] 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): 97-105.
- [7] 杨文博, 丁玉翠. 跨境电子商务中消费者权益保护问题研究[J]. 长春师范大学学报, 2024, 43(7): 59-62.