

电商平台线上纠纷解决机制研究

耿克果

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年3月13日; 录用日期: 2025年3月27日; 发布日期: 2025年4月27日

摘要

在“互联网+”的时代背景下, 电商纠纷激增给传统纠纷解决机制带来了新的挑战, 如何妥善化解电商纠纷是当前亟待解决的难题。我国各大电商平台、司法机关及仲裁机构也纷纷开始探索具有中国特色的纠纷在线解决方式, 并初步形成了多类型的线上纠纷解决布局。但我国线上纠纷解决机制实践中存在缺乏监管、纠纷处理结果执行难等问题。因此, 应通过完善立法、强化监督、完善纠纷在线解决机制的配套执行措施等方式, 推动电子商务纠纷的有效化解。

关键词

电子商务, 在线解决机制, 争议解决

Research on Online Dispute Resolution Mechanism of E-Commerce Platforms

Keguo Geng

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 13th, 2025; accepted: Mar. 27th, 2025; published: Apr. 27th, 2025

Abstract

In the era of “Internet+”, the surge of e-commerce disputes has brought new challenges to the traditional dispute resolution mechanism, and how to properly resolve e-commerce disputes is a difficult problem to be solved. China’s major e-commerce platforms, judicial organs and arbitration institutions have also begun to explore online dispute resolution methods with Chinese characteristics, and have initially formed a multi-type online dispute resolution layout. However, there are some problems in the practice of online dispute resolution mechanisms in China, such as lack of supervision, and difficult implementation of dispute settlement results. Therefore, the effective resolution of e-commerce disputes should be promoted by improving legislation, strengthening supervision, and

improving the supporting implementation measures of the online dispute resolution mechanism.

Keywords

E-Commerce, Online Resolution Mechanism, Dispute Resolution

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. 引言

近年来,我国电子商务行业发展迅速,电商服务质量持续提升,我国网上电商零售额连续十年稳居全球前列。2023年9月,以“数实融合、数智创新”为主题的全国电子商务大会在北京举行。大会上,商务部表示将大力促进数字经济与实体经济的融合,全力支持电商行业的发展,在国际合作中大显身手。20世纪进入互联网时代以来,我国的电商逐步从pc端转向了移动发展端,传统的零售逐步转向平台与网店相结合的模式,例如,淘宝、京东、拼多多等电商平台的份额几乎占到整个电商市场的九成。

随着电子商务行业的不断发展繁荣,消费者和商家的纠纷不仅数量急剧上升,而且纠纷也呈现多元化的局面,消费者和商家之间的纠纷多出现于购物、支付、物流、售后、个人信息泄露等领域。面对日益增加的电子商务纠纷,传统的线下纠纷解决方式(线下和解、调解、仲裁、诉讼等)不堪重负,线上纠纷解决机制由于其高效、便捷等特征为人们所接受,逐步走向常态化。《电子商务法》随即响应时代的“诉求”,规定了电商平台可以自行建立在线争议解决机制¹,此条规定不仅未对原有的司法局面造成冲击,还高效地化解了由于电商服务引起的纠纷,真正实现了在符合《民事诉讼法》多元纠纷解决机制理念的基础上,节约了我国有限的司法资源。线上纠纷解决机制越成熟,越有利于保障线上电商平台消费者的合法权益,也有利于社会共治体系的建设。故对电商领域线上纠纷解决机制的深入研究,有助于进一步充实电子商务线上纠纷解决机制的理论探讨,促进电商纠纷的实质性化解。

2. 电子商务线上纠纷解决机制概述

2.1. 电子商务纠纷概述

电子商务是指运用“电子”的手段达到“商务”的目的而进行的一种特殊的商务活动[1]。相较于传统商务而言,电子商务主体之间是通过互联网实现不见面的情况下达成商务贸易,电子商务的便捷性优势使得其能够进一步发展,进入更大的世界贸易市场。电子商务纠纷即电商主体与消费者在线上交易过程中所产生的人身及财产权利义务纠纷。电子商务纠纷的本质仍为民事权利义务纠纷,其中最为常见的为B2C型的财产权利义务纠纷。由此可见,首先,电子商务纠纷双方当事人之间往往不在统一辖区,纠纷具有跨地域性特征;其次,由于消费者和商家是通过电商平台进行交易,故在交易时消费者无法明辨商品的质量与售后服务的具体情况,故消费者大多数情况下不会通过电商平台购买较为贵重的商品,交易标的具有小额性;最后,消费者在使用电商平台购物前需要注册并登陆,在注册并登陆的过程中,电商平台的商家会掌握大量的消费者个人信息,造成平台与用户之间的不平等。

线上纠纷解决机制,英文简称为ODR(Online Dispute Resolution),是从替代性纠纷解决机制演化而来的,一般分为线上协商、线上调节、线上仲裁等方式[2]。2017年2月,我国正式确立了一批线上纠纷

¹《电子商务法》第63条。

调解平台的法院,这意味着线上调解的方式逐步为人们所接受,另一方面也为2019年《电子商务法》确立线上争议解决机制的确立奠定了基础。线上纠纷解决机制是在“互联网+”的背景下发展起来的纠纷解决机制,实质上是以电子邮件、电子布告栏、电子聊天室、语音设备、视频设备、网站系统软件等信息技术手段进行解决纠纷的咨询与交流[3],能够实现当事人之间的远程交流以及有效避免了当事人之间因为面对面交流而发生情绪上的冲突,具有纠纷化解的跨地域性、便捷性等特征。

2.2. 线上纠纷解决机制的理论基础

2.2.1. 枫桥经验

20世纪60年代初期,浙江省诸暨市枫桥镇干部群众创造了:发动和依靠群众就地化解矛盾,坚持矛盾不上交,就地解决矛盾,实现捕人少、治安好的管理方式,这种管理方式就是枫桥经验[4]。2003年,在政策推动下,将学习推广“枫桥经验”作为加强社会治安综合治理的重要手段[5]。60年来,随着社会的进步、经济的腾飞,枫桥经验也不断随着时代的发展与进步,具有更为丰富的内涵与更加广泛的应用。

随着科技的发展,电商行业快速发展,电商平台经营者与消费者之间的纠纷也逐渐增加,这种新型的权利义务纠纷给原有的司法体系带来了巨大的冲击,传统的线下调解、诉讼、仲裁等方式不堪重负,造成案件的堆积,司法资源的有限性会导致法官一味地追求结案率,造成司法公信力危机。所以,为了更好、更快地化解电子商务当事人之间的纠纷,应当结合现状推广“枫桥经验”的适用范围与适用程度,实现电商行业纠纷的化解。

2.2.2. 网上枫桥经验的实现

2016年,阿里巴巴集团与相关政府部门联合召开系列会议,会议提出网络治理新思路,强调运用法治思维,推动法治与互联网的协同发展。2018年,中共中央政法委在会议上针对争议线上化解作出进一步指示,强调应当总结实践经验,推动网上枫桥经验的运用,真正实现双向的线上线下协同治理,实现社会同步参与网络治理。实现网上枫桥经验的落地与推广,需要从以下三点入手:

首先,建立好网上“朋友圈”,打破各主体之间的信息差,实时掌握信息建议。“用众人之力,则无不胜也”,枫桥经验之所以能够做到弥久历新,其核心为坚持以人民为中心。在新时代的网络治理中,要实现先知先觉的目标,就必须依靠广泛的社会群众参与。此外,政府部门以及电商平台应积极构建多元化的线上参与平台,以便推动数据共享与整合,打破“信息孤岛”的困境,如此一来,公众可以便捷地向政府、电商平台等主体反映问题、提出建议,将矛盾化解于“雏形”之中。

其次,办好网上“群众事”,及时回应网民的诉求。“利民之事,丝发必兴”,网上枫桥经验在不同领域所表现的形式各不相同,但其最终的落脚点都是实实在在地帮群众解决实际困难。从询问景区门票价格、咨询业务办理流程、反映道路坑洼破损、吐槽施工噪声等,这些看似无关紧要的“鸡毛蒜皮”,确实是对一个政府行政效率与治理水平的直接考验。政府要答好这份“考卷”,应当把握时、度、效三字。时即时效,即针对问题做到在短时间内快速响应;度即“尺度”,回答网民态度时应当做到态度诚恳,既不轻浮傲慢,也不含糊其辞。效即成效。要实现网上枫桥经验需要将争议的化解转移至线上进行,但同时也不能忽略线下的工作,要做到“两手抓,两手都要硬”,强化强化纠纷协同治理,确保问题有效解决。

最后,要当好网上的“宣推官”,持续增强受众粘性,“酒香也怕巷子深”,再好的政策服务,政府部门如果只会一味地“埋头苦干”,不会“毛遂自荐”,也难以达到预期的社会效果。故要积极推广“网上枫桥经验”的核心理念,注重人民的诉求,借鉴传统“枫桥经验”矛盾不上交,就地化解的理念,通过统一的线上平台发现并及时化解社会矛盾,防止问题的扩大化。

电子商务纠纷具有纠纷的跨地域性、交易的虚拟性与纠纷的特殊性的特征,其纠纷的解决本身就比传统纠纷更加复杂、困难。电子商务纠纷当事人应当积极借鉴“网上枫桥经验”的理念,借助互联网便

捷、高效的优势，高效、快速地解决纠纷，实现定纷止争的终极目标。

3. 电商平台线上纠纷解决机制的实践困境

3.1. 电商内部 ODR 缺乏监管

我国《电子商务法》规定了电子商务平台可以自行建立在线争议解决机制。因此，各大电商平台均纷纷建立了其争议在线解决平台，以便化解消费者和平台商家之间的纠纷。例如，淘宝、天猫等电商平台均设立了其自己处理纠纷的部门和机构，消费者与平台商家发生纠纷时可以拨打平台提供的客服热线进行投诉或者在线提交纠纷处理的申请，平台基于此申请对纠纷进行调查并予以裁决，这类似于赋予电商平台对纠纷进行裁决的“公共权力”。

电商平台依据《电子商务法》63 条的规定建立自己的争议纠纷解决体系，当消费者与平台商家发生纠纷时，电商平台经营者可根据平台的纠纷解决规范，对消费者与商家的纠纷进行事实与证据的调查，并根据调查结果作出公正的裁决。消费者与平台商家的纠纷通常发生于二者交易的全过程，由此一来，电商平台经营者能明晰商家与消费者之间的纠纷发生的原委，故由电商平台经营者承担争议的“裁决者”这一角色，其调查取证难度较小。但另一方面，其担任“裁决者”这一角色时，类似人民法院“法官”中立裁判的角色，这说明电商平台在争议解决方面拥有较大的权力，而政府及相关监管机构对其监管的力度则远远不够，这导致平台经营者在裁决时并不能做到公正裁判，甚至是侵害消费者的个人信息等合法权益[6]。由此可见，有效的外部监管不仅关系到商品和服务的质量，还能防止欺诈行为，能有效保护消费者自身的合法权益。同时，完善的监管体系还能提高电商平台的信誉，促进公平竞争，营造良好的营商环境，对稳定整个电商的生态系统具有重要意义。

3.2. 在线纠纷解决程序不完备

电子商务平台内部的 ODR 平台是近年来由于电子商务交易所引发的纠纷逐年上涨所催生的一种争议解决方式。面对大量的电子商务纠纷，电商平台经营者为了平台的良性发展及消费者合法权益的保护，往往会建立平台专属的在线纠纷解决机制，并在纠纷解决机制中预先规定其对商家与消费者纠纷的管辖权。对此，大部分主体为了能够使用该电商平台，往往会对此作出部分权利的让渡，使得平台仅仅通过其提前制定的争议解决规则就取得争议解决的管辖权及执行权，这也导致当事人参与纠纷解决程序的自愿性受到质疑。同时，电商平台自身具有营利属性，身份上既是平台经营者，又是消费者与商家纠纷解决的裁决者。电商平台经营者的身份重叠导致其公正性遭受质疑，这一质疑在 B2C 型的电商纠纷中最为常见。

如前文所述，电商 ODR 平台监管机制的缺失，导致其处于高度自治的状态，ODR 机制的公正性难以保证。对此，笔者认为若不能在保证公正性的前提下，一味地追求高效与便捷无疑是舍本逐末，既不利于争议的实质化解，也不利于线上纠纷解决机制的发展。现有的 ODR 程序保障显然不足以保证其作出公正的处理结果，这是当下 ODR 机制存在的主要问题。

3.3. 纠纷处理结果执行难

保障纠纷处理结果能够顺利执行是线上纠纷解决机制能够为群众所接受的基础，若纠纷双方当事人经过线上纠纷解决程序后，一方当事人对最终的处理结果置之不理、拒绝执行会导致群众丧失对 ODR 机制的信任，致使其丧失公信力，最终导致 ODR 机制的程序空转。然而，在电子商务纠纷在线解决的实践中，部分当事人会拒绝履行纠纷的处理结果，使得当事人不得不将纠纷起诉至法院，进入诉讼程序。如此一来，线上纠纷解决机制不仅浪费了大量的人力、物力和财力，还未能实现将纠纷化解于基层、节约司法资源的初衷。此外，民事执行的大多数原则在 ODR 机制中也存在适用难的问题[7]。

针对纠纷处理结果执行难的问题,虽然一些电商平台作出应对,但是效果甚微。例如,众信中心试图通过颁发信赖标章的方式保障其执行问题,但受限于其权威性不高,难以被纠纷双方当事人接纳。在电子商务日益发达的时代,效率事关重要,当事人选择线上解决纠纷很大程度上是因为通过线上调解、仲裁等方式具有便捷性、高效性。但若线上纠纷处理结果执行难的问题不能得到妥善解决,既不利于当事人之间纠纷的解决,也不利于在线纠纷解决机制在我国的推行。所以,如何使欠缺强执行力,无法启动司法强制执行程序的纠纷解决方案得到执行则是 ODR 在实践中面临的一大难题[8]。

4. 电商平台线上纠纷解决机制的实践进路

4.1. 健全完备的电商平台 ODR 监管机制

《电子商务法》第六十三条规定赋予了电商平台对于争议解决较大的自治权,但权力必须和责任联系起来,符合“有权必有责,用权受监督”的基本要求。一旦对电商平台的争议解决缺乏监管,不但导致电商平台行权不规范,致使当事人合法权益受侵害的乱象,还会导致线上纠纷解决机制的制度空转。为了确保线上纠纷解决机制的长久有效适用,需要建立健全完备的监督审查机制,平台与政府协同监管,建立健全责任制度,对电商平台滥用权力的行为进行问责。

首先,政府和相关的行业协会应当建立独立的外部监管平台,针对电商平台的 ODR 服务进行持续性的监管,实现内部与外部第三方的监督合力,确保其合法合规运行,对违法违规行为及时查处,对于泄露消费者个人信息等存在信息安全风险的 ODR 平台,要及时要求违规平台予以整改,确保整改到位。其次,建立统一的考核、评估标准,对线上纠纷解决平台的调解员、仲裁员等进行定期考核,淘汰不符合标准的线上调解员、仲裁员,确保线上调解、仲裁的公平、公正。再次,对于一些采用人工智能、大数据等法律科技进行纠纷解决的平台而言,需要对其解决纠纷的“算法”进行监控,使得解决纠纷的“算法”处于质量监控之下,避免“算法黑箱”的现象出现。最后,立法上可以通过法律、法规明确规定平台责任,明确平台承担责任的依据,制约平台滥用权力的行为,真正做到“权力运行于阳光下”。

4.2. 完善电商平台纠纷解决机制程序

线上纠纷解决机制的便捷性是其一大优势,但由于其经营者与裁决者身份重叠所导致的公正性遭受质疑也是当下亟待解决的问题之一。当下,各大电商平台均结合自身特点建立了在线纠纷解决平台,故制定统一的程序规则显然不具有可行性。对此,笔者认为应当从以下几个方面入手:

首先,从具体的程序规则制定而言,电商平台外部监管部门或者相关的业务指导部门应当制定线上纠纷解决机制的基本原则以及最低标准,如此一来,既解决了制定具体程序规则难的问题,也保证了 ODR 的高效、便捷等特点。其次,从 ODR 公正性角度而言,保证 ODR 从业者的中立性及合理分配争议主体间的举证责任是至关重要的。所以,ODR 平台应严格审查 ODR 从业经历及相关的利益信息,并及时向当事人披露,并就争议的具体案情充分听取当事人的陈述申辩,综合考虑当事人的掌握证据的情况、取证难度等因素合理分配当事人的举证责任。最后,自愿性不仅指当事人选择 ODR 平台解决纠纷的重要依据,自愿原则也是当事人从事民事活动的基本原则,故针对电商平台内部与用户达成的由电商平台内部 ODR 平台取得争议管辖权及处理结果执行权的协议,用户在接受该协议时可能不可能预测到纠纷的具体类型、纠纷的主体等,导致其接受纠纷处理协议的自愿性不足。对此 ODR 平台可以在纠纷发生后赋予当事人二次选择的权利以及当事人在纠纷处理过程中退出纠纷处理程序的权利。

4.3. 完善电子商务纠纷在线解决方案执行配套措施

相较于在线仲裁、在线诉讼及法院附属的在线争议解决平台的裁判结果而言,未经司法确认的在线

调解与协商所形成的纠纷解决方案往往会面临执行难的困境。此类非司法性质的纠纷解决方式所形成的方案往往缺乏强制执行力,无法据以启动强制执行程序。由于缺乏强制性保障措施,一旦当事人拒绝履行协议,当事人间通过友好协商所达成的解决方案就难以实现,这不仅削弱了公众对在线纠纷解决机制的信赖,也会制约发展。鉴于此,针对电子商务领域纠纷的特殊性,应当充分发挥 ODR 机制的优势,通过完善相关的执行保障机制,确保电商纠纷的纠纷解决方案能够得到切实有效的执行。

首先,当事人之间通过 ODR 平台在线协商或者调解所形成的纠纷解决方案具有合同效力,对纠纷双方当事人具有约束力。所以,当事人可以在纠纷解决方案中约定一定的义务履行期限以及不履行义务的预期后果,当事人在履行期限届满后未按照约定履行义务时,对方当事人可以据此向法院、仲裁机构等中立的裁判机构寻求救济。为了确保在线纠纷解决机制的有效性,还可借鉴《民事诉讼法》中关于调解协议强制执行力的相关规定。具体而言,当纠纷双方通过 ODR 平台达成解决方案后,若一方在履行期限届满后未提出异议却拒绝履行时,另一方有权向 ODR 平台申请强制执行。这一机制的设计可参考《中国互联网络信息中心域名争议解决办法》第六十一条的规定²。其次,为强化 ODR 机制的约束力,笔者建议建立电子商务失信名单制度。该制度旨在将拒不执行 ODR 平台纠纷解决方案的商家纳入失信名单,并在各大电商平台限制其经营活动。通过此种方式,不仅能有效督促商家履行义务,还能维护电子商务市场的秩序与信誉。最后,电商平台还可建立市场驱逐机制,在失信名单机制的基础上,对各大失信的商家驱逐出电商交易平台,并禁止其转入其他电商平台。失信名单机制与市场驱逐机制可以倒逼商家积极履行通过 ODR 机制形成的纠纷解决方案,以此解决执行难的问题。

综上,通过赋予 ODR 平台解决方案以强制执行力,并辅以电子商务失信名单制度及市场驱逐制度,可以显著提升在线纠纷解决机制的权威性,为电商行业的发展提供强有力的保障。

5. 结语

总之,在互联网大数据和人工智能技术的推动下,电子商务行业实现了迅猛发展,其交易规模也达到了历史新高。作为电子商务快速发展的必然产物,在线纠纷解决机制(ODR)因其低成本、高效便捷的特点,与电商行业的需求高度契合,从而成为我国多元化纠纷解决体系中的重要组成部分。然而,尽管 ODR 机制具有显著优势,但其发展仍受到法律和技术层面的双重制约。若能充分重视并解决这些法律问题,结合学者研究和实践探索,ODR 机制将逐步完善。随着互联网和人工智能技术的持续进步,ODR 机制有望迎来发展的黄金时期。其适用范围不仅限于电子商务领域,还可能向其他领域拓展,成为多元化纠纷解决机制中不可或缺的一环。这一趋势将更好地满足人民群众日益增长的纠纷解决需求,进一步推动社会治理的现代化和高效化。总之,ODR 机制的发展不仅是技术进步的体现,更是社会需求驱动的结果,其前景广阔,潜力巨大。

参考文献

- [1] 罗冰. 浅析电子商务纠纷在线解决机制[J]. 经济师, 2022(7): 58-60.
- [2] 高兰英. 在线争议解决机制(ODR)研究[M]. 北京: 中国政法大学出版社, 2011.
- [3] 赵俊翔. 我国电子商务在线纠纷解决机制研究[D]: [硕士学位论文]. 海口: 海南大学, 2020.
- [4] 杨明伟. “枫桥经验”: 毛泽东、习近平跨世纪的共同关注[J]. 党史博览, 2018(11): 4-12.
- [5] 徐曦彤. 延边州铁路沿线安全环境治理研究[D]: [硕士学位论文]. 延吉: 延边大学, 2022.
- [6] 王楠恩. 电子商务线上纠纷解决机制(ODR)发展研究——以杭州市为例[D]: [硕士学位论文]. 西宁: 青海师范大学

²例如《中国互联网络信息中心域名争议解决办法》第六十一条规定:“争议解决机构裁决注销域名或者裁决将域名转移给投诉人的,自裁决公布之日起满 10 日的,域名注册服务机构予以执行。但被投诉人自裁决公布之日起 10 日内提供有效证据证明有管辖权的司法机关或者仲裁机构已经受理相关争议的,争议解决机构的裁决暂停执行。”

学, 2024.

[7] 郑世保. ODR 裁决书强制执行机制研究[J]. 法学评论, 2014, 32(3): 161-169.

[8] 关善韬. 我国电子商务纠纷在线解决机制研究[D]: [硕士学位论文]. 哈尔滨: 黑龙江大学, 2020.