

# 跨境电子商务争议解决现状与困境的相关法律问题研究

许蓝月

扬州大学法学院，江苏 扬州

收稿日期：2025年2月26日；录用日期：2025年3月14日；发布日期：2025年4月11日

---

## 摘要

跨境电子商务依托平台经济蓬勃发展，该类交易在我国现行法规及监管之下由四类主体构成，其争议也具有涉外且法律关系复杂的特点，然而我国立法和司法实践对跨境电商的争议解决在机构设置、法律适用等方面并未形成普遍适用的规则。这对跨境电子商务发展形成了制约。高标准国际经贸协定发展中强调电子商务的在线纠纷解决的发展与完善，我国电商平台的发展需要结合国际经贸高标准纠纷解决制度，与司法系统、行业协会深度开展技术对接，完善以消费者权益保护为核心的跨境电子商务争端解决制度。

---

## 关键词

跨境电子商务，在线争议解决，国际经贸

---

# Legal Research on Current Status and Challenges in Cross-Border E-Commerce Dispute Resolution

Lanyue Xu

School of Law, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: Feb. 26<sup>th</sup>, 2025; accepted: Mar. 14<sup>th</sup>, 2025; published: Apr. 11<sup>th</sup>, 2025

---

## Abstract

Cross-border e-commerce, thriving on the platform economy, is composed of four types of entities under China's current regulations and supervision. The disputes arising from such transactions are characterized by their foreign-related nature and complex legal relationships. However, China's legislative and judicial practices have yet to establish universally applicable rules for resolving

**cross-border e-commerce disputes, particularly in terms of institutional setup and legal application. This has posed constraints on the development of cross-border e-commerce. As high-standard international trade agreements increasingly emphasize the development and improvement of online dispute resolution (ODR) for e-commerce, China's e-commerce platforms need to align with these international standards in dispute resolution design. This requires deep technical integration with the judicial system and industry associations, aiming to enhance consumer protection as a core element of cross-border e-commerce dispute resolution mechanisms.**

## Keywords

**Cross-Border E-Commerce, Online Dispute Resolution (ODR), International Transaction**

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. 跨境电商主体权利义务辨析

### 1.1. 跨境电商交易主体概述

跨境电子商务在互联网时代，依托移动端平台服务商而兴起，消费者通过平台购买跨境电商企业所提供的商品，境内经营者接受跨境电商企业委托通过跨境电商平台与消费者完成商品选择、议价、支付，仓储物流等具体实施工作。这一过程更为消费者熟知的名称是——海淘。这一种基于电子商务的新型贸易方式的基本特征是指分属不同国家或地区(不同关境)的交易主体，利用互联网或移动网络，通过各智能终端(计算机、笔记本电脑、平板电脑、智能手机等)，以企业对客户(Business to Customer, B2C)、企业对企业(Business to Business, B2B)这两种主要模式，实现终端消费者与商品销售者线上交易意向的达成，进而完成支付结算，并通过跨境物流送达商品、完成交易的一种贸易方式。总体来说，跨境进口和跨境出口是跨境电商的两个基本组成部分。这种新型的对外贸易方式在我国发展较为迅速[1]。现阶段跨境电商企业为提高交易效率不断以设立海外仓的形式为消费者提供商品。然而，跨境电商除上述四方主体组成的 B2C、B2B 模式之外，亦有自然人主体进行的跨境贸易如海外代购行为等 C2C 模式。有观点指出，C2C 模式的跨境贸易属于“社交型”，存在规避监管的情形，消费者面对 C2C 模式往往难以维权[2]。C2C 在实践中表现复杂且相较于跨境电商企业大规模进行的 B2C、B2B 交易，笔者将重点讨论后者。

### 1.2. 跨境电商交易争议中各方权利义务

跨境电商的争端解决在我国并未进行单行立法，而是通过国家行政部门颁布的部门规章以及普通民事诉讼法律实现监管和争议解决过程中的有法可依。根据(商财发[2018]486 号)六部门颁发的《关于完善跨境电子商务零售进口监管有关工作的通知》及 2021 年颁布《关于扩大跨境电商零售进口试点、严格落实监管要求的通知》，除消费者外，我国跨境电商其他交易主体分别承担着不同的权利义务。

#### 1、跨境电商企业

跨境电商企业作为商品生产的主体对商品质量安全及后续消费者权益保护有担保责任，且应当由在境内登记的企业代表跨境电商履行海关行政监管手续，做到如实申报，接受监管。就可能产生的消费者权益保护争议问题，跨境电商企业首先对商品质量负完全主体责任，对消费者的义务包括但不限于商品信息披露、商品质量担保、风险提醒告知等，在因商品质量发生安全风险或者安全问题时，应当及时召回，同

时跨境电商企业应当做好质量安全风险防控机制，且提供完全的质量追溯体系，保障消费者的知情权。

### 2、跨境电商平台

跨境电商平台作为撮合跨境电商企业和消费者之间的第三方平台，应当建立平台内交易规则，审查跨境电商企业的身份真实性并与入驻的跨境电商企业签署就商品质量安全主体责任、消费者权益保护等方面的协议，同时在上线推介跨境电商产品时要做到与本土商品的区分，保障消费者的知情权；在发生争议时，跨境电商平台应当协助消费者维护自身权益，履行先行赔付责任。跨境电商平台在海关监管方面另有对不正常交易的识别和预警义务，举例来说，即对于非个人使用的大量订购存在在国内二次销售进口商品的行为应当予以关注并上报监管部门。

### 3、境内服务商

境内服务商是受跨境电商企业委托，在境内注册登记并向海关登记的经营主体，境内服务商面向跨境电商企业和消费者起到支付服务和物流服务代理的功能。境内服务商的存在便于跨境交易全流程获得我国海关监管之下。在海关监管相关交易的过程中，与跨境电商平台共同发挥作用。

但因跨境电商进出口产生争议时，交易的相对性决定了跨境电商平台、消费者、跨境电商企业是争议解决的主要参与者，跨境服务商在其中并不发挥主体作用。我国《电子商务法》规定，电子商务平台经营者对消费者权益保护负有义务，更是在电子商务平台经营者存在过错的情况下规定了其对消费者所负有的连带责任，如明知销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求，或者有其他侵害消费者合法权益行为；亦如对关系到消费者人身健康权益的商品未尽到审核义务的；在跨境电子商务的相关规定中，跨境电商平台经营者对消费者维权仅有“协助义务”，但应履行好先行赔付责任，此项规定与《电子商务法》第五十八条相一致。

国家鼓励电子商务平台经营者建立在线争议解决机制，公示争议解决规则，根据自愿原则促进消费者和电子商务经营者解决问题，但在跨境电子商务的过程中，相关在线解决争议机制却并未见法律的明确规定，消费者除要求平台先行赔付这一部门规章之外，暂无任何可以救济权利的法律依据，可以说现行电商平台的争议解决机制仍是一种私人活动。然而，消费者权益保护并非仅仅是商品单价的损失，如消费者在跨境电商平台上购买了境外电商企业产品，但产生了对人身、健康方面的影响，平台先行赔付使消费者完全获得补偿或者获得不低于我国《消费者权益保护法》标准之下的保护后，跨境电商平台应当如何向跨境电商企业求偿或者进行相关争议的解决是值得思考的。

## 2. 跨境电商交易争端解决机制及其问题

争端解决往往通过法院诉讼、机构仲裁、第三方参与的调解或和解程序进行；跨境电商交易的争端解决在跨境和电商交易这两点存在特殊性。我国并未建立关于跨境电商相关侵权争议的特别规定，电子商务法中对于争端的管辖与解决并不严格区分境内或跨境电商纠纷，这给相关主体在跨境电商争议中适用境内电子商务争议中的救济方式获取的权利保护带来了困难。

### 2.1. 跨境电商争议解决机制现状

电子商务法中表明电子商务争议可以通过协商和解，请求消费者组织、行业协会或者其他依法成立的调解组织调解，向有关部门投诉，提请仲裁，或者提起诉讼等方式解决。跨境电商平台与跨境电商企业的争端解决具有涉外特征，对此问题的分析不免涉及到我国民事诉讼法的涉外规定和我国签署的国际条约之中。

#### 1、法院诉讼、调解

我国《涉外民事法律适用法》和《民事诉讼法》中对于普通合同和涉及消费者的合同的法律适用以

及管辖问题做出了规定，如果涉外民事纠纷中的合同签订地、履行地、诉讼标的物所在地、可供扣押财产所在地、侵权行为地、代表机构住所地位于中华人民共和国领域内的，均可以在我国相应人民法院进行管辖，如与消费者权益相关的争议，应当适用消费者经常居所地法律；消费者选择适用商品、服务提供地法律或者经营者在消费者经常居所地没有从事相关经营活动的，适用商品、服务提供地法律。跨境电商争议如以法院为纠纷解决机构提起诉讼，跨境电商买卖合同中跨境电商企业是否在我国有可扣押财产、代表机构也在后续争端解决后的实际执行，当事人实际获得救济方面存在着风险。

ODR，online dispute resolution，对跨境电商争议解决中依托互联网技术发展形成的较新的争端解决方式。联合国国际贸易法委员会将 ODR 定义为：“ODR 是基于信息技术平台使用电子通信和其他信息技术而形成的纠纷解决系统。”<sup>[3]</sup>

基于数字时代的科技进步与信息技术的应用突破，ODR 通过融合信息化的科技支撑和现代化的创新实践，成功构建了集司法系统内部与司法系统外部互联互通、互动互补的 ODR 治理体系，实现了 ODR 概念从狭义到广义的首次飞跃<sup>[4]</sup>。智慧法院的发展是 ODR 发展背景之下，人民法院充分利用先进信息化系统，支持全业务网上办理、全流程依法公开、全方位智能服务，实现公正司法、司法为民的组织、建设和运行形态。在互联网环境中，基于涉网纠纷产生的必然性与多样性决定了创新发展 ODR 的必要性和多元性<sup>[5]</sup>。为了主动适应互联网交易的多样性，我国司法审判模式融会“互联网+”思维并且有针对性地开拓了司法审判制度的网络化创新举措。2020 年，我国杭州互联网法院跨境贸易法庭成立并开始受理案件。其受理范围包括境内外消费者与跨境电商企业买卖合同纠纷、产品责任纠纷；以跨境电商平台的被告的平台网络服务类合同纠纷，如消费者起诉跨境电商平台要求平台先行承担作为境外销售者的跨境电商企业责任的纠纷、消费者或跨境电商企业(个人)起诉跨境电商平台要求平台承担因对交易争议(交易过程中交易双方就少件/丢件、货不对板、商品破损、运费争议、产品质量等问题产生纠纷)调处错误造成损失进行赔偿的纠纷、消费者或跨境电商企业(个人)认为跨境电商平台基于平台治理规则作出的处罚措施错误要求撤销处罚并进行赔偿的纠纷等案件。杭州互联网法院以区块链技术为依托，为法院审理跨境电商交易纠纷做出了智慧法院的先行示范。

## 2、仲裁机构调解及仲裁

以中国国际经济贸易仲裁委员会和上海国际仲裁中心为代表的国内仲裁机构均受理涉外争议案件，且以贸仲为代表的仲裁机构制定了《进一步提高仲裁效率暂行办法》，优化业务流程，提升争端解决效率，在送达证据交换、案件审理中均可采用电子远程方式，完善现代化云在线仲裁服务，纾困开庭难，高效解决国际国内经济贸易争议。2021 年，广州仲裁委员会上线并运行“APEC-ODR”平台，ODR 即“在线解决纠纷”是指利用电子通信技术如智能合约等在线上解决传统争议的技术快捷解决国际商事纠纷，是我国国际商事仲裁的新实践。但由于跨境电商的交易特性导致仲裁地认定困难，以及高额的仲裁费用也并不匹配跨境电商小金额、分散化的消费者纠纷特点，导致在线仲裁无法很好的适用于跨境电商消费者纠纷<sup>[6]</sup>。

## 3、电商内部纠纷解决机制

《电子商务法》鼓励在线争议解决机制的建立及电子商务经营者投诉、举报机制，跨境电商平台对消费者的保障机制即电子商务平台经营者与平台内经营者协议设立消费者权益保证金先行赔付<sup>[7]</sup>。多数平台如京东、淘宝等内部均有相应的纠纷解决机制，鼓励买卖双方在平台介入下达成和解。

## 2.2. 跨境电商争议解决机制的不足

### 1、我国线上争议解决机制未能普遍适用

跨境电商争端解决多依赖于我国民事诉讼法中涉外管理的相关规定。其次，以杭州互联网法院为代

表的线上跨境电商贸易纠纷解决平台管辖是我国互联网法院的先行者，我国其他地区尚未建立专门的跨境电商交易纠纷解纷平台。因跨境电商交易所涉主体众多，且案件法律关系较复杂，不仅关涉消费者权益保护，还与跨境电商企业或境外消费者与跨境电商平台之间的定分止争工作。除杭州互联网法院以外，我国仅有的北京互联网法院、广州互联网法院并未上线跨境电商贸易纠纷解决平台，这与跨境电商交易在线服务遍布全国的现实情况不相符合。

## 2、跨境纠纷解决中存在法律冲突

跨境电商争议属于跨境纠纷解决，其中不免涉及到法律适用的问题。一般而言，争端解决方式来自于当事人的合意。但在跨境电商平台之上进行交易一般在注册用户或者跨境电商平台入驻时的用户协议中载入了争议解决条款，这一格式条款的设定，一般消费者对这样的约定没有实质性的谈判权，只能选择接受该约定或者放弃使用相关平台，当事人意思自治也就无从谈起。《民法典》规定了未充分提示的格式条款无效规则；联合国《国际商事仲裁示范法》第7条也规定了消费者仲裁条款需要明确同意；在欧盟2021年发布的1215/2012号《布鲁塞尔条例》第18条规定消费合同中的弱方当事人应受到相对于一般规则而言对其更有利的管辖权规则的保护。欧盟《合同之债法律适用条例》第5条、第6条规定了法律选择不能排除消费者惯常居所地强制规则给予消费者的保护<sup>[8]</sup>。

上述规则的存在表明在跨境电商交易中的法律适用，即使当事人之间协议管辖，也会因境外某些法律适用的强制情况而导致在不同管辖区域进行纠纷解决的结果不一<sup>[9]</sup>。我国涉外民事关系法律适用中虽未对消费者合同争议法律适用做出强制性规定，实践中亦有大量案例根据“最密切联系”原则确定法律的适用。更重要的是，在一般的诉讼中按照冲突规则来确定法律适用已经十分复杂，跨境电商交易发生在虚拟空间，其交易过程实际产生的连接点如交易平台注册地、交易平台服务器所在地等均有可能成为最密切联系地，依据哪一国家法律作为准据法至今没有定论<sup>[10]</sup>。

## 3、跨境电商争议裁判的结果执行缺乏保障

在中国以跨境电商企业为被告的案件是否能够获得实际执行，取决于被告是否在中国境内有足够的责任财产，否则，案件裁判的实际执行将依托于中国和跨境电商企业所在国共同参与的国际公约，如《纽约公约》，获得承认和执行。如果跨境电商纠纷中的当事人中的涉外一方并非《纽约公约》的成员国，抑或是与我国没有司法互助条约，则跨境电商争议的裁判结果则有赖于当事人的自动履行或者其受理法院可触及到的冻结资金。这无疑给当事人尤其是个人消费者的权利保障带来了更大的不确定性。

## 3. 对跨境电商争议解决问题的建议

以CPTPP为代表的高标准国际经贸协议对电子商务领域中的潜在争端如消费者权益保护问题作出规定，CPTPP提出缔约方应当构建在线消费者保护机制；联合国国际贸易法委员会在程序技术上主张争端通过网络在线技术解决如出一辙<sup>[11]</sup>。由此可知跨境电商争议解决的未来发展方向将以ODR为主。

### 3.1. 推进跨境电商平台ODR机制标准化

构建全国范围内的电商ODR机制，依托司法机关或仲裁机关设立统一协调中心发挥非公力解纷机制的功能，结合联合国国际贸易法委员会对电子商务在线争端解决机制重视调解、谈判解纷功能的倡议，构建跨境电商平台自身的争议解决平台义务，发挥行业协会的组织作用，把全国境内的电商平台接入统一的ODR协调中心，则有利于统一监管并着重保护消费者权益。

推进跨境电商平台ODR机制标准化并建立统一协调中心，在国际经贸协议着重推进电子商务在线纠纷解决机制的背景下，逐步推进高质量发展与对外开放的进程中，是破解跨境争议法律碎片化困境的关键路径。依托联合国《ODR技术指引》等国际框架，采纳制定全球通用的ODR程序规则(如电子证据

认证标准、多语言智能调解流程),未来我国可主导以 APEC-ODR 机制为示范建立区域性协调中心,通过多边互认机制衔接不同法域的管辖权与裁决执行,同时强化与《新加坡调解公约》等国际执行机制的协同,为全球电商争议治理生态提出中国方案。

### 3.2. 统一跨境电商争议规则适用避免冲突

我国近年来线上法院,云开庭技术得到迅速发展,推广以杭州互联网法院对跨境电商交易争端的按照争端主体的分类,在有条件进行网上诉讼的法院开设跨境电商争议解决专门法庭,便于跨境电商争端中的涉外与非涉外案件分流,提高法院的诉讼效率。如境内消费者与跨境电商平台经营者之间的纠纷即为内国裁判案件;境外消费者或跨境电商经营企业与平台之间的纠纷则具有涉外因素,需要审慎处理。同时,在智慧法院中使用区块链技术,为合同存证、版权保护,证据保全溯源,在线诉讼、电子支付令、在线仲裁、调解公证等多元纠纷功能提供技术支持。然而,上述依托互联网技术打造的程序法新范式却未能从根本上解决跨境解决纠纷的法律冲突。事实上,法律冲突在所有跨境纠纷中均存在,只是在跨境电商纠纷中增添了虚拟空间为特点,显得与普通民商事纠纷中的法律冲突看起来格外不同。法律规则在公力救济中产生冲突的根本原因在于纠纷涉及的连接点中的各地法律规定均有可能适用,但如果跨境电商争议在统一的 ODR 机制建设之下处理,其连接点可以因介入统一 ODR 解决机制的跨境电商各平台而获得统一,即所有跨境电商交易产生的纠纷产生在已接入 ODR 平台的前提下,则以统一的 ODR 机制为连接点。换言之在以诉讼、仲裁等涉及第三方介入的公力或自力纠纷解决机制之前,先将跨境电商争议涉及的相关主体通过统一的内部 ODR 机制集中起来进行调解。在统一电商内部纠纷解决 ODR 机制下,同时跨境电商相关行业协会设立统一的争端解决规则,并在 ODR 调解之下确认各方愿意适用的准据法,以减少争议方在后续可能进行的诉讼或仲裁中法律适用方面的争议。

### 3.3. 通过多种手段促进争议的实际解决

跨境电商争议在 ODR 机制之下,通过电商主体内部和解之后,由责任主体向利益受损方进行赔偿或者补偿,当事人是否能够获得实际偿付取决于当事人的自动履行。一般通过和解达成的争议,当事人不会出现恶意拒绝履行的情况,如果发生在 ODR 介入并达成和解后当事人反悔的情况,跨境电商平台可以对相关跨境电商企业或服务商进行平台惩戒;如限制交易、限制流量曝光,扣缴保证金等,并建立跨境电商平台自己的信用评级体系。

跨境电商争议在诉讼或仲裁之后,如果获得了境外被告的自动履行自然皆大欢喜,但现实中仍无法在域外获得执行的情况依然存在,相关当事人实际获得赔偿的情况较为复杂,因涉及其他国家的司法主权,或许强硬要求在被告有责任财产的国家执行我国裁决较为困难;笔者建议,可以将司法纠纷解决机制与我国海关贸易管理相结合,如将拒不履行我国裁判的跨境电商主体列入海关进行贸易行政管理中的重点关注名单,拒绝对其发放行政许可,或者限制其从事相关进口业务,则可倒逼相关跨境电商主体履行义务。

## 4. 结语

跨境电商的发展是我国对外开放格局中不可缺少的一环,其争议案件必会因为交易体量的不断增多而逐渐成为我国涉外纠纷中的重要部分。因“跨境”的特殊性,相关争议解决大量依靠 ODR 机制将成为大势所趋。笔者认为我国公力救济机制如有限数量的互联网法院面对潜在的大量跨境电商争议杯水车薪;由跨境线上争议带来更为繁杂的争议连接点在法律适用问题也呼吁着纠纷解决机制的变革。笔者认为,我国应当建立统一的线上纠纷解决机制,将跨境电商交易各主体强制纳入 ODR 体系,并通过行业协会建

立不同于法律的 ODR 规则，并促成当事人在 ODR 机制下在确认管辖和准据法适用的效力。同时，面对争议解决后相关当事人是否能够履行义务的问题，笔者对此的建议略显浅薄。因国际裁决或他国裁判的承认和执行需要国际协作，笔者认为除了积极缔结双边、双边协定外还可以督促电商平台监督责任方义务的履行，另在海关行政管理方面的建议也需要多部门协作进行，实施起来不定性颇多，笔者也抛砖引玉，期待学界在跨境电商争议的实际解决方面能有更好的建议。

## 基金项目

本文系 2023 年江苏省研究生科研与实践创新计划项目阶段性研究成果，项目编号：KYCX23\_3481  
《纽约公约》下域外法院对涉华裁决的承认和执行。

## 参考文献

- [1] 陈道志, 卢伟. 跨境电商导论[M]. 北京: 人民邮电出版社, 2018.
- [2] 唐乐儿. 社交型 C2C 跨境代购的消费者权益保护研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 上海师范大学, 2023
- [3] United Nations (2015) United Nations Commission on International Trade Law YEARBOOK Volume XLIII: 2012. 439.
- [4] 韩烜尧. 我国线上纠纷解决机制(ODR)研究[M]. 北京: 中国民主法制出版社, 2023.
- [5] 齐树洁, 林建文. 环境纠纷解决机制研究[M]. 厦门: 厦门大学出版社, 2005.
- [6] 刘莹莹. 借鉴欧盟 ODR 完善我国跨境电商消费者纠纷在线解决机制[D]: [硕士学位论文]. 北京: 对外经济贸易大学, 2021.
- [7] 李静恬. 跨境电商平台商标侵权案件管辖权问题研究[D]: [硕士学位论文]. 北京: 北京外国语大学, 2022.
- [8] 李凤琴. 欧盟合同之债法律适用制度的新发展[J]. 时代法学, 2010, 8(2): 105-112.
- [9] 杭州互联网法院诉讼平台. 跨境电商“自营”标记混淆案, 杭州互联网法院跨境贸易法庭典型案例[EB/OL]. <https://www.netcourt.gov.cn/pamir/foreign/app/classic-case?spm=a1z8s.123.0.0.5a7d4318zyihQD>, 2025-03-04.
- [10] 薛源. 跨境电子商务交易全球性网上争议解决体系的构建[J]. 国际商务(对外经济贸易大学学报), 2014(4): 95-103.
- [11] 谢聪敏. 跨境电商争议在线解决机制比较研究[J]. 哈尔滨学院学报, 2023, 44(9): 33-37.