

跨境电子商务中消费者权益保护问题研究

李 婷

扬州大学法学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2025年5月12日; 录用日期: 2025年5月27日; 发布日期: 2025年6月30日

摘 要

跨境电子商务契合数字经济时代要求高速发展, 在带来消费便利和强经济效益的同时也导致消费者权益受到侵害, 在跨境交易中消费者隐私权、知情权和公平交易权等多方权益阙位, 还暴露出跨境电子商务监管不力, 纠纷解决机制单一, 法律适用时地域法律差异过大导致消费者维权难度高的问题。针对相关不足, 应当及时加以完善, 通过完善相关法律细则、加强国际间信息共享和技术保护协同来多举措加强对消费者权益的保护力度; 以行业自治和政府部门的外力监管来对提升跨境电子商务平台和商家的监管强度以促进其规范交易行为; 在传统纠纷解决机制之外考量在线纠纷解决机制, 建立多元纠纷解决机制; 面对法律适用难题, 应积极推动国内法律框架与国际法律接轨, 以减少消费者维权时的适用阻力, 促进跨境电子商务中消费者权益保护。

关键词

跨境电子商务, 消费者权益, 法律保护

Research on the Protection of Consumer Rights and Interests in Cross-Border E-Commerce

Ting Li

Law School, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: May 12th, 2025; accepted: May 27th, 2025; published: Jun. 30th, 2025

Abstract

Cross-border e-commerce meets the requirements of the digital economy era and requires rapid development, which not only brings consumption convenience and strong economic benefits, but

also leads to the infringement of consumer rights and interests, and the lack of consumer rights and interests such as privacy, right to know and right to fair trade in cross-border transactions also exposes the problems of weak supervision of cross-border e-commerce, single dispute resolution mechanism, and excessive differences in regional laws when applying laws, resulting in high difficulty in protecting consumer rights. In response to relevant deficiencies, they should be improved in a timely manner, and multiple measures should be taken to strengthen the protection of consumer rights and interests by improving relevant laws and regulations, strengthening international information sharing and coordination of technological protection; enhance the supervision intensity of cross-border e-commerce platforms and merchants through industry autonomy and external supervision by government departments to promote their standardized transaction behavior; consider online dispute resolution mechanisms in addition to traditional dispute resolution mechanisms, and establish multiple dispute resolution mechanisms. In the face of difficulties in the application of law, it is necessary to actively promote the integration of the domestic legal framework with international law, so as to reduce the resistance to the application of consumer rights protection and promote the protection of consumer rights and interests in cross-border e-commerce.

Keywords

Cross-Border E-Commerce, Consumer Rights, Legal Protection

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. 问题的提出

数字经济如飓风席卷全球，将贸易经济全球化态势推向新高潮，数字技术的发展使得跨国交易不再高端遥远，普通民众亦触手可碰。自 2020 年至 2024 年，全球跨境交易额始终保持稳定增长，2024 年，全球跨境电商交易额达 50 万亿美元，相较于 2023 年，同比增长 19% [1]。据国务院新闻办公室 15 日下午举行的“中国经济高质量发展成效”系列新闻发布会上，商务部对外贸易司负责人孟岳介绍，2024 年我国跨境电商进出口增长 10.8%，占整个进出口比重提升到 6%；同时，2024 年我国外贸的进出口规模突破了 43 万亿元，创历史新高[2]。

电子商务的不断发展衍生出跨境电子商务平台和交易，给消费者带来极大的购物便利和资源共享的同时，其自身权益也在多方面遭受到不同程度的侵害。平台经济的快速便捷的特性所衍生出的消费者数据安全问题、交易公平问题等在跨境电子商务中仍悉数存在，同时又基于其跨国的自身特性催生出消费者维权新难题，跨境交易距离更远，消费者对侵权行为的维权信心进一步遭到打击，虚假宣传、商品缺陷等网络交易通病时有发生，等到真正需要实施维权行为时，法律适用难题、纠纷解决机制单一、平台袖手旁观等都加剧了消费者实施维权手段的难度。这无疑会打击消费者购买欲望，并进而影响到贸易经济发展的长期稳定和平衡。因此对于跨境电子商务发展中消费者权益保护的议题受到各界的热议，引发多方主体的密切关注。本文亦以此为出发点，致力于对跨境电子商务中消费者的权益保护难题找寻切入点，破解消费难题。

2. 跨境电子商务中消费者权益保护的当前挑战

2.1. 消费者基本权益多方阙位

《消费者权益保护法》中明确规定了消费者在商品交易中所享有的多项基本权利，这些基本权利是

消费者不可撼动的法定权利，但是无论是基于国内的传统电子商务平台还是不断迭代的跨境电子商务平台，都在交易过程中不同程度地侵害着消费者的各项法定权益。

消费者在交易过程中的知情权、公平交易权受到侵害。电商交易模式本就是通过电子商务平台由商家进行展示，消费者依据商家图片和商品主页展示信息进行挑选和交易，这种交易模式基于虚拟网页开展，极易出现一定的虚假宣传和过度美化的风险，消费者在成交前无法接触、检验实物，仅能通过商家信息以及其他消费者的验收评价来进行有限的判断，而有些商家更是会通过“刷单”等行为制作大量虚假消费信息，以及商品好评图文来吸引和迷惑真正有需求的消费者。而同时商家会利用平台规则要求消费者承担退货运费，跨境交易物流的退换货流程相对而言更加繁琐，再加上运费价格较高，这在一定程度上会促使一部分消费者无奈选择留存商品。这些行为表面上看似给予了消费者充分的考虑权利，但是实际上对消费者的知情权、选择权和公平交易权等都产生着侵害[3]。

消费者个人信息数据跨境流通产生安全隐患，隐私权受侵。在跨境网络购物时，消费者的个人隐私性信息如姓名、电话和收货地址等信息会被跨境电子商务平台和商家所收集，在数据收集和保护管理过程中，会出现消费者隐私数据外流的情况，有网络数据爬虫盗取的可能，更有甚至是商家或者平台直接违法出售消费者隐私数据，对消费者个人信息保护造成极大的侵害[4]。个人信息关乎消费者的公民基本人格权利，互联网技术迅速发展使得数据获取变成了成本极低、效率奇高的事情，数据交易规模也在不断扩大，而针对消费者个人信息数据的规模化交易显然是衍生出的灰色地带，消费者的个人信息数据无边际的流入国际市场，被非法利用后成为进一步侵害公民人身安全和财产安全的重大隐患，应该及时针对侵害消费者个人信息和隐私权的行为进行制止，以遏制阻碍跨境交易长远安全发展的风险[5]。

2.2. 跨境电商领域监管力度不足、模式单一

跨境电子商务平台在跨境交易中，是商家和消费者的连接点，很多消费者基于对平台的信任才放心的选择对商家提供的商品进行消费，可以说是为消费者选择跨境交易的“背书人”，有着举足轻重的地位。但是在消费者权益保护中，最应该具备监管责任的平台，却往往因为权责划分不明确而逃避责任，导致监管责任承担混乱。我国相关立法沿袭欧美国家法律规定，坚持“避风港”原则，电子商务平台的责任承担通常为“通知-删除”义务，平台一旦实施了上述义务，则在消费者侵权事件中便可豁免相关责任[6]。

跨境电子商务平台在法律边缘游走，商家不作为，消费者能想到的维权措施只能戛然而止。这也从侧面反映出在跨境电商领域的监管力度不足，模式单一。跨境电商中消费者权益受侵害事件频发，这不仅仅是电子商务平台的监管责任不到位，同时也暗含出政府、海关等相关主体对市场监管的缺位。在经营前政府缺乏严格把关经营者准入资质审查的流程，无法防止没有办理合法手续、经营状况不佳的经营者流入电商平台的监管程序；经营中和经营后同样因立法的滞后性再次出现了监管分工不明、执法落空的情形。权责不明、部门推诿导致消费者维权无门[7]。

同时监管方式也较为单一，仅采取传统的线下监管模式，但网络购物的特殊性使得线下监管的作用微乎其微。在如今互联网技术发达的情况下，线上监管体系仍在跨境电商交易中较少被采用，这也进一步导致电商平台监管错位落后，消费者权益受损加剧。

2.3. 纠纷解决机制有待完善

在电商购物交易中，一旦发生交易冲突，消费者权益受侵害需要维权时，纠纷解决便成了更大的难题。纠纷解决初期，消费者往往第一时间选择与商家交谈，通过人工客服、平台介入等方式仅以初步的交涉解决，通常情况下如果顺利，在初步方案中纠纷便能得以顺利和解，但仍大量存在无良商家推诿、

拒绝消费者请求的情况，平台有时候也会摆出不作为的姿态。纠纷解决难以通过平台与商家方解决时，消费者便只能通过法律途径来维护自己的权益，通过诉讼或者仲裁的方式来解决纠纷，面临着语言不通，跨境遥远，法律了解等耗时长、难度大、成本高等耗时耗力的难题，很多消费者基于此便会在权衡之下选择放弃，这大大打击了消费者维权的积极性，长此以往，也使得跨境电商中的侵权行为日益猖獗。

2.4. 地域性法律差异：法律适用难题

跨境电子商务突破了传统商品交易的时间和地域限制，这不可避免地会在法律适用中引发冲突。当消费者在维权过程中选择诉讼方式来解决冲突时，由于不同国家和地区的法律制度、法律规定和消费者权益保护程度及标准不同，消费者便陷入法律适用和管辖权的难题中。如我国《中华人民共和国民事诉讼法》第三条规定：“当事人依照法律规定可以明示选择涉外民事关系适用的法律”；第六条规定：“涉外民事关系适用外国法律，该国不同区域实施不同法律的，适用与该涉外民事关系有最密切联系区域的法律”[8]。消费者由于语言不通，对地区法律了解不充分等难点，往往只能通过“最密切联系原则”来最终敲定准据法，而该准据法不一定是最有利于消费者、非最大化保护消费者权益的法律；又如《中华人民共和国民事诉讼法》第二百六十五条就将跨境合同或者其他财产权益纠纷的管辖法院列为合同签订地、履行地、诉讼标的物所在地、侵权行为地、代表机构所在地人民法院管辖[9]。如果按照法律规定，多个法院都具有相应的管辖权，但是由于跨境电子商务纠纷中所涉及的主体众多，涉事地点过多(侵权行为和结果发生地，合同签订、履行地以及消费者经常居住地等)，反而最终难以让消费者确定案件管辖权法院，进而打击消费者维权信心和积极性，最终促使其放弃维护自己的合法权益。

3. 跨境电子商务中消费者权益保护的纾解进路

3.1. 多举措加强消费者权益保护

3.1.1. 健全法规，完善跨境电子商务中消费者权益保护细则

《消费者权益保护法》中虽明确了消费者在商品交易中所应有的基本权利，但是并没有对权益保护的适用细则加强规定，而《电子商务法》作为针对电子商务领域的专门性法律，虽规制了电商领域的交易乱象，但是更多的是针对本土情况进行的“对症下药”，跨境电子商务具有区别于传统电子商务的独有特质，在网络购物中会呈现出不同于以往的消费者权益保护难题。因此应当基于跨境电子商务特性，制定专门性法律法规，或者对之前的相关法律进行修订完善，使得其可以涵盖跨境电商领域，囊括新型权益保护乱象[10]。可以针对跨境电子商务从平台到商家，从商品展示信息规定到支付、物流、售后等环节对交易全流程都加以明确，明确界定消费者权益中所包含的知情权和公平交易权、求偿权、隐私权和选择权等一系列基本权利的具体典型要求；同时需要进一步加强个人信息保护的力度，《个人信息保护法》已经详细对个人信息保护进行了规定，但是在司法实践中还是会频繁出现适用争议，消费者在实际依法维权时的可操作性仍不够明确，应出台相关司法解释，细化、明确各项条款和权益适用情形，也要在不完善处加以补充健全，真正做到消费者维权时明确法律导向。

3.1.2. 协同合作，加强国际间信息共享和技术保护模式

消费者权益保护不能仅依靠法律层面的理论规制，要在行政执法中将法律规范落实到实处。于政府层面而言，可以从国际合作方面建立更加合理的跨境电子商务交易信息共享机制，促进跨境电商信息透明化、合规化，各国政府可以积极构建关于跨境电商中消费者权益保护的管理秩序，通过国家之间签订的国际协议可以实现协作制定及执行，同时也可以为国际协同治理跨境电商中对消费者权益侵害的统一标准的构建提供良好的基础。各个国家间的行政、司法机关可以通过相关信息监督平台实现国际间跨境

电商信息互通,对跨境电商行业的案例、法规进行整合交流,减少信息差和地域文化及法规差异,这样更有利于国家间构建更加统一的法秩序和贸易规则,规范跨境电子商务平台及商家交易行为,营造更加稳定的消费交易环境。

针对个人信息保护,当前的主要赢弱点便在于消费者数据流通时出现的隐私信息泄露问题,国际间数据跨境流通时可以共同加强技术保护和加密措施的协作,增强数据流通的监管壁垒,构建国际间的事前、事中、事后协同化的个人信息全流程监管体系,做到事前预防、事中监管、事后救济,以求减少信息跨境流通时的泄露和侵犯隐私风险。

3.2. 加强行业监管,多方协同共治

跨境电子商务的监管若只依靠行业自治,则只会陷入一种假性监管的表象,而又不能脱离行业自身。因此对于行业的监管,应当依靠行业自治与外力施压监管并行,采取多方共治的监管方式更利于跨境电子商务的长远发展和效益平衡。

跨境电商平台自我监管缺位的根因在于责任划分不明确,虽然自2019年《电子商务法》施行以来,现行立法已经对电商平台的监管责任加以明确,赋予行业自我监管的法律基础,在一定程度上重塑了电商平台对商家的监管地位,但是针对跨境电子商务平台的监管责任,还应当原有基础上作进一步的加强,如对平台商家的资质审查不能仅止于跨境电商平台内部,还可在不损害平台利益的前提下实现监管信息与政府部门监管审查的信息对流。同时也当加强对平台及商家的监管责任的惩戒性措施,明确其行政责任,如在经营过程中,商家没有按照法律法规要求自觉履行纳税义务,是否可以允许跨境电子商务平台首先对商家进行平台内违规惩罚措施,在无法由行业内解决的情况下,经平台呈报税务机关进入纳税程序的惩戒性强制缴税及罚金,并对相关主体备案,加强监督力度[11]。

监督不能仅止于行业内部,政府相关部门也应当积极参与,实行外部监督。正如前文所言,政府可以针对跨境电子商务平台的资质审查进行登记备案,如果商家不在政府进行登记备案,那政府的监管就无法实施,尤其是在当前更为开放自由的营商环境下,我国的跨境小企业代购和个人海外代购如雨春笋滋长,如果不对这些经营者加以备案登记,那这一群体规避监管,会导致行业乱象加剧,因此更加有必要严格按照经营流程申请经营资质。也可以通过建立平台信用评价机制,提高准入标准,以此把控对平台及商家的监管。

3.3. 建立多元纠纷解决机制,降低维权难度

基于跨境电子商务交易的跨国性和线上交易的特质,纠纷一旦产生,便会导致其纠纷的复杂性,跨境交易中消费群体和经营群体随机遍布,各方在法律、文化、地域特性等多方都具有较大差异性,发生纠纷时如和解、诉讼、仲裁等传统纠纷解决机制已经无法满足如今庞大的维权需求,同时这些传统的纠纷解决机制的费时费力弊端突出,也是阻碍消费者实施维权的绊脚石。

目前针对电子商务交易的维权需求,在线纠纷解决机制应运而生。在线纠纷解决机制由ODR(Online Dispute Resolution)翻译所得,学理上多认为,在线纠纷解决机制是指第三方运用计算机信息技术以在线方式解决因互联网引发的争议纠纷的一种形式[12]。包含在线调解、在线仲裁和在线诉讼的纠纷解决方式,纠纷解决全流程都是在线进行,各种方式的流程都简洁灵活,可以在线讨论协商、证据上传、争议解决。在线纠纷解决机制的产生便与电子商务有着千丝万缕的联系,跨境电子商务纠纷的复杂性更是使得其十分契合在线纠纷解决机制。在线纠纷解决机制具有快捷高效、低时间成本和低金钱成本的特性,可同时处理大量纠纷案件,这些都是传统纠纷解决机制所不及的,更能迎合消费者维权的实际需求,因此在此跨境电子商务中,应当注重传统维权方式与如今的在线纠纷解决机制的多元融合,真正做到维护消

费者跨境消费权益。

构建跨境电商的在线纠纷解决机制并非朝夕之事，但我们应当以此为前提将其慢慢纳入电商管理体系之中。首当其冲的，便应当是对在线纠纷解决机制的立法支持，在诉讼、仲裁等程序法中明确在线纠纷解决机制的适用情形和适用程序、证据规则等，以正法律基础；在《电子商务法》及其司法解释中关于争议解决机制中明确及细化跨境电商的在线纠纷解决机制的基本原则、适用情形和适用规则等，吸收国际跨境电商中对跨境纠纷解决的先进理念加以不断完善我国相关法规。其次，应当建立全国性的在线纠纷解决系统并积极推广，应构建统一的、与司法系统向衔接的示范性在线纠纷解决机制网站，我国已建立多个服务于政法系统内部的互联网法院，可以将此类面向内部的个体性在线纠纷解决平台汇合衔接，形成体系性的官方示范性网站，能最大限度的在线纠纷解决机制纳入到司法系统，提升效率。最后，应当从技术层面积极推进和维护在线纠纷解决机制网站的有效运行，利用新兴互联网技术护航在线纠纷解决机制的重难点——证据的保全与认定。区块链技术天然诞生于互联网，与在线纠纷解决机制不谋而合，利用其算法及运行可以对数据进行严谨的记录和保存，提升证据的真实完整性，也可以在国际间的争议纠纷解决中高效流通，多方共享，简化证据收集和保全流程，有效促进在线纠纷解决机制的推行。

3.4. 推动国内法律框架和国际法律接轨

为应对跨境交易中消费者维权纠纷时的法律适用难题，应当推动我国法律框架改进，结合跨境电子商务发展趋势对现行法律加以修订和完善，包括但不限于前文所提及的明确消费者权利经营者义务、争议解决途径等。推动国内法律框架与国际标准接轨，积极推动国际合作与国际间贸易标准的制定，协同制定适用于跨境电子商务交易的国际准则，明确法规，提升适用能力，完善纠纷解决程序，做到切实解决法律实践难题，积极构建统一的国际跨境在线购物的法秩序，共同为跨境电子商务中消费者权益保护效力。

4. 结语

跨境电子商务的发展是数字经济时代的重要经济契机，而对电商领域中消费者的权益保护早就已经掀起探讨波澜，维护消费者权益是跨境电子商务经济持续长远发展的稳健之道。本文在明确这一待考难题后，分析跨境电子商务中消费者权益保护中所面临的多方面权益受侵害，对跨境电商行业监管不足，事后纠纷解决机制缺陷明显、耗时耗力，法律适用难度大等方面深入分析了以上痛点，同时针对呈现问题一一指出对策，相关法律亟待修订完善，亦要考虑同国际法律规范接轨，数据流通应当积极探索国际共享和技术保护，吸收国内外先进举措建立在线纠纷解决机制以求降低消费者维权成本。无论是在传统贸易领域还是新兴电子商务领域，消费者始终是经济发展的重要影响因素，始终站在消费者的角度，切实加强行业自律自治，政府部门监督，法律法规完善，真正做到为消费者权益保护效力，方可激发消费者购物信心，为维持跨境电子商务和经济发展注入不竭动力。

参考文献

- [1] 李泳佳. 数字经济背景下跨境电子商务发展的机遇与挑战研究[J]. 中国商论, 2025, 34(3): 39-42.
- [2] 上海电子商务和消费促进中心. 2024 年我国跨境电商进出口增长 10.8%占整个进出口比重提升到 6% [EB/OL]. <https://mp.weixin.qq.com/s/c2ArelGU86pa13cJUL16VA>, 2025-01-16.
- [3] 易玲. 网络购物维度下消费者的权益保护研究[J]. 河北法学, 2016, 34(6): 181-187.
- [4] 冯梦飞. 电子商务时代的消费者权益保护——跨境在线购物的法律挑战[J]. 互联网周刊, 2023(19): 48-50.
- [5] 孙南翔, 张晓君. 论数据主权: 基于虚拟空间博弈与合作的考察[J]. 太平洋学报, 2015, 23(2): 63-71.
- [6] 崔格豪. 跨境电子商务的法律监管问题研究[J]. 长春教育学院学报, 2018, 34(6): 47-50+59.

- [7] 蔡唱. 网络服务提供者侵权责任规则的反思与重构[J]. 法商研究, 2013, 30(2): 113-121.
- [8] 王小林. 网络消费者保护的國際私法视野: 网络消费者合同的法律适用[J]. 政法论丛, 2005(3): 73-77.
- [9] 刘益灯. 跨境电子商务发展的法律问题及规范引导[J]. 人民论坛, 2020(26): 100-102.
- [10] 孙力. 跨境电商零售背景下的消费者权益保护探讨[J]. 现代商业, 2024(24): 60-63.
- [11] 刘奇超, 施正文, 曹明星, 苏铁. 中国进境物品进口税制度改革: 国际比较与立法思路[J]. 国际税收, 2017(2): 69-74.
- [12] 胡晓霞. 消费纠纷的在线解决: 国外典型经验与中国方案[J]. 法学论坛, 2019, 34(4): 106-115.