

跨境电子商务中消费者权益保护的法律冲突与适用探索

——以电商平台责任为视角

叶祖欣

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年5月9日; 录用日期: 2025年5月23日; 发布日期: 2025年6月30日

摘要

随着跨境电子商务的蓬勃发展, 消费者在交易过程中所面临的法律冲突与权益保护问题愈发突出。本文以消费者保护为核心视角, 深入分析跨境电商中法律适用与平台责任等关键冲突, 并借鉴欧盟、美国与日本的比较法经验, 提出了完善我国法律制度的可行路径, 包括确立消费者所在地法律适用优先原则、平台先行赔付机制及多边争端协调机制等制度建议, 以期提升消费者在数字经济中的获得感与安全感。

关键词

跨境电子商务, 消费者保护, 法律适用, 平台责任, 比较法, 争端解决机制

Exploration of Legal Conflicts and Applications in Consumer Rights Protection in Cross-Border E-Commerce

—From the Perspective of E-Commerce Platform Responsibility

Zuxin Ye

School of Law, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: May 9th, 2025; accepted: May 23rd, 2025; published: Jun. 30th, 2025

Abstract

With the booming development of cross-border e-commerce, the legal conflicts and rights and

interests protection problems faced by consumers in the process of transaction have become more and more prominent. This paper takes consumer protection as the core perspective, analyzes in-depth the key conflicts in cross-border e-commerce, such as the application of law and platform responsibility, and draws on the comparative law experience of the European Union, the United States and Japan, and puts forward feasible paths to improve China's legal system, including the establishment of the principle of priority for the application of the law of the location of the consumer, the mechanism of the platform's first compensation, and the mechanism of multilateral coordination of disputes and other institutional recommendations, with a view to enhancing the consumer's sense of access and security in the digital economy, in order to enhance consumers' sense of access and security in the digital economy.

Keywords

Cross-Border E-Commerce, Consumer Protection, Application of Law, Platform Liability, Comparative Law, Dispute Settlement Mechanism

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

在数字技术快速演进和全球贸易结构重构的背景下,跨境电子商务(Cross-border E-commerce)作为全球化与信息化融合发展的产物,已成为国际贸易增长的重要引擎。据《联合国贸易和发展会议报告》统计,2023 年全球跨境电商交易总额已突破 5 万亿美元,年增长率超过 20%。中国作为全球最大电商市场,其“买全球、卖全球”的消费格局也日益成熟。然而,在跨境交易高速增长的背后,消费者权益保护问题却日益凸显,并成为限制该领域健康发展的关键性法律难题。

跨境电子商务的交易环境具有高度虚拟化、参与主体多元化和法律关系复杂化的特征,导致消费者在信息获取、合同履行、争议解决等方面面临多重法律障碍。具体而言,消费者往往处于信息弱势地位,难以了解商家身份、适用法律、责任划分等基本交易要素;而在发生纠纷时,受限于法律适用规则不清、司法管辖难确立及救济机制不完备,其合法权益往往难以实现有效救济。跨境电商平台虽然在交易中扮演关键中介角色,但当前法律对其责任界定模糊,使其在消费者权益受损时缺乏应有的补偿与治理义务。此外,不同国家和地区在消费者保护法律、司法管辖规则、电子证据制度等方面存在显著差异,加剧了法律适用的冲突性与复杂性。

面对上述问题,国内外学术界虽已有一定探讨,但整体仍存在三个不足:其一,缺乏对跨境电商消费者权益法律冲突的系统性梳理,尤其是在适用法与平台责任之间的关联问题研究尚不充分;其二,缺乏立足本土实践、结合比较法视角的分析框架,未能有效回应现实平台责任机制的差异性与可借鉴性;其三,对于多边争议解决机制的制度构想大多停留在理论层面,缺乏操作性建议。

鉴此,本文以“跨境电子商务中消费者保护的 legal 冲突与适用问题”为核心研究对象,旨在回应如下三个关键问题:第一,当前跨境电商交易中消费者权益保护存在哪些主要法律冲突?尤其在法律适用、司法管辖和合同效力认定上,消费者面临哪些结构性困境?第二,平台在消费者保护中的法律地位如何界定?在不同法域下,其承担义务和责任机制有哪些制度异同?第三,如何从制度构建角度回应消费者救济的现实需求?包括如何优化法律适用规则、明确平台先行赔付责任,以及推动建立多边争议解决机制。

2. 跨境电商背景下消费者保护的法律风险与冲突

2.1. 跨境电商的交易模式与消费者弱势地位

跨境电子商务通过数字平台连接全球买卖双方，重构了传统国际贸易模式。消费者在平台上完成下单、支付，商品由境外商家发出，再经由跨境物流系统运输至消费者手中。支付、清关、退换货等服务通常由第三方机构承担。这种分工精细、节点众多的交易模式虽然极大提升了效率，但也让消费者在法律关系中处于结构性的弱势。

消费者在跨境交易中最关心的因素是商品真实性、售后服务保障、数据隐私安全以及平台责任承担能力，但在当前法律体系下，这些权益常被忽视。例如，在印尼的法规分析中，消费者保护被划分为交易前、中、后三个阶段，但在实际操作中存在制度碎片化和责任不明的问题，尤其是在交易争议发生后的赔偿机制不足^[1]。

信息透明度不足是消费者面临的首要问题。大多数跨境交易中，消费者无法准确识别商家真实身份，缺乏对商品质量、退换保障、交易条款的充分了解。平台虽作为中介提供展示与支付功能，却往往不承担信息核实或风险提示义务，导致消费者决策依赖于有限甚至误导性的信息。此外，标准合同、预设条款广泛存在，不容修改的“平台条款”成为交易的主导性内容，消费者的法律选择和契约谈判能力被进一步削弱。

履约环节同样存在高风险。商品运输周期长，途径复杂，物流延误、货损、清关失败等问题时有发生。一旦履约出现障碍，消费者难以厘清责任主体，维权路径也极为有限。更复杂的是，各国对于合同履行、违约责任和消费者赔偿的法律规定存在较大差异，导致消费者即使尝试维权，也常因法律适用模糊而陷入困境。

消费者维权也十分困难，即便权利受损，实际维权的可能性仍十分有限。跨境纠纷通常涉及不同法域，消费者面临语言障碍、证据保全难度、司法程序复杂化等现实阻力，无法像在国内那样便捷地寻求法律救济。典型案例如“拼多多跨境代购假货案”，消费者发现所购国际品牌商品为假货，但由于商家主体位于境外且注册信息模糊，维权流程复杂、举证困难。即使平台设置申诉渠道，但缺乏主动赔付机制，处理机制往往缺乏透明度和强制性，更多起到安抚情绪而非实质解决纠纷的作用，使消费者处于被动境地。更深层的问题在于，平台责任机制的定位模糊。尽管平台在交易中承担着组织者和规则设定者的实质角色，但其法律地位长期处于“中介”定义下，缺乏实质性义务约束。消费者在遭遇问题时，往往只能面对平台推诿、商家失联的“双重失语”局面。在多方主体责任交织的格局下，消费者面对的并非简单的侵权或违约，而是一整套责任分散、权责模糊的制度性困境。

跨境电商为消费者带来便利的同时，也在法律层面构建出一道风险转嫁的机制屏障。消费者在这一体系中被嵌入在缺乏谈判力、缺乏信息、缺乏救济保障的结构位置中。若无法律制度的重新调适与平台责任的明确承担，消费者权益保护将持续处于被动状态，跨境电商的可持续发展也将面临信任危机。

2.2. 消费合同中法律适用的冲突与保护失衡问题

在跨境电子商务交易中，商家普遍通过标准化的合同条款预设交易适用其本国法律。这种做法通常旨在规避更严格的消费者保护义务，尤其是强制性规定、退换权利、信息披露等方面的法律责任。由于大多数平台采用点击同意机制，消费者很少有机会修改或质疑这些法律选择条款，结果是合同表面上基于“同意”，实质上却构成不对等的法律适用安排。

理论上，合同自由原则允许当事人对适用法律作出选择，但这一自由不应以牺牲消费者基本权益为代价。欧盟《罗马I号条例》第6条对此作出限制性规定：即便合同明确选定他方法律，只要消费者为交

易中的弱势方，该选择不得剥夺其在居住地享有的最低保护标准。这一“消费者优先保护”机制体现了欧盟将消费者法视为具有强制适用性质的立场，在实践中有效防止了商家“避责式选法”的滥用[2]。

与此相比，我国《涉外民事关系法律适用法》第42条虽提出“适用对消费者有利法律”的基本原则，但相关规范在司法实践中存在较大弹性，缺乏具有操作性的细化指引和强制适用条款，不同法院在是否适用中国法、是否认可消费者住所地保护标准等问题上处理不一，导致消费者权益保障标准缺乏统一性与可预期性。一旦法院倾向性采信合同选定法而非实际保护需求，消费者可能在维权过程中陷入法律失据。适用法的不确定性不仅影响消费者实际维权结果，更直接冲击其信任基础。一项关于跨境消费者信心的实证研究指出，消费者在面对平台仲裁或电子争议解决程序时，常因合同适用法律不一而失去继续申诉的意愿，尤其当该法律体系在语言、规则、执行机制上与消费者严重脱节时[3]。这不仅削弱了替代性争议解决机制的正当性，也降低了跨境交易中消费者参与度。

本节所揭示的法律适用冲突表明，当前跨境电商合同框架中，消费者面临实质性保护缺位。为实现对消费者权益的保护，有必要突破形式上的“选择自由”，确立以消费者居住地法为优先适用的反强制性规则，并推动平台在合同条款设定中纳入明确的消费者保护最低标准，减少由法律选择滥用而带来的权利侵蚀。

2.3. 司法管辖权冲突中的消费者权益受限问题

在跨境电子商务纠纷中，消费者权益保障面临的核心障碍之一，是司法管辖权的不对称设定。许多电商平台或境外商家在其服务条款中预设专属管辖条款，将所有争议提交至其注册地法院处理，或指定高成本、高门槛的境外仲裁机构。这种安排虽然从商家角度看可降低法律风险，但对消费者而言，却意味着需面对陌生的法律体系、高额的诉讼成本以及语言和程序上的额外障碍，导致其实际救济权难以实现。

管辖条款的片面设定，使得消费者被迫接受一套对其极不利的司法环境。一旦纠纷发生，消费者往往无法或无力远赴商家所在国起诉，亦难以在规定期限内完成仲裁申请、缴纳保证金、聘请律师等程序，维权意愿因此大幅下降。这一制度性设计实质上构成了对消费者司法可接近性的限制，也使平台与商家对潜在法律责任缺乏应有的制约。

在实践中，加拿大“*Douez v. Facebook, Inc.*”¹案被认为是突破这一困境的典型判例。在该案中，Facebook用户因隐私侵权在加拿大本地提起诉讼，Facebook依合同条款主张应在加州审理争议。但加拿大最高法院最终裁定：尽管双方确有选择加州法院的协议，该条款对消费者不具有强制约束力，消费者有权在本地法院寻求司法救济。法院明确提出，在涉及公共利益和消费者保护的案件中，应优先保障消费者的司法主张空间[4]。该案被广泛认为确立了“消费者本地管辖优先”的突破口，对其他国家具有重要示范意义。

在欧盟层面，消费者的司法地位则得到更为系统的制度保障。《布鲁塞尔Ibis条例》(Regulation (EU) No 1215/2012)第18条规定：消费者在与企业发生争议时，可选择在其住所地提起诉讼，而企业不得以合同排除该权利。这一规则不仅体现了欧盟法律对“弱势方优先”的保护理念，更以制度方式落实了“司法可接近性”(access to justice)与“消费者保护优先”的私法协调原则[2]。与传统的“被动接受原则”相比，欧盟模式显著提升了消费者主张权利的实际可能性。

相较而言，我国在涉外民商事纠纷的司法管辖制度中，对消费者的保护尚未形成统一和明确的立场，司法实务也缺乏明确回应。这不仅加剧了消费者面临的维权不确定性，也使我国消费者在全球交易中面

¹ 案件号：2017 SCC 33 (CanLII)，来源于 CanLII 官方网站：<https://www.canlii.org/en/ca/scc/doc/2017/2017scc33/2017scc33.html>，访问日期，2025年5月20日。

临制度性保护缺口。因此，有必要在当前的法律规则下，对消费者权益保护给与适当的倾斜。

2.4. 消费者救济中的责任主体认定冲突

在跨境电子商务中，平台往往处于连接消费者与商家的核心地位，不仅提供商品展示与交易撮合服务，更通过算法调控流量分配、支付体系、物流对接与售后流程，深度介入交易全过程。从交易结构来看，平台已超越“信息中介”的传统定义，事实上扮演着“实质控制者”的角色。然而，一旦发生消费者权益纠纷，平台常以技术中立为由规避法律责任，将争议完全归因于境外商家或第三方服务提供者。这种“运营控制与责任分离”的结构性矛盾，构成当前跨境消费救济机制的关键断点。

我国《电子商务法》第 38 条规定：若平台未履行对商家资质、商品信息、安全风险等方面的审查义务，应与商家承担连带责任。这一条款为消费者提供了追责平台的法律依据，但其适用效果在跨境场景中大打折扣。一方面，许多平台以“非直接销售方”为由规避平台责任；另一方面，境外商家缺乏注册备案，代购类经营主体法律关系不清，导致平台即便存在过错，追偿路径也因缺乏司法协助机制而难以启动。对于消费者而言，法律路径虽在形式上存在，实质上却无法有效撬动责任落实。

在此背景下，平台责任的不明确不仅削弱了消费者的信任，也间接鼓励商家在制度空白中规避义务。研究指出，当前多数国家和地区的法律框架仍未对跨境电商平台的责任承担作出统一界定，平台是否承担“共同销售者”“广告义务人”或“风险控制义务人”的法律身份，在不同法域存在显著分歧[5]。由于缺乏清晰的定性标准与统一的归责体系，消费者在争议发生后往往陷入“多方主体模糊 - 责任互相推诿 - 法律路径失效”的维权困境。

更值得注意的是，部分消费者在无法获得有效司法救济的情况下，转而依赖社交媒体、网络曝光等“舆论维权”方式寻求解决。但这种路径缺乏法律保障，往往依赖平台或商家的舆情容忍度而非法治逻辑，不仅难以复制，也容易激化平台与消费者的对立，削弱整体市场信任机制的构建。

责任主体模糊的问题，实质上反映出当前平台在跨境交易中“实权未必担责、担责不具强制”的结构性困境。若法律制度无法清晰界定平台应当承担的最低保护义务和责任边界，跨境电商领域将持续面临消费者保护弱化、交易秩序失稳的系统性风险[6]。

3. 平台在消费者保护中的责任机制与国际比较

3.1. 平台在消费者权益保障中的功能与义务演变

在跨境电子商务生态中，平台已不再是传统意义上的信息中介，而逐步演变为交易的实质组织者与风险管理者。其对消费者权益的影响不仅体现在促成交易环节，更延伸至交易规则设定、信用评价体系构建、支付流程整合、物流资源调配等多个关键环节。平台凭借其技术主导地位 and 生态黏性，事实上掌握了交易节奏和权利配置的主导权，这种高度集成的运营模式使其承担的社会责任与消费者保护义务不断扩张。

当前国际法律趋势也体现出平台责任角色的明显转向。以欧盟为例，《数字服务法案》(Digital Services Act, DSA)第 22 条明确要求大型平台承担风险评估、内容审核、申诉处理、透明度报告等多项“积极义务”，强调平台作为风险治理节点的制度角色。这一立法表明，欧盟已从过去“技术中立”“平台免责”的理念，转向鼓励平台主动履责、预防风险治理模式。而在美国，平台责任仍受到《通信法》第 230 条 (Section 230) 保护，其规定平台对用户生成内容免责，从而赋予平台高度宽容的豁免地位。这种“中立者”立场虽推动了平台发展，但对消费者保护产生了结构性制约[2]。平台的市场主导地位也加剧了消费者在交易中的结构性弱势。一方面，平台垄断了交易入口、流量配置和数据信息，是连接商品与消费者的唯一通道；另一方面，消费者面对平台设置的格式合同条款、算法决策、争议处理机制，几乎没有协商空

间。这种不对等关系使消费者处于“合约弱势方”的结构位置。Alqudah (2008)指出,平台构建的高度“用户粘性”生态虽提高了市场效率,却也增强了其风险转嫁能力,消费者在平台主导下往往难以获得实质性救济[3]。

总的来看,平台在跨境电商中的职能早已超越中介定位,而成为制度建构与权利配置的核心节点。随着消费者保护意识提升和法律环境演进,确立平台实质性保护义务并明确其法律边界,已成为构建全球电子商务信任体系的关键环节。

3.2. 我国平台责任立法实践中的保护困境与争议

我国《电子商务法》第38条确立了平台在特定情形下承担连带责任的基本规则,明确指出:当平台未尽到对商家资质、商品信息的必要审查义务,或在明知商家违法情形下未采取必要措施的,应与商家共同承担责任。这一条款的设计体现了以消费者保护为导向的立法立场,试图通过“平台问责”机制填补消费者维权链条中商家难以触及的责任断口。然而,从实务运行情况来看,该条在跨境电子商务场景中面临三方面显著困境,导致其难以成为消费者有效救济的稳定依托。

其一,适用结构范围狭窄,适用边界存在规避空间。《电子商务法》第38条的适用前提是“平台+商家”的标准交易结构,但在大量跨境交易中,交易模式往往并不完全契合这一构造。例如,在“代购”场景中,商家常以个人身份开展交易,不具备合法注册信息;在“平台发货、商家境外”模式下,平台则将自己定义为“技术服务提供商”,通过条款设计明确交易责任归属商家,从而构建出事实上的免责体系。以拼多多国际、京东国际等平台为例,其服务协议通常将自己排除于交易法律关系之外,使消费者在权益受损时无法依照第38条追究平台责任。

其二,平台审查义务标准模糊,司法适用不一致。法律中“尽到合理注意义务”的表述缺乏操作性细则,致使法院在个案中对于平台是否“知情”或“应知”标准认定差异显著。例如,在“唯品会退货纠纷案”²中,尽管消费者主张平台应对商品来源承担审查责任,法院却因平台在系统中设置了交易提醒功能而认定其已尽合理注意义务,从而免除其赔偿责任。此类判例表明,平台责任认定高度依赖个案事实与司法自由裁量,难以形成统一标准,进一步加剧消费者维权的不确定性。

其三,跨境执行机制薄弱,消费者胜诉难以转化为实际救济。即便消费者成功通过司法程序获得胜诉判决,在面对境外主体执行时,仍常因缺乏国际司法协助机制、商家主体流动性强、执行路径断裂等因素,无法实现权利兑现。许多平台拒绝承担先行赔付义务,转而要求消费者自行联系境外商家解决争议,实质上将执行成本转嫁至消费者一方。这种“判而不执”的局面使得消费者权利在制度设计上看似获得保护,但在现实中却陷入救济空转。

正如Putra等人所指出的,平台缺乏强制性赔偿与追偿机制,是当前跨境电商消费者保护中最显著的制度漏洞之一[1]。我国平台责任制度虽已实现初步构建,但在法律规制层面仍存在条文碎片化、执行力弱与跨境衔接机制缺失等结构性问题。若平台继续处于“强介入、弱责任”的尴尬地带,消费者权益则持续面临制度保护不足的现实风险。

3.3. 域外平台责任制度比较：欧盟、美国与日本经验

消费者在跨境电子商务中面临的核心困境之一,是当权利受到侵害时,缺乏清晰有效的法律责任归属机制。平台作为交易的核心节点,其是否承担消费者保护义务,直接影响到维权路径的可及性与救济机制的有效性。在这一背景下,欧盟、美国与日本三大法域在平台责任设定方面形成了各具特色的制度

² 北京大学电子商务法研究中心(2019年12月19日)。电商领域年度十大案例发布,来源于澎湃新闻:https://m.thepaper.cn/baijiaohao_5254689,访问日期:2025年5月21日。

体系，体现出不同法治模式下对消费者权益保护优先级的不同回应。

3.3.1. 欧盟：以制度化平台义务强化消费者救济

欧盟在平台监管领域的制度设计体现出鲜明的积极干预逻辑，即通过明确的平台责任框架将平台纳入消费者权益保障体系之中，使平台成为主动而非被动的治理主体。这种监管模式在理论上源自新规制主义的思想，通过强制性义务体系，试图矫正市场中的信息不对称与权力失衡。《数字服务法案》(DSA)正是在这一理念下设立，针对超大型平台建立了系统的制度义务，包括要求平台建立主动的风险评估和治理机制，以识别并防范非法商品、误导性信息及虚假评价等可能侵害消费者利益的问题；要求平台清晰披露算法推荐和广告定位的逻辑，以遏制由于信息不透明导致的消费决策扭曲；并要求平台建立快速响应机制，确保消费者对虚假信息和劣质商品的投诉能在合理期限内得到有效回应与纠正。从制度经济学的视角来看，这一安排实质上降低了消费者的交易成本和救济难度，实现了救济机制的制度化内嵌，有效弥补了传统司法救济模式在效率和成本上的不足。总体而言，欧盟这种规制模式提升了消费者保护的可预期性与即时性，体现了以制度化义务促进平台治理效能和消费者利益保障的积极治理路径。

3.3.2. 美国：免责制度下消费者保护的制度空缺

与欧盟形成鲜明对比的是，美国的平台监管制度长久以来立足于《通信规范法》第 230 条确立的免责原则。这一制度设计的理论逻辑源于对市场自由及言论自由的高度尊重，其旨在通过为平台提供宽泛的豁免空间来促进网络创新和言论多元。然而，实践经验表明，这种宽松的免责模式在一定程度上导致了监管上的“集体行动困境”，平台缺乏足够的激励主动干预虚假宣传与欺诈行为，致使消费者权益保护形成结构性缺位。尽管近年来的“Gonzalez v. Google LLC³”一案开启了针对平台算法推荐引发的间接侵权责任的司法探索，标志着美国开始对平台治理义务边界进行重新审视，但整体制度层面尚未形成系统性回应。消费者权益保障仍主要依赖于商家个体责任和事后的司法救济模式，导致消费者在权益受损后的维权路径长、诉讼成本高且成功率低。这种现象在规制理论上体现出典型的规制空白问题，凸显出制度设计中如何平衡平台自由和消费者保护之间的张力，亟需在理论与实践层面进一步探索制度化救济路径的构建。

3.3.3. 日本：场景细化与自律机制提升消费者参与性

日本的治理策略则采取了场景细化与行业自律相结合的制度模式，以更加精细化和柔性的方式推动平台承担相应的消费者保护义务。在制度设计上，日本通过《特定商取引法》《消费者合同法》等专项法律，针对特定交易情境明确平台责任的具体内涵。例如，明确规定平台对未实名登记的“虚拟商户”需承担连带责任，这种做法有效避免了消费者由于商家失联而产生的维权困境。此外，平台还须履行信息披露义务，包括商户真实身份、交易条款、争议处理方式等内容，这体现出消费者知情权理论在具体制度安排中的落实。与此同时，日本政府还积极推动行业协会制定行为准则及标准化内部治理机制，以建立“外部监管 + 行业自律”的双重规制框架。这一做法不仅增强了消费者在平台治理中的参与感与话语权，也体现了规制理论中“协作治理”(collaborative governance)的精神，即通过多方协作构建更加灵活有效的争议处理渠道。这种场景化与行业自律相结合的治理模式，尤其在处理小额争议和跨境纠纷方面，能够为消费者提供更为灵活和低成本救济路径，显示出细化场景和制度弹性相融合的规制优势。

3.3.4. 评析与小结

从比较制度分析的视角来看，上述三种法域在平台消费者保护义务设定上的差异，深刻体现了不同

³ 案件号: Docket No.21-1333, 案件信息来源于 Justia 官方网站: <https://supreme.justia.com/cases/federal/us/598/21-1333/>, 访问日期: 2025 年 5 月 20 日。

国家或地区的规制理念与治理范式差异：欧盟模式的核心逻辑基于“积极干预”与“制度嵌入”，强调平台的公共性与社会责任，赋予平台具体而明确的监管义务，并在制度上确保这些义务得到系统性实施和监督，实质上体现了一种主动治理与风险预防的规制路径。相较而言，美国的治理模式明显受自由主义和市场本位理论影响，其制度设计倾向于对平台的规制克制性，平台责任的边界相对模糊，以促进技术创新与言论自由为主要考量，消费者保护功能更多地仰赖于商家责任和事后的司法救济。这种规制模式虽然促进了平台经济的快速发展，但也日渐暴露出平台免责与消费者权益保障之间的结构性冲突。而日本模式则介于二者之间，通过场景化细分和混合规制策略，形成了一种既强调可执行性又兼顾治理灵活性的渐进式治理路径，体现出一种“协作治理”的规制思维。

从规制效果的维度考察，欧盟的监管模式在保护消费者权利的主动性、制度透明度和权利实现的可及性方面均表现突出，尤其适用于网络交易活跃、平台主导性强且消费纠纷多发的场景。相较之下，日本的规制模式则在行政资源有限、市场集中度高、行业自律性强的环境中表现出较强的制度适配性与治理韧性，其以“强制监管 + 行业自律”混合规制所构建的分层治理体系，有效地弥补了单一行政监管模式下资源与效率不足的问题。与此形成鲜明对比的是，美国长期推行的平台免责原则虽为互联网经济提供了较大的发展自由空间，但也在实践中产生了日益明显的消费者保护困境，消费者权益与平台免责之间的结构性张力不断凸显，“Gonzalez v. Google LLC”⁴等司法案例的出现预示着美国制度路径的渐进式调整趋势，但整体而言仍缺乏体系化的制度回应。

对我国平台消费者保护制度的启示而言，这一比较分析表明，单纯依靠平台的“中立地位”与市场自发调节已不足以应对跨境交易背景下复杂且日益凸显的消费者保护风险。从制度经济学的视角来看，平台本身具备信息优势、治理优势及制度性救济成本低的天然条件，因而在设计跨境电商消费者保护机制时，亟需重新界定平台的最低保护义务，推动其在风险预防、先行赔付与纠纷处理等关键环节发挥更为积极的制度性作用，以有效降低消费者救济成本，提升权利保障的实质性水平。这种制度设计不仅符合保护弱势消费者的法律政策目标，也体现出平台经济背景下的新型规制治理思维，即在保障市场创新发展的同时，系统性地强化消费者权益的制度化保障。

4. 相关法律法规完善建议

4.1. 当前我国消费者保护法律体系的主要短板

随着跨境电子商务的快速发展，我国消费者与境外商家、平台之间的交易纠纷显著增多，传统以境内合同与消费场景为基础构建的法律适用体系，已难以满足跨境维权的现实需求。现行法律在应对涉外消费关系中的适用法冲突时，存在指导性不足、保护导向弱化、规则碎片化等问题，导致消费者在跨境维权过程中制度性处于不利地位。

4.1.1. 消费者导向原则缺位，立法重心偏向形式正义

根据我国《涉外民事关系法律适用法》第 42 条的规定，消费者合同应适用对消费者更有利的法律，但该条款设定较为原则化，缺乏强制适用机制与明确的冲突解决标准。与欧盟《罗马 I 条例》第 6 条相比，后者通过“最低保护标准”原则对合同自由进行限制，确保消费者无论选择何种适用法，其居住地法律所赋予的基本权利不可被剥夺。这一制度设计体现了典型的“消费者保护优先”理念。

相较之下，我国在司法适用中更倾向尊重合同中约定的法律条款，法院多依照《合同法》原则审查合同的有效性，而非主动考察消费者是否因适用法选择而丧失其原有法定权利。这种重形式、轻保护的

⁴ 案件号：Docket No.21-1333，案件信息来源于 Justia 官方网站：<https://supreme.justia.com/cases/federal/us/598/21-1333/>，访问日期：2025 年 5 月 20 日。

裁判路径在跨境场景中放大了消费者的制度性弱势，尤其在商家通过格式条款选择本国法、规避我国强制性规范的情况下，消费者往往处于被动地位。

4.1.2. 适用法与司法管辖未形成协调机制，保护体系割裂

在现实中，法律适用规则与司法管辖往往被孤立处理，消费者面临“两头受限”的局面：即便法院受理案件，在确定适用法律时仍可能采纳对消费者不利的外国法；反之，若合同排除我国法院管辖，消费者也难以主张我国法中所赋予的权利。这种“权利适用”与“司法路径”之间缺乏有效衔接，削弱了制度对消费者的整体保护效果。

与欧盟构建的“一体化消费保护规则”不同，我国尚未建立起以消费者为核心的涉外法律冲突协调机制。例如，在平台设置的境外适用法条款与我国消费者强制保护规范之间发生冲突时，法院缺乏统一适用的审查标准，导致裁判尺度不一，消费者保护结果高度依赖个案判断与地域司法经验。

4.1.3. 法律适用路径操作性不足，消费者维权成本高

在跨境消费纠纷中，消费者往往不具备辨识合同中适用法条款的能力，也难以理解不同法域对其权利保障范围的差异。即使在理论上某些情形下可适用我国法，消费者仍需面对复杂的法律适用判断、举证责任、跨境证据收集与翻译等问题。在司法程序中，适用外国法的案件常需提供法域证明、聘请专家意见，造成维权成本大幅提升、周期拉长，现实中形成权利被动放弃的常态。

与此同时，法院对涉外消费者权益案件的裁判规则缺乏系统性整理与指导性文件支撑，导致消费者在司法救济中处于信息不对称状态，缺乏预期与规则指引。这不仅削弱了法律保护的实效性，也影响了消费者对跨境交易的信心。

4.1.4. 制度“形式存在”，保护“实质缺席”

我国现行适用法体系在文本上包含一定的消费者保护导向，但在制度结构、司法实践与规则衔接上均存在明显短板。消费者在跨境交易中面临的适用法不确定、维权门槛过高、法律条款抽象模糊等问题，实质上削弱了法律作为保护工具的可操作性。若继续停留在原则条款与个案裁量之间，消费者保护的法治效果将难以真正实现。

因此，有必要对现有适用法体系进行系统性重构，以“消费者优先适用”作为核心理念，结合司法可接近性原则与平台义务机制，构建更具协调性、透明性与可执行性的适用法规则体系，为消费者跨境维权提供可持续的制度保障^[1]。

4.2. 明确消费者所在地法律适用原则

在跨境电子商务中，消费者维权往往陷于“适用法不利 + 司法路径受限”的双重困境。现行法律对合同自由、管辖条款等内容的尊重，在涉外交易中可能被平台与商家利用为规避义务的工具。为扭转这一局面，必须从制度上确立以消费者保护为导向的适用法规则，并构建更具可操作性的本地管辖优先机制，确保消费者在跨境交易中的基本权利得到有效实现。

4.2.1. 确立“消费者所在地法优先适用”规则

在跨境消费关系中，为有效应对因选法条款滥用而造成的消费者权益弱化问题，可以借鉴欧盟《罗马I条例》第6条关于消费者合同的立法逻辑，在我国《涉外民事关系法律适用法》中增设具有明确导向性的反强制性条款，确立“消费者所在地法优先适用”的冲突规范，以实现弱势一方当事人基本权利的制度性保障。

此项规则的适用应以三项构成要件同时满足为前提：其一，消费者须为基于个人、家庭或生活用途

而签订合同的自然人；其二，交易具有显著的跨境属性，包括境外商家主动提供商品或服务，或平台通过全球销售机制对该消费者提供交易可能性；其三，消费者住所地的法律对该类交易设有强制性保护规范，具有最低保护标准的明确规定。三者缺一不可，以确保规则适用的针对性与制度严谨性。

通过该机制的引入，能够有效破解平台或境外商家在格式合同中“预设选法”所形成的单边优势，防止其借助不对等的选法安排压低消费者的权利保障水平，实现对交易自由的合理限制与对实质公平的积极维护。更重要的是，该规则体现了一种“保护优先”的制度导向，即在当选法与利益保护发生冲突时，应优先适用能为消费者提供更高保护强度的法律规范，从而在尊重当事人意思自治的基础上，构建更具公平性和正当性的跨境消费法律适用体系。

4.2.2. 完善“消费者本地法院优先管辖”机制

在跨境消费纠纷中，司法管辖制度的设计对于实现消费者权益的实质保障具有基础性意义。为有效应对当前消费者因异地诉讼门槛高企而普遍放弃维权的现实困境，亟需在《民事诉讼法》中进一步强化消费者特殊保护机制，确立“消费者本地法院优先管辖”的制度性原则。具体而言，应明确规定：凡因合同交易引发的民事争议，消费者均可在其住所地法院提起诉讼；同时，对于通过数字化方式主动向中国消费者提供商品或服务的境外商家或平台，应推定其已接受我国法院的属地管辖。这种“主张服务即承认管辖”的逻辑，有助于破解数字经济下跨境服务主体逃避司法约束的技术性难题。

此外，对于格式合同中预设的“境外专属管辖”条款，除非消费者在明示同意的基础上自愿接受，均应一律认定为无效。该规则不仅体现了对意思自治原则的实质审查，也与欧盟《布鲁塞尔 I bis 条例》中所确立的“消费者住所地优先”原则保持高度一致，在制度理念上强调消费者作为弱势一方应当拥有更多的诉讼便利与程序选择权。

为进一步提升跨境交易争议处理的司法可达性，还可探索建立“平台管辖联结点”机制。即当涉案交易系通过数字平台达成时，无论实际销售商是否为境外主体，只要平台向中国市场开放并开展业务活动，即可认定中国法院对该争议享有优先审判权，并允许消费者在其所在地法院或平台实际运营地法院提起诉讼。此种制度安排不仅有助于规避因“境外商家失联”而造成的司法空转，也为消费者提供了一个更可及、更有效的权利实现路径，同时倒逼平台在商家准入、交易监管与争议处理方面承担更多治理责任，推动跨境平台责任体系的实质化完善。

4.2.3. 协调适用法与管辖权规则，提升制度一致性

在当前涉外消费纠纷处理中，适用法规则与司法管辖权安排长期处于制度割裂状态，导致消费者即便能够在本地法院提起诉讼，仍可能因合同选定适用外国法律而陷入保护缺失或适用障碍的境地，严重削弱了消费者权益保障的实际效果。为此，有必要通过规则设计的协同与制度功能的衔接，实现法律适用与法院管辖之间的协调统一，从而提升整体制度的一致性与可操作性。

应确立以下几项核心制度机制作为协调路径：其一，当消费者住所地法院受理案件时，应以本地消费者保护法为原则适用的法律基础，除非相关外国法能够提供更高层次的权利保障。此项安排既体现“保护最有利者”原则，也能在法律冲突中实现对弱势一方利益的实质倾斜；其二，在平台或商家未明示适用法条款的情形下，应推定其同意适用消费者住所地法律，从而防止交易双方权利义务的不对称性被利用为责任规避手段；其三，应赋予消费者在诉讼程序中请求法院主动审查合同条款是否违反其所在地强制性消费者保护规范的权利，使法院不仅限于消极适用合同条款，而能根据保护性法律政策主动干预合同效力，确保消费者利益不因形式合法性而被实质侵害。

通过构建“统一导向、双轨衔接”的规则体系，即在制度价值层面确立以消费者保护为统一目标导向，在操作机制上实现法律适用规则与司法管辖权的同步协同，能够有效减少消费者维权过程中因冲突

规范不一致所带来的路径摩擦，使其在本地司法环境中、基于本国法律规范主张自身权益成为可预期且可实现的选择，从而显著提升制度的可及性、公正性与公众信任度。

4.2.4. 推动消费者适用法规则的立法细化与实务指导

为进一步完善跨境交易中消费者权益保护的法律适用机制，有必要在立法技术与司法实践两个层面同步推进消费者适用法规则的细化与制度化建设。在规范层面，应推动相关立法机关和司法解释机关出台专门的解释性文件或指导性意见，明确消费者合同中适用法条款的有效性判断标准、适用冲突法规则时的优先顺序以及法院在个案审理中适用外国法的操作路径。此举有助于统一司法裁判尺度，降低适用法争议的不确定性，增强制度的稳定性与可预测性。

在实践层面，则应鼓励电子商务平台承担起信息告知与风险预警的辅助性治理职责，建立“适用法风险提示机制”，即在交易前通过界面弹窗、协议摘要或条款高亮等方式，对消费者明示其交易所涉的法律适用安排及其可能的法律后果，特别是在适用外国法律可能导致的权利保护水平降低等问题。通过将法律适用从“后台设定”转化为“前台明示”，不仅提升了平台的合规透明度，也强化了消费者的知情权与选择权。

该制度的构建将有助于打破当前跨境交易中“商家预设选法、消费者被动接受”的风险转嫁格局，从源头上减少因信息不对称所导致的法律适用误解与权利受损，进而推动形成一个更加清晰、可预期的消费者法律保障体系，提升制度的正当性与运行效率[3]。

4.3. 建立多边协作下的消费者争议解决机制

跨境电子商务的法律关系高度复杂，涉及消费者、平台、境外商家、支付机构等多方主体，法律适用、司法管辖、执行衔接等问题交织，使传统单边法律体系在处理消费者争议时面临功能性瓶颈。当前，我国消费者在跨境交易中即便胜诉，也常因管辖障碍、适用法分歧与判决不被承认等问题，难以获得有效救济。

在此背景下，建立以多边合作为基础、平台参与为纽带、技术赋能为支撑的跨境争议解决机制，不仅是解决现实纠纷的需要，更是推动全球数字贸易治理体系协调发展的核心命题。

目前跨境电商消费者维权主要依赖三种路径：一是商家本地法院诉讼，程序复杂、成本高昂；二是平台内部申诉机制，但缺乏中立性与强制执行效力；三是个别平台提供的“在线仲裁”或调解服务，但多以平台规则为准则，缺乏法律保障。这些路径普遍存在以下问题：其一，司法路径缺乏可接近性，尤其在涉及境外商家、异地法律适用时，消费者往往面临语言、证据与程序门槛；其二，平台机制法律效力不足，其处理结果多属“规则性裁定”而非法定救济，消费者缺乏复议与申诉通道；其三，争议解决机制彼此孤立，缺乏多边互认基础，消费者胜诉也常无法推进跨境执行。因此，需要重构争议解决体系，使其具备更强的跨境适用能力、更高的成本效率与更强的法律约束力。

为应对上述问题，可从构建跨境电子消费争议的“多元一体化”解决机制以下三个方面推进制度建设：

1. 设立跨境消费者争议调解平台(Cross-border Consumer Dispute Mediation Center)，该平台可由政府牵头、行业组织与平台联合建立，定位于中立第三方机构，专职处理跨境小额电子交易争议。处理规则应以强制性消费者保护规范为基准，并与司法机关保持程序衔接，调解失败后可直接转入司法或仲裁程序。

2. 推动电子仲裁机制的规范化与互认化，结合《联合国电子通信与电子仲裁示范法》的适用标准，探索在数字消费场景下建立电子仲裁规范，保障消费者在平台内快速解决纠纷的同时，仲裁结果可获得法院确认和执行，提升制度可信度。

3. 引导主要平台参与国际争议解决机制合作,鼓励大型跨境平台与国际消费者保护组织(如 ICPEN)或区域性数字贸易协定(如 RCEP)建立争议协同处理机制,实现信息共享、规则互认与处理结果互通,推动跨国争议解决从企业自管走向制度协作。

同时,我国还应当从国家层面对数字贸易争议规则协调,在参与国际经贸协定与区域规则制定过程中,积极推动消费者争议解决机制标准化与合作化进程。可通过推动区域性电子商务规则中的消费者争议条款完善,如在 RCEP 基础上补充消费者保护与平台争议义务;参与构建 WTO 等全球规则下的数字贸易争议解决框架,推动争议受理标准统一、执行机制简化、平台责任明示;鼓励与主要电商出口国(如欧盟、日本、东南亚国家)建立双边争议执行协作机制,提高争议处理的可落地性等方式实现协同的目的。

Freeman (2015)指出,多边协调机制不仅是消费纠纷的解决路径,更是未来数字贸易治理体系的重要基础[7]。多边协作型争议解决机制,不仅解决的是单一消费者个体的维权问题,更是对传统私法自治原则在数字时代失效的一种回应。平台无法承担全球一致的治理责任,国家制度之间也无法各自独立地解决跨境纠纷,因此亟需构建一个“权利保护逻辑优先于国家主权边界”的制度协作框架。通过建立“中立、高效、互认”的跨境争议处理体系,能够从根本上降低消费者维权门槛,提升交易安全感,并强化平台治理责任的制度化落地,为构建全球公平、透明、可信赖的数字消费环境提供制度支撑。

4.4. 建立平台先行赔付与责任追偿机制

在跨境电子商务实践中,消费者即便胜诉或获得维权结果,仍常因商家主体境外、执行路径断裂、法律适用分歧等问题而无法获得实际赔偿,形成典型的“权利实现路径中断”。平台作为交易的组织者与连接者,拥有风险识别、商家管理与资金调度能力,应在制度上承担“赔付责任的第一道防线”。为此,建立平台先行赔付机制并赋予其合理追偿权,成为缓解跨境维权困境、提升制度信任度的关键举措。

4.4.1. 设立强制性平台保证金与消费者赔付基金

为有效保障跨境电商交易中消费者的合法权益,并缓解商家失联、拒不履责等情形下的维权障碍,建议在我国相关立法或监管制度中引入强制性平台保证金制度与消费者赔付基金机制。借鉴欧盟关于平台履约担保的成熟做法,应要求主要跨境电商平台设立专门资金账户,用于处理因消费者权益受损所引发的赔偿事务。该类资金由平台按照入驻商家数量、年交易额、历史履约情况等指标缴存,实行专款专用原则,当消费者合法权益受到侵害且商家无法或拒绝承担责任时,由平台先行垫付赔偿款项,再通过后续追偿机制追究商家责任。

该制度的设计应体现以下三项核心特征:第一,强制性与前置性,即平台在从事跨境业务之前,必须设立赔付资金账户并完成监管备案,作为获得运营许可的前提条件;第二,公开性与透明性,平台应就赔付资金的使用范围、启动条件、申请流程等信息向社会公开,确保消费者知情权、监督权与救济权的实现;第三,动态调整机制,保证金的缴存比例应与平台整体风险状况、商家履约信用、投诉处理效率等因素挂钩,实行差异化和动态管理,以增强制度弹性与治理精准度。

该机制不仅显著提高了消费者在遭遇侵权后的获赔确定性和时效性,也通过利益倒逼的方式促使平台主动加强对商家准入标准、商品质量、履约能力等环节的风险管理与合规审查,推动形成更为稳健、责任清晰的跨境电商交易生态。同时,该制度亦可作为构建平台责任制度体系的重要支撑点,增强制度运行的可持续性与可信度。

4.4.2. 构建平台内部风险管理系统

平台履行先行赔付责任的有效性,根本上依赖其内部风险识别与管理机制的成熟与健全。因此,有必要在制度层面推动跨境电商平台构建系统化、技术驱动的综合性风险防控体系,以确保平台具备主动

预警、精准识别与及时响应的能力，从源头控制交易风险，降低纠纷成本。

该体系应至少包括以下三个关键组成部分：第一，商家分级管理制度。平台应依据商家履约表现、用户评价、投诉频次、赔付记录等多维数据对商家进行动态评级，设定相应的运营权限与监管强度，实现差异化、风险导向型的商家管理模式。第二，跨境信用档案与联合黑名单机制。应推动构建跨平台信用数据共享机制，系统记录商家的交易行为、违规历史、赔付履行情况等关键信息，建立统一的信用评价标准与黑名单制度，提升商家信用风险的可追溯性与可识别性。第三，智能化风控系统。平台应广泛运用大数据分析、机器学习等技术手段，对潜在高风险交易、敏感品类、集中性投诉行为等进行实时监测与自动预警，提前介入可能演化为纠纷的风险节点。

通过技术工具与制度规范的有机协同，平台不仅能够有效压缩高风险商家进入市场的操作空间，提升整体交易环境的安全性及稳定性，也能在纠纷发生前实施前置性干预与风险隔离，最大限度降低先行赔付所带来的制度压力与财务成本，从而实现平台责任履行与市场治理能力之间的良性互动。

4.4.3. 确立平台追偿权与风险转移机制

平台在履行先行赔付义务后，应依法享有对责任商家的追偿权，确保赔偿责任最终归属于侵权或违约方。追偿权的实现可通过以下机制保障：

1. 合同约定机制：平台应在与商家的服务协议中明确赔偿责任及追偿条款，并规定不履行责任将触发保证金扣除或账户冻结；
2. 责任保险机制：鼓励商家购买第三方责任保险，平台垫付后由保险机构进行风险兜底，实现商业化赔偿渠道；
3. 执行协助机制：在涉外场景中，平台应协助法院定位商家境外财产线索，促使跨境判决执行与追责衔接。

在赔付与追偿路径闭环建成的前提下，平台不再仅是消费者维权过程中的“第三方”，而成为责任链条中的制度性支点。这种结构不仅能为消费者提供可预期、低门槛的救济渠道，也通过责任后移的方式强化了对商家行为的市场约束。

4.4.4. 制度化的现实意义与可行性基础

平台先行赔付制度的实施，不意味着平台无限责任的加重，而是在“能力对应义务”的原则下，对其既有技术与资源能力的法律回应。事实上，部分国内平台如淘宝、京东已在实践中设有先行赔付机制，但多以企业承诺或平台规则形式存在，缺乏法律制度的支撑力与公信力。将其上升为法律义务，不仅有助于统一行业标准，也可提升消费者对跨境交易安全性的整体认知。

从监管视角来看，该机制亦有利于降低司法系统处理小额跨境纠纷的压力，推动纠纷解决向平台内部前置分流。同时，赔付数据还可为信用评价、行业治理与风险预警提供制度性基础，成为平台参与社会治理的有效接口。Alqudah (2008)指出，只有平台承担“实质保障者”角色，才能真正推动 B2C 电子商务的消费者信心提升[3]。

5. 结语

跨境电子商务在推动全球市场联通与消费便利化的同时，也暴露出消费者保护体系与现有法律框架之间的深层结构性张力。信息不对称、责任主体分散、法律适用冲突、司法管辖不明等问题交织，使消费者在跨境交易中普遍处于权利实现弱位。尤其在平台主导型交易格局日益稳固的背景下，原有以商家-消费者为轴心的法律结构已难以应对复杂的数字交易风险与救济诉求。本文的研究表明，跨境电商消费者保护问题已不仅是个别纠纷的救济问题，更是全球数字经济治理中对“权利如何嵌入规则”的根本拷

问。平台的中介责任必须制度化、赔付机制必须前置化、争议解决必须多边化，方可真正实现消费者权益保护从“形式存在”向“实质保障”的跃迁。未来，随着全球数据跨境流通、数字贸易规则谈判与技术治理能力的不断演进，跨境电子商务消费者保护也将进入动态协商与制度重塑的新阶段。我国应积极参与国际规则制定，强化平台责任体系建设，推动构建开放、公平、可预期的数字消费治理生态，为全球消费者信任机制的建立贡献制度力量。

参考文献

- [1] Putra, A.A., Kurniawan, K. and Hirsanuddin, H. (2024) Implementation of Legal Protection for Consumer Rights in Business Transactions via E-Commerce Platforms. *Journal of Law and Regulation Governance*, 2, 161-170. <https://doi.org/10.57185/jlarg.v2i2.39>
- [2] Tang, Z.S. (2010) Private International Law in Consumer Contracts: A European Perspective. *Journal of Private International Law*, 6, 225-248. <https://doi.org/10.1080/17536235.2010.11424378>
- [3] Alqudah, M.A. (2008) Consumer Confidence in Online Cross-Border Business-to-Consumer Arbitration.
- [4] Itheme, W.C. (2021) A Comparative Assessment of the Legal Frameworks on Cross-Border Consumer Disputes. In: *The Indian Yearbook of Comparative Law*, Springer, 61-93. https://doi.org/10.1007/978-981-16-2175-8_4
- [5] Twomey, A. (2020) Digital Platforms and Responsibility in E-Commerce: A Regulatory Gap. *International Review of Consumer Law*, 13, 45-59.
- [6] Prayuti, Y. (2023) Restrictions on Cross-Border Trade in E-Commerce as a Form of Consumer Protection. *JILPR Journal Indonesia Law and Policy Review*, 5, 144-156. <https://doi.org/10.56371/jirpl.v5i1.177>
- [7] Freeman, J. (2015) Consumer Legislation and e-Commerce Challenges. *Antitrust & Public Policies*, 42-67. https://consensus.app/papers/consumer-legislation-and-ecommerce-challenges-free-man/b6281007b55f5ed28dc6dabeededef3a/?utm_source=chatgpt