

跨境电商平台对进口商品质量的法律责任研究

刘 焯

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年6月10日; 录用日期: 2025年6月24日; 发布日期: 2025年7月22日

摘 要

随着跨境电商进口业务快速发展, 进口商品质量问题频发, 跨境电商平台的法律责任界定成为行业治理与消费者权益保护的核心难题。本文基于我国相关法律规定, 系统探讨平台在进口商品质量管控中的法律地位、归责原则及责任边界。研究发现, 我国现行法律存在责任界定模糊、法律适用冲突、监管协同不足等实践困境。通过对比国际先进经验, 提出从立法完善、监管强化、消费者权益保护机制优化三方面完善责任体系, 旨在明确平台质量责任边界, 保障消费者合法权益, 推动跨境电商行业规范有序发展。

关键词

电子商务, 跨境电商平台, 法律责任, 消费者权益

Research on the Legal Liability of Cross-Border E-Commerce Platforms for the Quality of Imported Goods

Ye Liu

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Jun. 10th, 2025; accepted: Jun. 24th, 2025; published: Jul. 22nd, 2025

Abstract

With the rapid development of cross-border e-commerce import business, quality problems of imported goods occur frequently. The definition of legal responsibilities of cross-border e-commerce platforms has become a core challenge in industry governance and consumer rights protection. Based on relevant laws and regulations in China, this article systematically explores the legal status, liability principles and responsibility boundaries of platforms in the quality control of imported goods. The research finds that the current laws in our country have practical predicaments such as

ambiguous definition of responsibilities, conflicts in the application of laws, and insufficient regulatory coordination. By comparing international advanced experience, it is proposed to improve the responsibility system from three aspects: legislative improvement, strengthened supervision, and optimization of consumer rights protection mechanisms. The aim is to clarify the quality responsibility boundaries of platforms, safeguard the legitimate rights and interests of consumers, and promote the standardized and orderly development of the cross-border e-commerce industry.

Keywords

E-Commerce, Cross-Border E-Commerce Platform, Legal Liability, Consumer Rights and Interests

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,跨境电商行业发展迅猛,成为我国对外贸易的重要增长点。海关总署数据显示,2024年我国跨境电商进出口规模达3.96万亿元,同比增长9.57% [1],进口商品品类不断拓展,涵盖美妆护肤、母婴用品、食品保健等多个领域,极大地满足了国内消费者多样化的消费需求。然而,在行业繁荣的背后,进口商品质量问题频发。以黑猫投诉平台数据为例,2024年涉及跨境电商进口商品质量的投诉量累计超过15万条,涵盖假冒伪劣、质量不达标、虚假宣传等多种问题,严重损害消费者权益,扰乱市场秩序。在此背景下,深入研究跨境电商平台对进口商品质量的法律责任,对于规范行业发展、维护消费者合法权益、促进跨境电商市场健康可持续发展具有重要的现实意义。

2. 跨境电商平台概述及进口商品质量问题现状

2.1. 跨境电商平台的运营模式

当前,跨境电商平台主要存在B2B(企业对企业)、B2C(企业对消费者)、C2C(消费者对消费者)三种运营模式。B2B模式下,平台主要为企业间的大宗进出口贸易提供信息展示、交易撮合、供应链管理等服务,平台与终端消费者直接接触较少,但需对交易双方的资质、信誉等进行审核,保障交易的顺利进行;B2C模式中,平台既可以作为纯粹的交易场所,连接境外商家与国内消费者,也可能深度参与商品采购、仓储物流、营销推广等环节,直接对商品质量负责;C2C模式下,平台为个人卖家与消费者搭建交易桥梁,制定交易规则、管理交易秩序,对商品质量的管控相对间接,但仍需承担一定的审核与管理责任[2]。不同运营模式决定了平台在进口商品交易中的角色定位和责任承担方式存在显著差异。

2.2. 进口商品质量问题的主要表现

进口商品质量问题形式多样,主要包括以下几个方面:一是商品质量不达标。例如,2023年市场监管总局通报的进口商品抽检情况显示,部分进口儿童玩具存在重金属超标问题,不符合我国相关安全标准;进口食品中,微生物超标、添加剂违规使用等现象也时有发生。二是假冒伪劣商品泛滥。一些跨境电商平台上出现大量假冒国际知名品牌的美妆、箱包、服饰等商品,以次充好,消费者难以辨别真伪。三是虚假宣传问题突出。商家夸大商品功效、虚构产地、隐瞒产品缺陷等行为屡禁不止,如某些进口保健品,宣称具有治疗疾病的功效,实则并无相关批准文号,严重误导消费者。

2.3. 质量问题的负面影响

进口商品质量问题对消费者、平台及市场均产生了严重的负面影响。对于消费者而言，不仅可能遭受身体伤害和财产损失，维权过程也往往困难重重，耗费大量时间和精力。对于跨境电商平台来说，质量问题会严重损害其信誉和品牌形象，导致消费者信任度下降，用户流失，进而影响平台的市场竞争力和经济效益。从市场层面来看，质量问题扰乱了正常的市场竞争秩序，破坏了公平竞争的环境，阻碍了跨境电商行业的健康发展，也对我国对外贸易的国际形象造成不利影响。

3. 跨境电商平台对进口商品质量的法律责任基础理论

3.1. 跨境电商平台的法律地位

跨境电商平台的法律地位具有复杂性和多样性。在多数情况下，平台被视为网络服务提供者，根据《电子商务法》规定，其主要义务是为交易双方提供技术支持、信息发布等服务，在尽到合理的审核、管理义务后，对平台内经营者的商品质量问题通常不承担直接责任[3]。然而，当平台参与商品的采购、定价、销售等环节，或者对商品进行实质性的宣传推广，如以自有品牌名义销售商品、对商品进行质量保证承诺等，其法律地位可能转变为经营者，需要对商品质量承担与普通经营者相同的法律责任。此外，平台还基于安全保障义务，对消费者在平台交易过程中的人身和财产安全承担一定的责任，如保障交易信息安全、防止消费者个人信息泄露等。

3.2. 法律责任的归责原则

在跨境电商平台进口商品质量责任认定中，主要涉及过错责任原则和严格责任原则。过错责任原则要求平台只有在存在过错，如未履行资质审查义务、对明显的质量问题未及时处理、未采取必要的技术措施保障交易安全等情况下，才需承担法律责任。而严格责任原则强调只要商品存在质量问题，无论平台是否存在过错，都要承担相应责任。目前，我国法律在跨境电商平台质量责任认定上以过错责任原则为主，但在一些特殊领域，如食品、药品等关系消费者生命健康的商品，逐渐倾向于适用严格责任原则，以加强对消费者权益的保护。与我国不同，欧盟在跨境电商商品质量责任认定中，对于涉及消费者健康和安全的商品，普遍适用严格责任原则，这一做法值得我国借鉴和参考[4]。

3.3. 责任承担的理论依据

跨境电商平台承担进口商品质量责任具有多方面的理论依据。从合同责任角度看，平台与消费者之间虽未直接签订买卖合同，但通过平台的服务协议、交易规则等，形成了事实上的合同关系，平台有义务保障交易的顺利进行和商品质量符合约定。例如，平台承诺对商品进行质量审核，若因审核不严导致消费者购买到质量问题商品，则可能构成违约。在侵权责任方面，当平台明知或应知商家销售的商品存在质量问题而未采取必要措施时，可能构成对消费者权益的侵权，需承担侵权赔偿责任。同时，根据安全保障义务理论，平台作为交易场所的管理者，有责任为消费者营造安全的交易环境，保障商品质量安全。美国在处理跨境电商平台商品质量侵权案件时，常依据侵权责任理论追究平台责任，其司法实践为我国提供了参考范例。

4. 我国跨境电商平台对进口商品质量法律责任的现行规定与实践困境

4.1. 相关法律法规梳理

我国现行涉及跨境电商平台进口商品质量法律责任的法律法规主要包括《电子商务法》《消费者权益保护法》《食品安全法》《产品质量法》等。《电子商务法》明确规定了平台的资质审查义务、安全保

障义务、信息报送义务等，要求平台对平台内经营者侵害消费者合法权益行为未采取必要措施，或者对平台内经营者未尽到资质资格审核义务的，承担相应的法律责任；《消费者权益保护法》赋予消费者通过一系列方式处理与经营者之间的争议，从而保护自身合法权益的权利，规定经营者对商品质量负有保证责任，跨境电商平台作为特殊的经营者或服务提供者，也需遵守相关规定[5]；《食品安全法》对进口食品的质量安全监管作出了严格规定，跨境电商平台销售进口食品需履行更严格的审查义务，包括对食品的来源、检验检疫证明、标签标识等进行审核。

4.2. 法律规定的具体内容与解读

《电子商务法》规定，跨境电商平台应当对平台内经营者的身份、地址、联系方式、行政许可等信息进行核验、登记，建立登记档案，并定期核验更新。这一规定旨在从源头把控商家资质，降低商品质量风险。同时，当平台发现平台内的商品或服务存在违反法律规定的情况时，应当依法采取必要的处置措施，并向有关主管部门报告。然而，对于“必要的处置措施”的具体标准和范围，法律并未作出明确界定，在实践中容易引发争议。此外，在消费者权益保护方面，法律规定消费者在平台购买商品或接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或服务者要求赔偿，平台不能提供销售者或服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向平台要求赔偿。这一规定在一定程度上保障了消费者的求偿权，但对于平台赔偿后的追偿机制等问题，缺乏详细规定，导致平台与商家之间的责任关系不够明确。

4.3. 实践中存在的问题与挑战

在实践中，我国跨境电商平台进口商品质量法律责任的落实面临诸多问题。首先，法律适用存在冲突，由于涉及多部法律法规，不同法律之间对于平台责任的规定存在差异，导致在具体案件中，司法机关和监管部门对法律的理解和适用不一致，影响了责任认定的准确性和统一性。其次，责任界定模糊，对于平台在商品质量管控中的具体义务和责任边界不够清晰，例如，在判断平台是否尽到“合理审核义务”时，缺乏明确的标准和操作指南。再者，监管难度大，跨境电商交易具有全球性、虚拟性、跨地域性等特点，商品来源复杂，监管部门难以对商品质量进行全面有效的监管，平台也存在监管动力不足的问题。相比之下，日本建立了完善的跨境电商商品质量追溯体系和多部门协同监管机制，有效提高了监管效率，值得我国学习借鉴[6]。此外，跨境电商行业发展迅速，新兴业务模式不断涌现，现有法律规定难以完全适应行业发展的新需求，存在一定的滞后性。

5. 完善我国跨境电商平台对进口商品质量法律责任的建议

5.1. 立法完善

5.1.1. 细化平台义务与责任规定

进一步明确“合理审核义务”、“必要处置措施”等法律概念的内涵和外延，制定具体的操作指南和判断标准。例如，参考欧盟《数字服务法案》(DSA)，建立商品质量审核清单，明确平台在审核商家资质时，需核验营业执照、商品质量检测报告、进口报关单等文件；在审核商品信息时，要确保商品描述、成分、功效等信息真实准确，与实际商品相符。对于“必要处置措施”，可以规定当发现商品存在质量问题时，平台应立即采取下架商品、暂停商家交易、公示风险信息等措施，并在规定时间内将情况报告给监管部门。同时，明确平台对不同类型商品(如食品、药品、电子产品等)的审核重点和要求，提高审核的针对性和有效性。

5.1.2. 统一法律适用规则

加强对《电子商务法》《消费者权益保护法》《食品安全法》《产品质量法》等相关法律法规的整合

与协调，消除法律冲突。建议由立法部门牵头，组织相关领域的专家学者、司法机关和监管部门人员，对现有法律法规进行全面梳理，制定统一的跨境电商法律适用指引。明确在处理跨境电商平台进口商品质量纠纷时，各法律法规的适用范围、优先顺序和衔接方式。例如，对于涉及消费者生命健康的食品、药品质量问题，优先适用《食品安全法》《药品管理法》等专门法律法规；对于一般商品质量问题，以《电子商务法》和《产品质量法》为主要依据，同时参照《消费者权益保护法》的相关规定，确保法律适用的一致性和准确性。

5.1.3. 制定专门的跨境电商立法

随着跨境电商行业的快速发展，现有法律法规已难以满足行业规范发展的需求，有必要制定一部专门的《跨境电商法》。该法应涵盖跨境电商平台的设立与运营、商家管理、商品质量监管、消费者权益保护、跨境物流与支付、税收管理等各个方面，形成系统完整的法律体系。在商品质量监管方面，明确平台在进口商品质量管控中的核心地位和具体责任，建立从商品准入、销售到售后的全过程监管制度。同时，借鉴国际先进经验，结合我国实际国情，对跨境电商新兴业务模式(如直播带货、社交电商等)中的商品质量责任问题作出前瞻性规定，为行业发展提供明确的法律指引。

5.2. 强化监管

5.2.1. 加强政府部门协同监管

建立由海关、市场监管、商务、公安、税务等多部门参与的跨境电商联合监管机制，打破部门间的信息壁垒，实现数据共享和业务协同。成立专门的跨境电商监管工作领导小组，定期召开联席会议，研究解决监管中的重大问题，制定统一的监管政策和行动方案。例如，海关部门负责对进口商品的通关查验、检验检疫，及时将商品质量不合格信息通报给市场监管部门；市场监管部门负责对平台内商品销售行为的监管，查处质量违法行为，并将商家违法信息反馈给平台和其他相关部门；商务部门负责跨境电商行业发展规划和政策制定，引导行业规范发展。通过多部门协同合作，形成监管合力，提高监管效率和效果。

5.2.2. 建立健全商品质量追溯体系

利用区块链、物联网、大数据等先进技术，建立全国统一的跨境电商进口商品质量追溯平台。要求跨境电商平台、商家、物流企业等参与方按照统一标准，将商品的生产信息、原材料来源、进口报关单、检验检疫证明、物流运输记录、销售信息等数据实时上传至追溯平台。消费者可以通过扫描商品二维码等方式，查询商品的全流程信息，实现商品来源可查、去向可追、责任可究。同时，监管部门可以通过追溯平台对商品质量进行实时监控和预警，及时发现和处理质量问题。例如，当发现某批次进口食品存在质量安全隐患时，监管部门可以通过追溯平台迅速锁定问题商品的流向，采取召回、下架等措施，防止问题扩大。

5.2.3. 强化平台自律机制

鼓励和引导跨境电商平台建立健全内部质量管理体系，加强对商家的管理和监督。支持平台制定高于国家标准的商品质量准入门槛，对入驻商家进行严格的资质审核和动态评估。建立商家信用评价体系，将商家的商品质量、售后服务、消费者评价等因素纳入信用评分，对信用良好的商家给予流量扶持、费用优惠等奖励措施，对信用较差的商家进行警示、限制交易，直至清退处理。同时，推动平台行业协会的发展，发挥行业协会的自律作用，制定行业规范和标准，加强行业内部的交流与合作，共同维护市场秩序。例如，亚马逊平台通过严格的供应商审核制度和商品质量监控体系，对不符合质量要求的商品和商家进行及时处理，有效保障了商品质量和消费者权益，其做法值得我国跨境电商平台借鉴。

5.3. 消费者权益保护机制优化

5.3.1. 完善消费者投诉处理机制

简化消费者投诉流程，建立统一的跨境电商消费投诉平台，实现“一站式”投诉处理。消费者可以通过线上线下多种渠道提交投诉，平台应在规定时间内(如 48 小时内)对投诉进行受理和反馈，并在一定期限内(如 15 个工作日内)完成调查和处理。同时，建立投诉处理跟踪和评价机制，对投诉处理过程和结果进行全程监督，确保消费者的合理诉求得到及时解决。此外，加强对平台投诉处理工作的考核，将投诉处理效率和满意度纳入平台的信用评价体系，对投诉处理不力的平台进行约谈和处罚。

5.3.2. 加强消费者教育与维权支持

通过政府部门、行业协会、平台等多方合作，开展，加强消费者教育，通过宣传、培训等方式，提高消费者对进口商品质量的辨别能力和维权意识。建立消费公益诉讼制度，支持消费者组织、行业协会等主体代表消费者提起诉讼，降低消费者的维权成本，增强对跨境电商平台和商家的法律威慑力。此外，还可以借鉴国际经验，建立跨境电商消费纠纷的多元化解决机制，如在线调解、仲裁等，为消费者提供更多的维权途径。

6. 总结

本文通过对跨境电商平台对进口商品质量法律责任的研究，明确了平台在不同运营模式下的法律地位和责任承担方式，分析了我国现行法律规定与实践中存在的问题，并借鉴国际经验提出了完善建议。研究表明，明确跨境电商平台的质量责任，完善相关法律法规和监管机制，对于保护消费者权益、规范跨境电商行业秩序具有重要意义，为跨境电商行业的健康发展提供更有力的理论支持和制度保障。

参考文献

- [1] 网经社电子商务研究中心. 2024 年度中国跨境电商市场数据报告[R]. <https://www.100ec.cn/zt/2024kjds>
- [2] 徐凡. 跨境电子商务基础[M]. 北京: 中国铁路出版社, 2017.
- [3] 杨雪. 电子商务中消费者权益保护问题的研究[J]. 广西质量监督导报, 2020(10): 242-243.
- [4] 唐智芳. 数字经济背景下我国跨境电商面临的挑战及对策[J]. 大众投资指南, 2024(31): 31-34.
- [5] 孙力. 跨境电商零售背景下的消费者权益保护探讨[J]. 商业流通, 2024(10): 61.
- [6] 胡缪甜. 数字经济背景下跨境电商高质量发展的对策研究[J]. 商场现代化, 2024(23): 23-25.