

# 跨境电子商务平台在线纠纷解决机制管辖权问题研究

顾淑媛

浙江理工大学法学与人文学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2025年8月21日; 录用日期: 2025年9月1日; 发布日期: 2025年9月30日

## 摘要

贸易全球化以及互联网蓬勃发展的大背景下, 跨境电子商务平台与日俱增, 阿里巴巴国际站等跨境电子商务平台俨然成为了跨境贸易的优先选择。在享受技术进步的同时, 也无从回避其引发的挑战与冲突。突破传统的跨国诉讼与国际仲裁在空间与时间上的限制, 能够高效、便捷在线解决问题的在线纠纷解决机制(Online Dispute Resolution, 简称“ODR”)应运而生。然而, 平台ODR的管辖权条款设计权掌握在各平台自身手中, 其机制的合法性与有效性尚存疑问。鉴于此, 本文旨在剖析跨境电子商务平台ODR的管辖权条款存在的问题, 参考相关法律规范与规则实践, 探索完善我国跨境纠纷解决的有效路径。

## 关键词

跨境电子商务平台, 在线纠纷解决, 管辖权

## Research on Jurisdiction Issues of Online Dispute Resolution of Cross-Border E-Commerce Platforms

Shuyuan Gu

School of Law and Humanities, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou Zhejiang

Received: August 21, 2025; accepted: September 1, 2025; published: September 30, 2025

## Abstract

As trade globalization and the rapid development of the Internet continue to flourish, cross-border e-commerce platforms such as Alibaba.com have increasingly become the preferred choice for international trade. While benefiting from technological advancements, the challenges and conflicts

arising from this progress cannot be overlooked. To overcome the spatial and temporal limitations of traditional cross-border litigation and international arbitration, Online Dispute Resolution (ODR) has emerged as an efficient and convenient mechanism for resolving disputes online. However, the design of jurisdiction clauses in platform ODR remains under the control of the platforms themselves, raising questions about the legitimacy and effectiveness of such mechanisms. In light of this, this paper aims to analyze the jurisdiction clauses in ODR mechanisms of cross-border e-commerce platforms, drawing on relevant legal norms and practical rules, to explore effective pathways for improving the resolution of cross-border disputes in China.

## Keywords

Cross-Border E-Commerce Platform, Online Dispute Resolution, Jurisdiction

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

互联网的兴起与全球化浪潮为跨境电子商务的发展创造了重要机遇。在这一背景下，越来越多的企业开始进军跨境电子商务领域，以把握新型商业模式带来的机遇，拓展更广阔的市场空间。随着技术持续革新与全球化进程不断深入，跨境电子商务仍将作为全球贸易的关键推动力，持续为消费者创造更丰富的消费选择与更便捷的购物体验。海关总署数据显示，2024年我国跨境电商进出口约2.71万亿元，同比增长14%<sup>1</sup>。庞大的跨境电子商务平台带来便利的同时也催生了交易纠纷，法院面临案件数量激增与司法资源有限的现实矛盾，办案压力持续加剧。为从源头上化解纠纷，电子商务平台逐步建立起相应的在线调解机制。作为电子商务纠纷解决体系中的首要环节，该机制在降低当事人维权成本、提升争议处理效率等方面展现出显著优势，已成为高效解决电子商务争议的重要途径。

## 2. 跨境电子商务平台在线纠纷解决机制管辖权概述

### 2.1. 跨境电子商务平台在线纠纷解决机制建立的必要性

在线平台纠纷解决机制的发展与互联网的发展轨迹相匹配。1995年，美国电子商务平台eBay正式投入运营。随着平台用户交易规模不断扩大，相关争议与纠纷也逐渐增多，仅依靠双方自主协商已难以有效化解争议，eBay作为平台方亦无法继续回避管理责任。至1999年，eBay为应对持续增长的纠纷处理需求，开始在其客户服务页面增设在线纠纷解决机制(Online Dispute Resolution, 简称“ODR”)的接入链接，引入第三方专业机构对投诉进行审核，并协助当事人达成争议解决。越来越多的人希望能够通过ODR来解决争议，而平台在此发挥了举足轻重的作用。不同于司法ODR，跨境电子商务平台开始探索平台内部的解纷方式。正如学者指出在线纠纷解决的信任是在脱域的情境下建立起来的[1]，其平台优势也显而易见。平台集中掌握了大量真实、完整的交易信息，包括消费者与境外经营主体的身份资料、商品与服务流转详情以及整体交易统计数据。凭借其对关键信息的集约管理，平台显著降低了跨境交易过程中信息失真的风险。数据资源亦为纠纷的分类处理提供了坚实基础。这也使得在相似案件发生时，电子商务平台在线纠纷解决机制可依托数据化工具，实现更精准、自动化程度更高的争议处理模式。而在司

<sup>1</sup>参见中新经纬:《2.71万亿元背后,跨境电商正在重新定义“出海”》, [https://www.cnfin.com/cmjj-lb/detail/20250701/4260604\\_1.html](https://www.cnfin.com/cmjj-lb/detail/20250701/4260604_1.html)。

法调查中的取证环节，杭州互联网法院此前曾与电子商务平台实现系统对接，只需输入纠纷订单号，即可自动提取包括当事人身份信息、物流详情及借款合同在内的相关数据，并借助第三方技术平台完成固定证据的工作[2]。由此可见，在诉讼程序中获取相关数据已极为便利，而跨境电子商务平台更天然掌握着真实、原始的第一手数据，如果平台能在线解决纠纷，无疑是更高效、更理想的选择。平台的优势在于可借助海量数据的比对与运用，通过反复试错不断完善在线纠纷解决机制。数据同样也作用于个案，在个案中，跨境电子商务平台拥有的信息有助于更直接、迅速挖掘争议焦点，推动纠纷的化解。

跨境电子商务平台交易兼具跨区和跨境双重特征，这导致了交易过程中的信息不对称与制度差异性，从而加剧了交易纠纷的发生频率和裁决难度[3]。这对传统国际民商事争议解决提出挑战。跨国诉讼作为一种涉外民商事纠纷解决途径，其具有国家强制力保障实施的特点，但同时也具有送达困难、举证困难的短板。并且，在跨国诉讼当中判决的承认和执行往往得不到落实，耗时较长且效率低下。若将所有消费纠纷诉诸司法程序解决，则不仅会过度占用有限的司法资源，还会使消费者承担高昂的时间与诉讼成本，致使个体维权之路窒碍难行。再看传统的国际民商事仲裁，其相比跨国诉讼而言能更高效地解决问题，仲裁庭组成、时间更为灵活。然而，传统仲裁与跨国诉讼一样，普遍面临成本高昂的问题，这与跨境电子商务中普遍小额交易产生的收益难以匹配。跨境电子商务的快速发展对争议解决机制提出了更高要求，既有的国际商事纠纷处理方式因程序复杂、成本较高，难以适应在线消费争议对高效与便捷处理的需求，从而导致消费者权益保护难以得到充分保障。鉴于此，亟须构建一种灵活、经济且快速的争端解决途径，以更好地维护线上交易消费者的合法利益。在这一背景下，在线纠纷解决机制逐渐发展并得到广泛应用。

不仅是外界的推动，平台同样具有内驱力推动在线纠纷解决机制建成。对于跨境电子商务平台而言，若缺乏健全的在线纠纷解决机制，买卖双方的交易争议无法得到及时化解，将直接削弱消费者对跨境网购的信任度。这不仅会导致平台交易规模萎缩，还将影响平台的收益与利润增长。因此，平台自身也强烈渴望建立在线纠纷解决机制。对于平台上的经营者而言，电子商务平台在线纠纷解决机制有助于高效处理消费纠纷，不仅能提升企业形象、履行社会责任，还能在激烈的市场竞争中获得差异化优势。通过主动响应并解决消费者关切，商家可以显著改善用户体验，从而在竞争中占据有利地位。从消费者视角看，平台在线纠纷解决机制意味着更高效的救济途径。在数字化时代，消费者期待快速便捷的纠纷解决流程，通过简单几步操作即可清晰描述问题，并迅速获得平台反馈的解决方案。若商家能主动识别问题、自动处理并及时告知结果，将进一步提升消费者满意度。

总之，为保障交易的顺利开展和平台自身的发展需要，各大跨境电子商务平台相继拟定并实施了专门的争议处理规范，逐步构建起一套适应互联网环境下纠纷解决需求的、高效便捷、智能公正的线上纠纷处理机制。

## 2.2. 跨境电子商务平台在线纠纷解决机制样态及管辖权条款规则

在线纠纷解决机制的主要方式是在线协商、在线调解和在线仲裁。在线协商是不借助中立第三方，而是依托电子通信及信息与通信技术，以非面对面形式开展信息交流与谈判，并最终形成和解协议的一种争议解决机制。在线调解是指在中立第三人的协助下，当事人通过电子通信以及其他信息和通信技术完成沟通谈判，最终达成争议调解协议的一种争议解决机制。在线仲裁是指当事人根据争议前或争议后达成的仲裁协议，通过电子通信以及其他信息和通信技术将争议提交到协议约定的仲裁机构，仲裁机构、仲裁员和当事人三方按照仲裁机构的规则在线上进行仲裁，最终形成仲裁裁决的一种争议解决机制。跨境电子商务平台在线纠纷解决机制的产生意在能够在平台内部解决纠纷，因此，其在线纠纷解决机制主要为在线协商和在线调解。而跨境电子商务平台在线纠纷解决机制的管辖权，可以分为两个层次，即平

台对平台用户的纠纷“处理权”，以及平台用户和平台产生争议的管辖权。

对平台用户来说，用户双方所产生的争议，平台是否能够拥有管辖权来自于当事人的同意，而这份同意往往存在于用户服务协议中。用户在使用淘宝平台时，用户登录界面出现“同意协议并登录”字样，需打钩才能使用平台，约定使用者同意由平台介入处理相关争议。以《淘宝平台争议处理规则》为例，第二条规定：“买家向卖家发起维权或任一方向淘宝投诉的，淘宝将根据本规则进行处理，淘宝平台其他规则有特别规定的，优先根据特别规定处理。当卖家店铺因自身系统、管理、人力、仓储等原因出现大量异常维权或舆情事件，且卖家不具备及时处理能力的，为保障买卖双方交易安全，淘宝可主动介入处理。部分买卖双方的争议，买家有权选择或淘宝视争议内容交由大众评审进行判断，淘宝将根据大众评审的判断结果对该等争议作出处理”<sup>2</sup>。在线协商和在线调解的界限在于是否有第三方介入，《淘宝平台争议处理规则》明确了淘宝可以在特定条件下介入，甚至除平台自身，还可由“大众评审”进行判断。

对于平台和平台用户产生的纠纷，在线纠纷解决机制的管辖权来源同样也源于当事人的同意。由于涉及到平台本身，平台内部能够提供的在线纠纷解决方式也只能为在线协商。以《淘宝平台服务协议》为例，在管辖中提到“您因使用淘宝平台服务所产生及与淘宝平台服务有关的争议，由淘宝与您协商解决。协商不成时，任何一方均可向被告所在地有管辖权的人民法院提起诉讼”<sup>3</sup>。

综上所述，跨境电子商务平台建立起在线纠纷解决机制主要是通过交易前在线签订的电子合同，以及用户与电子商务平台签订的服务协议来实现的。当消费者注册成为电子商务平台用户时，往往需要阅读并同意《用户服务协议》，而管辖权条款通常就包含在这类协议中。此种管辖权条款是否有效并生效，将影响到平台是否有权利来介入双方的矛盾并且在线解决纠纷，以及后续若寻求其他救济途径。

### 3. 跨境电子商务平台在线纠纷解决机制管辖权问题

#### 3.1. 跨境电子商务平台在线纠纷解决机制管辖权合法性问题

在线纠纷解决机制合法性的问题，旨在厘清其是否能够以及在何种程度上获得现行法律的承认与接纳，从而明确其法律地位。跨境电子商务平台在线纠纷解决的性质如何无法明确界定，其管辖权的合法性更无从谈起。尤其是跨境电子商务平台在线解决涉外纠纷时，目前学界对平台提供的服务的性质尚未形成统一的界定。有些学者认为电子商务平台在线纠纷解决机制的性质可以概括为调解机制，另有一些学者认定其为投诉机制。认为平台 ODR 定性为调解机制的学者，将电商平台界定为网络交易纠纷的“准裁判者”[4]。也有学者表示，平台客服或者大众评审将作为居中的第三方对买卖双方的争议作出最终裁断是一种单方决定，不同于调解机制[5]。因此，电子商务平台在线纠纷解决机制的性质不明确。

除了性质界定的困难，对电子商务平台在线纠纷解决机制的适用范围也较为模糊。不同于业务范围仅在一国之内的电子商务平台，跨境电子商务平台具有涉外性。跨界电子商务平台能否受理任何具有涉外性质的案件是不明确的，其具体管辖的边界也十分模糊。在线纠纷解决机制的管辖权源于当事人的合意，但是此种意思自治应当受限制。国际商事仲裁的受理范围受国内法规范，并且不得违反一国的公共政策。从维护公共政策的角度出发，跨境电子商务中涉及的刑事犯罪案件，如欺诈消费者、以次充好等行为，应被排除在可仲裁范围之外。这类行为不仅侵犯公民的私有财产、人身权与民主权利，还可能扰乱社会秩序和经济秩序，因而对该类案件的管辖可能对一国的公共政策产生重大影响。此外，许多国家的国内法对可仲裁事项设有限制，例如通常不允许对知识产权有效性争议及破产事项进行仲裁。其法理基础在于，此类纠纷属于当事人私权行使过程中产生的争议。依据私权自治原则，当事人如何行使其私

<sup>2</sup>参见淘宝网：《淘宝平台争议处理规则》，  
<https://zhongyiyuan.alitrip.com/?type=detail&ruleId=99&cId=1154#/rule/detail?ruleId=99&cId=1154>。

<sup>3</sup>参见淘宝网：《淘宝平台服务协议》，  
[https://terms.alicdn.com/legal-agreement/terms/TD/TD201609301342\\_19559.html](https://terms.alicdn.com/legal-agreement/terms/TD/TD201609301342_19559.html)。

权利应基于双方协商一致的结果。然而，实践中有关电子商务平台的法律仅鼓励建立争议在线解决机制，至于如何建立在线纠纷解决机制，争议的具体范围，还没有具体的法律规定。

跨境电子商务平台在线纠纷解决机制因其发展尚未成熟，性质界定困难且适用范围模糊，还带来了其与法院管辖的冲突。法律对纠纷解决机制的承认仅赋予其形式上的法律地位。由于该机制本身缺乏统一的规范标准，其裁决结果的公平性、可预见性及约束力均难以得到有效保障。若因适用该机制而排除法院的管辖权，将在很大程度上阻碍跨境电商纠纷当事人实现有效的维权与救济。从本质上看，这一问题折射出网络空间中私人救济程序与公共规制体系之间存在衔接障碍。目前，平台 ODR 机制仍处于发展初期，尚未得到各国的普遍认可，也缺乏统一的国际规则与惯例。作为一种发展中的国际性私人救济机制，现阶段即赋予其排除法院管辖的效力，还不具备相应条件。

### 3.2. 跨境电子商务平台在线纠纷解决机制管辖权条款有效性问题

除合法性外，跨境电子商务平台管辖条款有效性问题也需进一步思考。跨境电子商务平台纠纷解决机制的性质不明，即使如此，双方当事人参与跨境电子商务平台在线纠纷解决机制的先决条件，即管辖权条款有效性的问题也值得深思。由上文可知，跨境电子商务平台在线纠纷解决机制的管辖权来源主要是格式合同。根据各国法律要求，提供格式合同的一方负有提示和说明义务。然而，在跨境电子商务实践中，平台往往未能对格式化的管辖权条款履行充分的提示和说明责任。此类平台通常以多个超链接形式呈现合同内容，将具有强制性的管辖条款混杂在冗长文本中。即便部分网站提供了检索工具以便消费者查找相关条款，该做法实质上将本应由平台承担的明确提示义务，转嫁为消费者更重的检索负担，变相加重了消费者的义务。点击合同、浏览合同等网络缔约形式中，不公平格式条款的广泛使用也破坏了当事人之间平等互利协议的基本初衷，不仅导致当事人订立合同的目的落空，更使其异化为网络服务商牟取超额利益的工具<sup>[6]</sup>。也有学者提出现有司法实践在适用和理解跨境电商浏览合同仲裁条款时，对于当事人合意、提示说明义务等规则的处理，已偏离实质正义标准<sup>[7]</sup>。

跨境电子商务平台以非常隐蔽的方式掩藏其管辖权条款令人怀疑其邀约的有效性，相应的，这也缺乏了当事人的有效承诺。线上平台的各项功能依赖于一系列相互关联的契约关系，平台与每位用户之间均订立了约定使用条款的合同。基于合同法律关系，以及诚实信用、公平交易等一般法律原则，当事人依据合同自由原则所协商确定的合同条款，构成跨境电子商务参与方之间权利义务的主要来源。实际上，跨境电子商务平台的使用者很少会认真阅读此类条款。即使阅读此类条款，也会因法律知识的缺乏而很难理解该条款真实含义，更不用考虑其中的协议管辖及仲裁条款。用户通过点击交互式应用程序对平台单方制定的规则表示同意，且无权对相关协议内容进行任何修改。这本质上是强制规则下的非真正合意，而非双方当事人基于平等协商的意思自治。

## 4. 我国跨境电子商务平台在线纠纷解决机制管辖权问题改善路径

由于跨境电子商务平台所涉及的范围较广，本文从我国跨境电子商务平台在线纠纷解决机制入手，完善我国跨境电子商务平台纠纷解决机制管辖权问题。值得庆幸的是，我国《电子商务法》鼓励电商平台建立在线纠纷解决机制，这也为我国在线纠纷解决机制提供了法律依据<sup>4</sup>。但这并不意味着其具有完善的在线纠纷解决标准，其管辖权问题也不因该规则的存在而就此解决，因此，对我国跨境电子商务平台在线纠纷解决机制还应提出更高的要求。

<sup>4</sup> 《电子商务法》第六十三条规定“电子商务平台经营者可以建立争议在线解决机制，制定并公示争议解决规则，根据自愿原则，公平、公正地解决当事人的争议。”。

#### 4.1. 统一跨境电子商务平台提示义务标准

跨境电子商务平台应尽到提示义务，授权平台解决纠纷的管辖条款应以标红方式向用户作出显著提示。当法律对纠纷解决机制的合法性作出明确规定时，平台虽有权受理用户间及用户与平台之间的纠纷，但仍应依法履行告知义务，对用户协议中涉及平台授权的条款进行突出显示，并提供专门入口用于解答用户疑问，从而增强用户对平台在线纠纷解决机制的信任度。对于协议管辖条款，应同时采用更醒目的字体并且采取用户选择框机制完成同意操作。具体而言，消费者须点击条款旁的选择框以表示同意，并在格式条款页面设置“我不同意”选项，以确保该类条款能够切实反映消费者的真实意思表示。同时，使用平台的当事人也需提高注意义务，达成合力促进跨境电子商务平台纠纷解决管辖权的产生。

#### 4.2. 完善跨境电子商务平台实质审查标准

在实践中，通过发布典型案例，进一步明确哪些属于排除或限制消费者权利的管辖仲裁条款，并阐释其认定中的关键考量因素。依据《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》<sup>5</sup>，通过确立管辖权条款形式审查与实质审查的标准，构建一个包含程序性与实体性要素的审查清单，供司法裁判参考。从而明确此类条款的法律效力，可有效解决司法实践中“同案不同判”的问题，进一步对接国际协定要求，从而为在线消费者的合法权益提供更全面的保障。

#### 4.3. 提升跨境电子商务平台透明度的要求

双方意思表示对于跨境电子商务平台在线纠纷解决管辖权的认可，使其管辖权条款有效并生效，需要提升跨境电子商务平台透明度的要求需要规定披露制度，使它能保护消费者并防止公司利用其私密性逃避义务或隐藏其违法行为[8]。平台经营者须在显著位置持续公示在线纠纷解决的基本流程与使用方式，并开通疑问提交渠道及时回应消费者咨询，协助用户理解具体的操作步骤与适用条件。可以设计“管辖权条款标准化摘要”模板，要求平台在用户注册关键节点以弹窗形式展示。并且，电子商务平台应保持其中立性，避免因为平台经营者的私利而产生偏颇。必要时，政府应当在在线纠纷解决机制问题上起主导作用[9]。

### 5. 结语

目前，我国尚未对跨境电子商务平台在线纠纷解决机制作出详细法律规定，该机制本身的管辖权也存在合法性与合理性质疑，其法律性质、管辖范围、与诉讼之间的关系均未明晰。从管辖规则设计以及纠纷的终局解决视角看，应统一提示义务标准、完善实质审查标准、提升跨境电子商务平台透明度的要求。只有多方努力推动跨境电子商务平台在线纠纷解决的管辖问题的解决，才能为跨境在线购物消费者构建更为畅通、高效的纠纷解决路径。

### 参考文献

- [1] 谢鹏远. 在线纠纷解决的信任机制[J]. 法律科学(西北政法大学学报), 2022, 40(2): 175-187.
- [2] 杨帆. 数字司法的社会治理功能及其限度[J]. 北方法学, 2025, 19(4): 52-66.
- [3] 张其林, 汪旭晖. 跨境电商平台交易纠纷的治理模式研究——基于治理需求和治理供给匹配的视角[J]. 中国工业经济, 2021(12): 166-184.
- [4] 张丰艺. 电子商务平台的性质和法律责任——以纠纷解决为切入[J]. 现代商业, 2022(3): 26-29.

<sup>5</sup>《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》第一条规定“电子商务经营者提供的格式条款有以下内容的，人民法院应当依法认定无效：……(四)排除或者限制消费者依法投诉、举报、请求调解、申请仲裁、提起诉讼的权利”。

- 
- [5] 汪闰月. 电商平台纠纷解决权力规制研究[J]. 吉林工商学院学报, 2021, 37(1): 96-102.
- [6] 夏庆锋. 网络合同中不正当格式条款的纠正规则[J]. 江淮论坛, 2020(2): 134-144.
- [7] 张俊雅. 跨境网络浏览合同仲裁条款的司法规制[J]. 天中学刊, 2022, 37(3): 21-27.
- [8] 朱峻萱, 李安渝, 王伯潇, 等. ODR 在跨境电子商务消费维权领域的应用研究[J]. 中国市场监管研究, 2018(10): 48-53.
- [9] 欧丹. 跨境电子商务纠纷解决现状与对策——以浙江为例[J]. 黑龙江省政法管理干部学院学报, 2017(1): 69-72.