

我国跨境电子商务在线纠纷解决机制研究

范 磊

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年9月3日; 录用日期: 2025年9月19日; 发布日期: 2025年10月16日

摘 要

随着数字经济的蓬勃发展, 跨境电子商务已成为我国对外贸易的重要增长极。然而, 交易主体跨国性、争议标的小额化、相对虚拟性等特点, 这使得传统纠纷解决方式难以满足跨境电子商务纠纷高效化解的需求。在线纠纷解决机制作为适应数字贸易的新型争议解决方式, 在提升纠纷解决效率、保障消费者权益、优化营商环境等方面具有重要价值。本文通过本文界定在线纠纷解决机制的概念与范畴, 分析我国跨境电子商务在线纠纷解决机制的发展现状与存在问题, 并且提出完善路径, 旨在为构建符合我国国情的跨境电子商务在线纠纷解决机制提供理论参考。

关键词

跨境电子商务, 在线纠纷解决, ODR, 机制完善

Research on Online Dispute Resolution Mechanism of Cross-Border E-Commerce in China

Lei Fan

Law School, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: September 3, 2025; accepted: September 19, 2025; published: October 16, 2025

Abstract

With the vigorous development of the digital economy, cross-border e-commerce has become an important growth driver of China's foreign trade. However, due to the characteristics of transnational transaction subjects, small-value dispute subjects, and relative virtuality, traditional dispute resolution methods struggle to meet the demand for efficient resolution of cross-border e-commerce disputes. As a new type of dispute resolution method adapted to digital trade, the Online Dispute

Resolution (ODR) mechanism holds significant value in improving the efficiency of dispute resolution, safeguarding consumers' rights and interests, and optimizing the business environment. This paper defines the concept and scope of the ODR mechanism, analyzes the current development status and existing problems of China's cross-border e-commerce ODR mechanism, and proposes improvement paths, aiming to provide theoretical reference for constructing a cross-border e-commerce ODR mechanism that meets China's national conditions.

Keywords

Cross-Border E-Commerce, Online Dispute Resolution, ODR, Mechanism Improvement

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,我国跨境电子商务飞速发展,在数字技术和政策红利的双重驱动下,展现出了惊人的增长韧性,并成为推动我国对外贸易增长的新引擎。据央视新闻报道,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%,高于2024年我国货物贸易增速9个百分点,占我国货物贸易进出口总值的6.2%,其增速远超传统贸易[1]。这些数据不仅刷新了历史纪录,更标志着我国跨境电商已从外贸“新业态”升级为“主力军”。然而,繁荣背后的隐忧也不容忽视,跨境电子商务交易的蓬勃增长,带来的不仅是贸易规模的扩张,还有相关跨境电子商务纠纷数量的同步攀升。传统纠纷解决方式如诉讼、仲裁存在程序繁琐、成本高、周期长等弊端,难以适应跨境电商“小额、高频、即时”的交易特征。在线纠纷解决机制通过互联网平台实现投诉、调解、仲裁等全流程线上化,具有高效、低成本、便捷等优势,已成为国际社会解决跨境电商纠纷的主流方式。研究我国跨境电商ODR机制的完善路径,对保障交易主体权益、促进跨境电商规范发展、提升我国在数字贸易规则制定中的话语权具有重要现实意义。

2. 在线纠纷解决机制的概述

2.1. 在线纠纷解决机制的概念

在线纠纷解决机制的英文表述为 Online Dispute Resolution, 简称 ODR。在 ODR 的概念界定上,学界目前没有达成一致,未形成统一的观点,但普遍认为 ODR 来源于替代性纠纷解决机制 ADR (Alternative Dispute Resolution)。因此,对 ADR 的认知深度,在很大程度上左右着对 ODR 的理解。ADR 又译为“诉讼外或非诉讼纠纷解决机制”。是指当今世界各国普遍存在的、民事诉讼制度以外的非诉讼纠纷解决方式或机制的总称[2]。

多数学者认为 ODR 与 ADR 联系紧密,ODR 为 ADR 在网络世界的延伸,ADR 与网络信息技术结合到一定程度便形成 ODR,但对于结合程度的界定,学者观点不一:一是认为只要 ADR 应用了网络信息技术即是 ODR;二是主张 ADR 所有程序通过网络信息技术完成才属 ODR;三是提出若纠纷解决主要程序依托在线技术则为 ODR,主要依赖线下技术则为 ADR [3]。本文认为前两种观点均存在局限,难以精准界定 ADR 与 ODR 的边界。第一种观点不太合理,因为在传统纠纷解决中,证据初步交换、文书送达等环节早已借助网络技术实现,但这并未改变纠纷解决的线下属性,如此界定会模糊 ODR 在线化本质,导致概念界定失去实际意义。第二种主张又严重与实践脱节。事实上,ADR 与 ODR 并非非此即彼的对

立关系，而是在技术应用中呈现出动态融合的状态：部分线下 ADR 会引入线上环节，部分 ODR 也保留线下辅助流程。因此，本文认为 ODR 是指主要纠纷解决程序利用网络信息技术的纠纷解决机制。

2.2. 在线纠纷解决机制的范畴

一般认为在线协商、在线调解、在线仲裁属于 ODR [4]。但是现在越来越多的法院开始采取线上形式处理纠纷，学术界争议的焦点在于 ODR 是否应该包含在线诉讼。大多数学者认为 ODR 不包括在线诉讼，ODR 仅是 ADR 的一部分、一个分支，是 ADR 移至网络环境的产物，既然 ADR 是除诉讼以外纠纷解决机制，所以在线诉讼应不属于 ODR [5]。也有学者认为 ODR 包括在线诉讼。学者刘满达认为法院制度需要尽快引入 ODR 方案[6]。学者高兰英认为应该采取较为广义的 ODR 概念，分为法院外 ODR 和法院 ODR，而在线诉讼就包含在法院 ODR 之内[7]。

随着时代的发展与技术的进步，将 ODR 限于 ADR 的圈子内过于局限，我们必须得以发展的眼光来看待 ODR，ODR 的范畴也应该与时俱进。从 ODR 核心要义来看，ODR 主要是通过互联网技术手段解决纠纷，其核心特征在于纠纷解决过程的数字化、在线化，而非局限于非诉讼的调解或仲裁形式。在线诉讼作为依托互联网法院开展的司法程序，完全符合 ODR 在线化的属性。从功能定位而言，ODR 的目标是为当事人提供高效、便捷、低成本的纠纷解决路径，而在线诉讼正是司法系统响应这一需求的产物，它大幅缩短了诉讼周期，降低了时间与经济成本，与 ODR 的价值追求高度一致。从实践衔接来讲，在线诉讼与其他 ODR 形式如在线调解、在线仲裁等共同构成多元化在线解纷体系，彼此之间存在流程上的衔接与互补，若将其排除在外，会割裂体系完整性，无法全面体现代在线纠纷解决机制的全貌。综上，本文认为，在线诉讼具备纳入 ODR 范畴的充分依据，在线协商、在线调解、在线仲裁与在线诉讼都属于 ODR。

3. 我国跨境电子商务在线纠纷解决机制的发展现状

伴随我国跨境电子商务的高速发展，再加上国家各类政策与实践行动的支撑，我国跨境电子商务在线纠纷解决机制也在逐步建立，目前主要包括三大类：第一类是官方性质的在线纠纷解决平台，第二类是第三方运营搭建的在线纠纷解决平台，第三类是跨境电商平台内部自身设置的纠纷解决机制。

3.1. 官方在线纠纷解决平台

官方在线纠纷解决平台主要依靠法院系统进行在线调解和在线诉讼。在线调解方面，最高人民法院的人民法院调解平台深度融合了现代信息技术，搭建起了一个全国性的在线调解枢纽，整合了全国法院、专业调解组织以及专业调解员等丰富资源，是我国在线纠纷解决体系中的关键一环。在线诉讼方面，在互联网经济蓬勃发展的浪潮下，司法领域也在积极创新求变，杭州、北京、广州三家互联网法院应运而生，借助信息技术的深度应用与配套制度的创新突破，互联网法院构建起全流程线上办案模式，其司法运行效率显著优于传统法院。并且杭州互联网法院在 2020 年还成立了跨境贸易法庭，充分运用互联网司法改革成果，将在线诉讼模式深度应用于跨境案件审理中，实现了跨境贸易纠纷全流程在线诉讼，极大地突破了传统跨境诉讼在地域、时间和语言等方面的限制，充分展现了在线诉讼模式的高效与便捷。这在我国跨境电子商务在线纠纷解决领域的发展史上，具有划时代的标志性意义。在成立一周年后，杭州互联网跨境贸易法庭还发布了《杭州互联网法院跨境贸易法庭服务和保障中国(浙江)自由贸易试验区建设白皮书》，其显示该院审理的跨境电商类案件 2020 年受案量大幅增长，案件数量超 100 件、增幅超 40% [8]。可以看出，官方在线纠纷解决平台正在朝着好的方向发展。

3.2. 第三方在线纠纷解决平台

第三方在线纠纷解决平台不同于上述官方在线纠纷解决平台，其是由非官方创建的 ODR 平台。跨境

电子商务纠纷天然具有技术性、跨国性、商业性等特征，这就要求其纠纷解决机制必须具备专业权威性、跨境执行力与高度保密性。因此，仲裁凭借其独特优势，成为化解跨境电商纠纷的较优选择。在此背景下，国内多家仲裁委借助互联网等信息网络技术为纠纷当事人提供在线仲裁服务。早在 2009 年中国国际经济贸易仲裁委员会(CIETAC)就制定了《中国国际经济贸易委员会网上仲裁规则》，且此规则于同年 5 月 1 日启动实施。据 CIETAC 工作报告显示，2024 年涉外案件 758 件，同比增长 17.52%，争议金额 811.25 亿元，同比增长 53.75%，个案平均争议金额高达 1.07 亿元[9]。在国家政策支持下，杭州、宁波、青岛三地的仲裁委员会也相继完成互联网仲裁平台的搭建与上线工作。此外，广州仲裁委员会积极响应时代要求，不断开拓创新，搭建了亚太经合组织跨境商事争议在线解决平台(APEC-ODR)。

3.3. 电商平台内设纠纷解决机制

各大主流跨境电子商务平台如天猫国际、京东国际、速卖通、阿里巴巴国际站等都逐步建立起了自己的在线纠纷解决机制，通过内部纠纷解决机制对商家和消费者之间的争议进行解决。例如，阿里巴巴国际站设有自己的纠纷解决流程，卖家和买家可以就交易中的问题提交申诉，平台会根据相关规则进行处理，包括在线协商、在线调解等方式，以保障交易的顺利进行和双方的合法权益。

4. 我国跨境电子商务在线纠纷解决机制存在的法律困境

跨境电子商务的蓬勃发展对在线纠纷解决机制提出了更高要求，但当前我国跨境电子商务在线纠纷解决机制在法律层面仍面临多重困境，制约了其功能发挥与国际公信力提升。

4.1. 专项立法规定的缺失

我国尚未出台针对跨境电商在线纠纷解决的专门性法律法规，现有规范散见于《电子商务法》《涉外民事关系法律适用法》等一般性法律中，且条款多为原则性表述，缺乏实操性。

例如《电子商务法》仅笼统要求建立跨境电子商务争议解决机制，未明确跨境场景下 ODR 的法律效力、运行标准、主体权责等核心要素，法律层面存在明显空白。这种立法滞后导致机制运行缺乏统一的法律依据，增加了跨境交易的不确定性。目前我国跨境电子商务在线纠纷解决机制专项立法规定的缺失主要表现在法律适用冲突、管辖权模糊与纠纷处理结果强制执行力的不足等问题上。

4.1.1. 法律适用冲突问题突出

跨境电商纠纷往往涉及交易主体、合同履行等多环节的跨国因素，法律适用冲突成为了纠纷中的高频难题。法律适用环节所遭遇的困境主要表现在准据法失效以及准据法缺失两个方面[10]。一方面，在国际民商事法律关系中虽可适用最密切联系地法，但是跨境电子商务本身具有在线性、跨国性、虚拟性等特点，交易通过互联网在虚拟空间完成，所涉及的范围非常广泛，交易中不同的当事人和行为可能会构成冲突规则中不同的连接点，继而导致准据法的难以确定，缺乏可预测性。另一方面，即使当事人依据国际私法规则确定了准据法，由于不同的国家法律体系和法律制度存在明显差异，也会出现部分国家缺乏针对性立法的情况。

4.1.2. 管辖权确定的模糊性

我国现行法律对跨境电商 ODR 的管辖权缺乏清晰界定主要表现在两个方面：一是管辖权的合法性问题。利用 ODR 解决争议所遭遇的第一个管辖上的问题是 ODR 的管辖权是否具备合法性[11]。如不解决此问题，在 ODR 的实施环节中，会出现法律效力难以确定的情况，导致效力边界模糊。二是管辖权的合意问题。在跨境电子商务纠纷中，当事人合意在一定程度上可以避免依据传统管辖权规则所带来的管

管辖权不确定问题，所以要保证当事人在管辖权选择中的意思自治。但在实践中，管辖权的确定常常在用户服务协议中通过格式条款的形式预先作出约定，消费者必须先同意商家所提出的用户服务协议，才能进行下一步交易，在此过程中消费者只能接受格式条款中对他们不利的管辖权选择条款，无法保证当事人的意思自治。

4.1.3. 纠纷处理结果强制执行力的不足

纠纷处理结果得到执行才能真正保障当事人权益，但当前纠纷处理结果却面临着难执行的困境，严重削弱了机制的实际效力。一方面，我国在线和解协议、在线调解协议需经法院司法确认后方可申请强制执行，现有程序对司法确认审核标准严格且缺乏快速确认通道，这无疑加重了当事人的负担，导致大量和解协议、调解协议无法得到有效执行。另一方面，对于在线仲裁和在线诉讼来说，在执行环节仍依赖外国法院的支持，这一问题与传统涉外仲裁、诉讼在执行阶段面临的困境并无不同。加之跨境电子商务争议标的通常较小，就算能够得以执行，其所投入的成本，也会使得执行过程得不偿失。

4.2. 统一在线纠纷解决平台的缺位

我国尚未建立统一的在线纠纷解决平台^[12]。目前我国跨境电商 ODR 平台呈现“碎片化”发展态势，主要表现为三类平台并行但缺乏协同：一是官方在线纠纷解决平台，杭州、北京、广州三家互联网法院与最高法在线调解平台各司其职，但毕竟解决纠纷的数量有限且与其他平台数据不互通，资源无法共享共用。二是第三方在线纠纷解决平台，但其主要服务的是大型的国际商事仲裁，如果用来解决跨境电子商务纠纷，所花费时间、金钱成本无法与之匹配。三是电商平台内设纠纷解决机制，服务范围限于平台内交易，存在中立性隐忧。这种“多平台割据”的现状导致跨境纠纷当事人需在不同平台重复提交材料，证据难以跨平台核验，纠纷解决效率大打折扣，也无法形成统一的跨境 ODR 品牌与国际影响力。

4.3. 个人数据安全存在风险

跨境电商 ODR 全流程的运行依赖大量个人信息与交易数据的收集、存储与传输，而数据安全问题同样成为制约机制发展的重要瓶颈。现有 ODR 平台的安全措施参差不齐，部分 ODR 平台因数据加密技术落后、权限管理机制松散、安全意识薄弱等原因，易导致数据泄露、篡改或非法滥用，不仅侵犯用户隐私权与数据权益，还可能违反《个人信息保护法》《数据安全法》中关于个人信息收集、存储、使用的强制性安全要求。

5. 完善我国跨境电子商务在线纠纷解决机制的法律建议

针对当前我国跨境电子商务在线纠纷解决机制面临的立法缺失、平台分散、信息泄露等法律困境，需从制度构建、平台整合、数据安全等多维度提出系统性完善建议，为跨境电商健康发展提供坚实的法治保障。

5.1. 健全专项立法框架，填补制度空白

针对跨境电商 ODR 领域立法滞后的问题，应加快构建层次分明、内容完备的法律规范体系。

5.1.1. 完善法律适用规则，化解跨境冲突

针对法律适用混乱的问题，需以最密切联系原则的“动态化适用”为核心，构建清晰稳定的准据法确定规则。一是明确“消费者住所地法优先”的特殊规则，将其作为最密切联系原则的补充，对于消费者与经营者之间的跨境纠纷，若消费者住所地国存在强制性保护规范，即使当事人根据意思自治原则约定适用某国法律，也应优先适用消费者住所地国的强制性规定，确保弱势主体权益不受减损。二是细化

最密切联系地的认定标准，明确跨境电商纠纷中“最密切联系地”一般为消费者住所地、商品实际交付地或平台主要经营地，这三类地点与当事人利益关联最直接；同时设置例外条款，允许当事人举证证明存在更密切联系的其他地点，但需确保该例外不损害消费者权益。三是应当制定相关法律，避免因我国法律空白而导致权利保护真空。

5.1.2. 立法明确管辖权，减少争议僵局

在管辖权的合法性上，通过立法形式明确跨境电商 ODR 管辖权的合法性，确保管辖来源合法、正当，避免因管辖权瑕疵影响后续程序的法律效力。在管辖权的合意上，强化对格式条款的规制，落实保护性管辖原则，我国立法应当规定加强对用户服务协议中格式条款的监管，对于不合理限制消费者管辖权选择权利的格式条款，应认定为无效，平衡商家与消费者的权益。鼓励当事人通过协商就管辖权达成一致，尊重当事人的意思自治，减少管辖权争议。

5.1.3. 制定完善的执行机制，提升机制效力

针对执行力不足的问题，需构建“境内快速确认、境外互认协作”的执行体系。一是优化境内司法确认程序，建立司法确认绿色通道，对符合条件的在线和解协议在线调解协议缩短司法确认周期，提高调解协议的强制执行率。二是强化境外执行协作，扩大国际司法协助范围，积极推动我国与“一带一路”沿线国家、RCEP 成员国签订 ODR 结果互认与执行双边协议，建立跨境执行协作机制，提升纠纷处理结果在境外的承认率与执行率。三是建立“不履行 ODR 结果的信用惩戒”机制，将拒不履行的当事人列入跨境电商信用黑名单，通过信用约束倒逼当事人主动履行义务，提升 ODR 结果的实际效力。

5.2. 构建统一的 ODR 平台体系，打破碎片化壁垒

统一平台能够促进资源整合、加强数据收集和分析、实现与诉讼的协调对接^[13]。为解决平台分散、数据不通的问题，需打造“全国统一、跨境联通”的 ODR 平台矩阵。一是由国家有关部门牵头整合现有资源，建立国家级跨境电商 ODR 综合服务平台，制定统一的争议解决规则和程序，实现与天猫国际、京东国际等主流电商平台、第三方在线纠纷解决平台的系统对接，打通数据接口，要求平台纠纷数据实时上传至统一平台，消除“多平台割据”现象。二是建立平台准入与评级机制，对入驻平台的中立性、纠纷处理能力进行严格审核并评级，提升平台公信力。三是做好诉讼与非诉之间的协调，统一的 ODR 平台也要与司法机关实现信息、数据共享，以便于司法机关进行指导，提升专业性和权威性。同时在争议无法通过平台解决时，能够顺利地转移给司法机关处理。

5.3. 完善数据安全制度，保护个人信息安全

为防范跨境电商 ODR 中的个人数据安全风险，平台在技术上应加大投入，统一升级数据加密技术，对传输和存储的敏感数据采用加密手段，完善权限管理机制，通过严格的访问控制与多重身份认证防范越权访问。同时需建立全流程数据安全操作规范，明确数据收集的“最小必要”原则与存储期限，提升风险防范意识，并可以引入第三方机构进行安全审计以排查隐患。

6. 结语

跨境电子商务的崛起不仅重塑了全球贸易的格局，更推动着纠纷解决机制向数字化、全球化转型。ODR 作为适配跨境电商“小额、高频、即时”特征的新型解纷路径，其完善程度不仅关乎交易主体的权益保障，更深刻影响着我国在数字贸易领域的规则话语权与国际竞争力。我国跨境电子商务在线纠纷解决机制虽积累了部分实践经验，但仍存在一些不足。从全球视角看，跨境电商 ODR 完善的本质是数字时代法治文明与技术创新的融合实践，既需要制度创新，也要进行技术赋能，构建兼顾公平与效率的解纷

生态。唯有立足我国跨境电商发展的实践土壤，针对性破解机制运行中的堵点与痛点，才能使我国跨境电子商务 ODR 机制更加成熟完善。这不仅会为交易主体提供更可靠的权益保障，推动我国跨境电子商务在规范中持续健康发展，更将为全球数字贸易纠纷解决贡献具有中国特色的法治经验，助力构建开放、包容、普惠的全球数字经济治理体系。

参考文献

- [1] 戴萌萌. 中国跨境电商年出口规模突破 2 万亿元[EB/OL].
<https://jingji.cctv.cn/2025/06/17/ARTIoJm1pCDKcBedECjS7us7250617.shtml>, 2025-08-22.
- [2] 范愉. 非诉讼纠纷解决机制研究[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2000: 10.
- [3] 郑世保. ODR 研究[D]: [博士学位论文]. 重庆: 西南政法大学, 2010.
- [4] 鞠晔. 电子商务 ODR 争议解决机制研究[J]. 商业经济, 2014(11): 65-67.
- [5] 郑世保. 在线纠纷解决机制(ODR)研究[M]. 北京: 法律出版社, 2012: 26.
- [6] 刘满达. 论争议的在线解决[J]. 法学, 2002(8): 44-51.
- [7] 高英兰. ODR 与 ADR 之明辩[J]. 求索, 2012(6): 234-235.
- [8] 孙妮亚. 中国首家跨境贸易法庭发白皮书: 跨境电商案年增幅超 40% [EB/OL].
<https://www.zj.chinanews.com.cn/cj/zc/2021-07-16/detail-ihaphmui3370096.shtml>, 2025-08-22.
- [9] 中国国际贸易仲裁委员会. 贸仲委 2024 年工作报告文字版[EB/OL].
<https://www.cietac.org/articles/32203>, 2025-08-22.
- [10] 肖永平, 谢新胜. ODR: 解决电子商务争议的新模式[J]. 中国法学, 2003(6): 145-156.
- [11] 高兰英. ODR 管辖权问题探究[J]. 河北法学, 2008(10): 133.
- [12] 胡晓霞. 我国在线纠纷解决机制发展的现实困境与未来出路[J]. 法学论坛, 2017, 32(3): 97-105.
- [13] 龙飞. 中国在线纠纷解决机制的发展现状及未来前景[J]. 法律适用, 2016(10): 2-7.