

跨境电子商务纠纷在线诉讼机制研究

冉亚飞

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年9月2日; 录用日期: 2025年9月15日; 发布日期: 2025年9月30日

摘要

随着互联网的快速发展, 跨境电商也日渐繁荣, 但随之而来的跨境电子商务纠纷也增多, 在线诉讼是解决该类纠纷的较好方式。本文聚焦跨境电子商务纠纷在线诉讼机制展开研究, 旨在解决跨境电商蓬勃发展背景下纠纷日益增多, 而传统诉讼方式难以满足需求的问题, 探索完善在线诉讼机制的路径。本文先阐述跨境电子商务纠纷的定义与特征, 包括标的额小量多、类型多样、内容复杂等; 接着分析线上解决现状, 介绍了ODR机制和法院在线诉讼机制的应用及局限; 随后深入剖析在线诉讼面临的管辖权确定困难、法律适用冲突、电子证据认定难、平台建设滞后、执行难等困境。研究提出完善措施: 健全在线诉讼规则, 明确管辖权、法律适用及电子证据认定标准; 完善平台建设, 提升功能、保障安全并加强国际协同; 加大技术投入, 应用电子签名、人工智能、区块链等技术。最后指出在线诉讼是解决跨境电商纠纷的有效途径, 需国际协同推动规则、技术与实践创新, 以促进跨境电商健康发展。

关键词

跨境电商纠纷, ODR机制, 在线诉讼

Research on Online Litigation Mechanism of Cross-Border E-Commerce Dispute

Yafei Ran

School of Law, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: September 2nd, 2025; accepted: September 15th, 2025; published: September 30th, 2025

Abstract

With the rapid development of the Internet, cross-border e-commerce is becoming more and more prosperous, but cross-border e-commerce disputes are also increasing, online litigation is a better way to solve such disputes. This paper focuses on the online litigation mechanism of cross-border e-commerce disputes, aiming at solving the problem that the traditional litigation methods are

difficult to meet the demand under the background of the vigorous development of cross-border e-commerce, and exploring the path to improve the online litigation mechanism. This paper first describes the definition and characteristics of cross-border e-commerce disputes, including small amount, large amount, diverse types, complex content, etc. Then it analyzes the current situation of online resolution, and introduces the application and limitations of ODR mechanism and court online litigation mechanism; Then it deeply analyzes the difficulties faced by online litigation, such as the difficulty of jurisdiction determination, the conflict of law application, the difficulty of electronic evidence identification, the lag of platform construction and the difficulty of execution. The study proposes improvement measures: improve online litigation rules, clarify jurisdiction, application of law and electronic evidence identification standards; improve platform construction, enhance functions, ensure security and strengthen international coordination; increase investment in technology, and apply electronic signature, artificial intelligence, blockchain and other technologies. Finally, it is pointed out that online litigation is an effective way to solve cross-border e-commerce disputes, and international cooperation is needed to promote the innovation of rules, technologies and practices in order to promote the healthy development of cross-border e-commerce.

Keywords

Cross-Border E-Commerce Disputes, ODR Mechanism, Online Litigation

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

跨境电子商务是不同国家的企业和公民通过国际电子商务平台进行商品交易并实施跨境支付、跨境物流运输的现代交易。这其中既包括相对传统的 B2C 零售业务,将商品以一般贸易的方式运进运出,以海外仓或保税仓为基地利用互联网渠道和平台进行运营和流通;更越来越多地表现为一国商家通过网络平台和国际物流渠道直接将商品卖给另一国的终端需求者并直接在平台上进行跨境支付。在跨境电子商务蓬勃发展的同时,由于参与主体的多元性、交易环境的复杂性以及法律适用的差异性等因素,跨境电子商务纠纷也日益增多。

面对越来越庞大、越复杂的跨境电商贸易纠纷,国内外学者的关注度越来越高。国内学者主要研究内容和观点有以下几个方面:一是服务实际需要,抓紧学习借鉴发达国家的经验完善中国的跨境电商在线纠纷解决机制。比如谢晓煜的《跨境电商在线纠纷解决机制研究》分析了现有的跨境电商在线纠纷解决机制(Online Dispute Resolution, 简称 ODR)的实践、存在的问题及其影响,并提出完善跨境电商在线纠纷解决机制的建议[1]。二是积极完善跨境电商在线纠纷解决机制的平台和重点环节操作细则。比如徐涵 2016 年的硕士论文《我国跨境网购纠纷在线解决制度建构研究》,强调跨境网购的发展势必会附随大量纠纷的产生,针对此类纠纷主要是通过诉讼,调解、仲裁等解决手段加以处理,但维权成本比较大,往往也花费很长的时间,特别是执行的难度较大,确实是“心有余而力不足”[2]。

在国外,欧美等发达国家电商发展较早,对于在线纠纷解决机制的立法较早,实践经验较多,已经有了一定完备的体系。较之中国,在该课题的学术研究方面,欧美等国也是相对领先的。当然,其中大多数是将电子商务与在线纠纷解决机制放在一起进行研究,或者纠纷解决只是电子商务研究的一个部分。能够查到的成果就有 Thomas Schultz 的《Does Online Dispute Resolution Need Governmental Intervention? The Case of Architectures of Control and Trust》[3]。该文主要是从实验性质的角度分析了在线自动协商作

为解决电子商务纠纷途径中的问题，值得国内学者来进行研究和借鉴。

但是国内外学者多总体研究跨境电子商务纠纷在线解决机制，即对诉讼、调解、仲裁一并研究，鲜少有学者将三者分开单独研究，也即现有研究论文对跨境电子商务纠纷在线诉讼研究不管是从量的角度还是从质的角度，都有非常大的研究空间。这也是本文的创新所在，本文以“跨境电子商务纠纷在线诉讼机制的系统性完善”为切入点，聚焦如何通过规则细化、平台协同与技术规制，解决在线诉讼中的管辖权冲突、法律适用模糊、电子证据认定难等现实困境。

希望本文能根据跨境 B2C 电商的特殊性，提出更具操作性的管辖权条款与消费者保护导向的法律适用规则，弥补现有研究对细分模式关注不足的缺陷；明确人工智能、区块链等技术在在线诉讼各环节的具体应用场景，并构建技术伦理规制框架，实现技术应用与风险防控的平衡；提出国际协同的具体路径（如跨境平台数据互联互通标准、双边判决执行的优先级规则），将宏观合作呼吁转化为可落地的机制设计。

2. 跨境电子商务纠纷基本理论介绍

2.1. 跨境电子商务纠纷

跨境电子商务纠纷是指在跨境电子商务交易活动中，交易双方或多方因合同履行、商品质量、知识产权、支付结算、物流配送等问题产生的争议和纠纷。其涉及的主体不仅包括买方和卖方，还可能涉及支付机构、物流企业、跨境电商平台等第三方主体。

与传统的国内贸易纠纷相比，跨境电子商务纠纷具有更强的国际性和复杂性[4]。由于交易双方来自不同的国家和地区，其法律体系、文化背景、商业习惯等存在较大差异，这使得纠纷的解决面临着更多的挑战。如合同的效力认定、违约责任的承担、损害赔偿的计算等，可能会因适用不同的法律而得出不同的结果。

2.2. 跨境电子商务纠纷特征

2.2.1. 纠纷标的额小量多

在跨境电子商务交易中，个人消费者占据了很大的比例，他们购买的商品通常为日常生活用品、小额电子产品等，标的额相对较小。同时，由于跨境电子商务交易的便捷性和普及性，交易数量庞大，相应的纠纷数量也较多。据统计，在跨境电子商务纠纷中，标的额在数千元以下的纠纷占比超过了一半[5]。

这种标的额小量多的特征，使得传统的诉讼方式在解决此类纠纷时显得力不从心。因为传统诉讼需要耗费大量的时间、精力和费用，对于标的额较小的纠纷来说，当事人可能会因为成本过高而放弃通过诉讼维权，这不仅损害了当事人的合法权益，也不利于维护市场秩序。

2.2.2. 纠纷类型多种多样

跨境电子商务纠纷的类型呈现出多样化的特点[5]。从纠纷产生的原因来看，主要包括以下几种类型：一是商品质量纠纷，如商品存在瑕疵、与描述不符等；二是合同纠纷，如卖方未按约定时间发货、买方未按时支付货款、合同条款存在歧义等；三是知识产权纠纷，如商品侵犯了他人的商标权、专利权、著作权等；四是支付结算纠纷，如支付失败、退款不及时、汇率结算争议等；五是物流配送纠纷，如商品丢失、损坏、延迟送达等。

此外，还可能存在因跨境电商平台的管理责任、税收政策、海关监管等问题引发的纠纷。多种类型的纠纷交织在一起，增加了纠纷解决的难度。

2.2.3. 纠纷内容复杂多变

跨境电子商务纠纷的内容往往较为复杂，并且具有多变性[5]。一方面，由于交易涉及不同的国家和地区，涉及到不同的法律、法规和政策，使得纠纷的法律适用问题变得复杂。如知识产权纠纷需要确定

适用哪国的法律来认定侵权行为和承担责任。另一方面,跨境电子商务交易依赖于互联网技术和电子支付、物流等环节,这些环节中的技术问题、系统故障等都可能引发新的纠纷,或者使原本的纠纷内容发生变化。

同时,交易双方的信息不对称也加剧了纠纷内容的复杂性。卖方可能掌握着商品的更多信息,而买方则对商品的实际情况了解有限,这容易导致双方在交易过程中产生误解和争议。而且,随着跨境电子商务模式的不断创新,新的交易形式和商业模式不断涌现,也会带来新的纠纷类型和内容。

3. 跨境电子商务纠纷线上解决现状

3.1. ODR 纠纷解决机制

ODR (Online Dispute Resolution)即在线纠纷解决机制,是指通过互联网技术平台来解决纠纷的一种方式,它包括在线协商、在线调解、在线仲裁等多种形式。ODR 机制具有便捷、高效、低成本、灵活性等特点,在跨境电子商务纠纷解决中得到了广泛的应用。

目前,许多国际组织和跨境电商平台都建立了自己的 ODR 平台。例如,国际商会(ICC)推出了在线争议解决平台,为全球的商业纠纷提供在线调解和仲裁服务;亚马逊、eBay 等大型跨境电商平台也都设立了专门的在线纠纷解决通道,当买家和卖家发生纠纷时,可以通过平台提供的在线工具进行协商和调解[6]。

ODR 机制在解决跨境电子商务纠纷方面发挥了积极的作用。它能够快速响应当事人的纠纷解决需求,减少了当事人的时间和成本投入。同时,ODR 机制通常由专业的调解员或仲裁员参与,他们具有丰富的跨境电子商务纠纷解决经验,能够为当事人提供专业的解决方案。然而,ODR 机制也存在一些不足之处,如裁决的执行力问题。由于不同国家和地区对 ODR 裁决的认可和执行程度不同,使得一些 ODR 裁决在实际执行中面临困难。

3.2. 法院在线诉讼解决机制

随着互联网技术的发展,一些国家和地区的法院开始探索和推行在线诉讼机制,以应对跨境电子商务纠纷解决的需求。法院在线诉讼机制是指法院通过互联网平台受理、审理和裁判案件的一种诉讼方式,它实现了诉讼程序的电子化和网络化[7]。

在我国,近年来也在积极推进法院在线诉讼机制的建设。最高人民法院出台了一系列相关的司法解释和规定,为在线诉讼提供了法律依据。例如,《人民法院在线诉讼规则》明确了在线诉讼的适用范围、程序规则等内容。一些地方法院也建立了在线诉讼平台,开展跨境电子商务纠纷的在线审理工作。

法院在线诉讼机制相比传统诉讼方式,具有以下优势:一是提高了诉讼效率,减少了当事人的往返奔波;二是降低了诉讼成本,节省了时间和费用;三是增强了诉讼的透明度和公正性,当事人可以通过在线平台实时了解案件的进展情况。但目前,法院在线诉讼机制在跨境电子商务纠纷解决中的应用还处于初级阶段,面临着诸多问题,如跨境管辖权的确定、法律适用的冲突、电子证据的认定等。

4. 跨境电子商务纠纷在线诉讼现存困境

4.1. 管辖权确定困难

跨境电子商务交易具有虚拟性和国际性的特点,交易双方可能位于不同的国家和地区,这使得法院在确定管辖权时面临很大的挑战。不同国家和地区的法律对管辖权的规定存在差异,一些国家采用“被告住所地”“合同履行地”等传统的管辖权确定原则,而对于跨境电子商务纠纷,这些原则的适用往往

存在争议[8]。如何确定跨境电子商务合同的履行地，是卖方所在地、买方所在地还是服务器所在地等，不同的国家可能有不同的认定标准。管辖权的不确定可能导致当事人“挑选法院”，即选择对自己有利的法院提起诉讼，这不仅会增加纠纷解决的成本和时间，也可能影响司法的公正性。

4.2. 法律适用冲突

跨境电子商务纠纷涉及不同国家和地区的法律，由于各国的法律体系、法律规定存在差异，在解决纠纷时必然会面临法律适用的冲突问题。在合同纠纷中，关于合同的成立、生效、违约责任等方面的规定，不同国家的法律可能存在很大的不同。如何选择适用的法律，是解决跨境电子商务纠纷的关键问题之一。目前，国际上通常采用意思自治原则和最密切联系原则来确定法律适用，但在实践中，由于当事人对法律的了解有限，往往难以达成有效的意思自治，而最密切联系原则的适用也存在一定的主观性和不确定性[8]。

4.3. 电子证据认定难题

在跨境电子商务交易中，交易信息、合同文本、支付记录、物流信息等大多以电子数据的形式存在，这些电子证据具有易篡改、易灭失、技术性强等特点，给其认定带来了很大的困难。首先，电子证据的真实性难以判断，由于电子数据可以通过技术手段进行修改和伪造，且修改后不易留下痕迹，因此如何确定电子证据的真实性是法院面临的重要问题。其次，电子证据的合法性也存在争议，如通过非法手段获取的电子证据是否具有法律效力等。

4.4. 在线诉讼平台建设滞后

目前，各国法院的在线诉讼平台建设水平参差不齐，一些国家的在线诉讼平台功能不完善，操作复杂，难以满足跨境电子商务纠纷解决的需求。平台的安全性和稳定性有待提高，可能存在信息泄露、系统故障等问题；平台之间的协同性较差，不同国家的法院在线诉讼平台难以实现数据共享和互联互通[9]，这给跨境电子商务纠纷的在线审理带来了很大的不便。

4.5. 执行难问题

即使法院对跨境电子商务纠纷作出了生效判决，其执行也可能面临困难。由于不同国家和地区的司法体系相互独立，判决的承认和执行需要依据国际条约或双边协定。但目前，国际上关于判决承认和执行的国际条约覆盖面有限，一些国家之间尚未签订相关的协定，这使得法院的生效判决在国外难以得到有效的执行。此外，一些国家可能出于保护本国当事人利益的考虑，对外国法院的判决采取抵制态度，也会影响判决的执行效果。

5. 完善跨境电子商务纠纷在线诉讼解决机制的措施

5.1. 健全在线诉讼解决机制规则

健全的规则是保障跨境电子商务纠纷在线诉讼机制有效运行的基础。首先，应明确跨境电子商务纠纷在线诉讼的管辖权规则。可以在借鉴国际先进经验的基础上，结合我国的实际情况，制定专门的管辖权规则[9]。对于跨境电子商务合同纠纷，可以规定以买方住所地、收货地或者电子商务平台经营者住所地为管辖连接点；对于侵权纠纷，可以规定以侵权行为地、被告住所地或者原告住所地为管辖连接点。同时，应加强国际间的司法合作，通过签订双边或多边协定，协调各国的管辖权规定，避免管辖权冲突。

其次，要完善法律适用规则。应进一步明确意思自治原则和最密切联系原则的适用范围和条件，为

当事人选择适用的法律提供指引。对于一些常见的跨境电子商务纠纷类型,如商品质量纠纷、知识产权纠纷等,可以制定专门的法律适用指引,明确在特定情况下应适用的法律。此外,应健全跨境 B2C 电商管辖权规则的合理性设计,限制不公平格式管辖条款,如规定跨境 B2C 合同中“排除消费者所在地法院管辖”的格式条款无效,参考欧盟《消费者权益保护指令》,明确经营者需以显著方式提示管辖条款,否则视为未达成协议;建立小额纠纷的“长臂管辖”例,即对于标的额低于 5000 元人民币的跨境 B2C 纠纷,允许消费者选择其住所地法院管辖,即使经营者与该法院无传统联系,以降低消费者维权成本(需通过双边协定争取主要贸易伙伴国的承认)。

最后,要规范电子证据的认定规则。应制定专门的电子证据规则,明确电子证据的收集、审查、认定标准等内容。规定电子证据的真实性可以通过电子签名、时间戳等技术手段进行验证;明确电子证据的合法性要求,禁止通过非法手段获取电子证据等。

5.2. 完善在线诉讼平台建设

完善的在线诉讼平台是开展跨境电子商务纠纷在线诉讼的重要支撑。首先,要提升在线诉讼平台的功能。平台应具备案件受理、证据交换、在线庭审、判决送达等全流程的诉讼服务功能,满足当事人的多样化需求。同时,平台还应具备智能检索、案例推送等功能,为法官和当事人提供便捷的法律信息服务。

其次,要保障在线诉讼平台的安全性和稳定性。应采用先进的网络安全技术,如加密技术、防火墙技术等,防止平台信息泄露和遭受网络攻击。建立健全平台的安全管理制度,加强对平台操作人员的培训和管理,确保平台的安全运行。同时,要做好平台的维护和升级工作,及时处理系统故障,保障平台的稳定运行。

最后,要加强在线诉讼平台的国际协同。推动不同国家和地区的法院在线诉讼平台之间的互联互通,实现数据共享和业务协同。如建立跨境电子商务纠纷在线诉讼案件的移送机制^[10],方便当事人在不同国家的法院之间进行诉讼;加强平台之间的信息交流,及时传递案件进展情况和相关证据材料,以提高跨境电子商务纠纷在线诉讼的效率和效果。

5.3. 加大技术投入,满足跨境在线诉讼需求

技术是跨境电子商务纠纷在线诉讼机制运行的重要保障,加大技术投入对于满足跨境在线诉讼需求具有重要意义。首先,要加强电子签名、时间戳等技术的应用。电子签名和时间戳可以有效保障电子证据的真实性和完整性,确保在线诉讼过程的安全性和可靠性^[11]。应推广电子签名和时间戳在跨境电子商务交易和在线诉讼中的应用,制定相关的技术标准和规范,确保其法律效力得到认可。

其次,要推进人工智能技术在在线庭审中的应用。人工智能技术可以在在线庭审多个环节发挥作用,如案件分流环节:AI 通过识别纠纷类型(如商品质量纠纷、物流延迟纠纷)、标的额大小,自动将跨境 B2C 小额纠纷分配至速裁程序,实现“繁简分流”;电子证据审查环节:AI 结合区块链存证数据,自动识别电子合同、支付记录中的篡改痕迹(如比对哈希值变化),并对证据关联性进行初步筛查(如匹配订单号与物流信息);法律适用检索环节:AI 基于“最密切联系原则”,快速检索交易涉及国的法律条文(如中国《电子商务法》与欧盟《通用数据保护条例》),并推送类似案例的法律适用结果。同时,AI 还可以用于在线诉讼平台的风险监测和预警,及时发现和处理平台运行中的安全隐患^[12]。

最后,要加强区块链技术的研究和应用。区块链技术具有去中心化、不可篡改、可追溯等特点,适用于跨境电子商务交易中的信息记录和存证^[13]。可以将区块链技术应用用于电子证据的存证,确保电子证据的真实性和完整性;利用区块链技术构建跨境电子商务交易的信用体系,为纠纷的解决提供信用支持,

满足跨境在线诉讼的需求。

6. 结语

跨境电子商务的蓬勃发展不仅重塑了全球贸易格局，更对纠纷解决机制提出了全新挑战。在线诉讼作为应对跨境电商纠纷的现代化路径，其价值不仅在于利用技术打破地域壁垒、降低维权成本，更在于通过程序创新回应数字时代的司法需求。然而，从当前实践来看，管辖权冲突的化解、法律适用的协同、电子证据的规范以及跨境执行的衔接等问题，仍是制约该机制效能发挥的关键瓶颈。

完善跨境电子商务纠纷在线诉讼机制，在规则层面，应推动形成更具包容性的国际共识，通过双边协定、多边框架等形式细化管辖权划分与法律适用规则，为跨境纠纷解决提供稳定预期；在技术层面，需以区块链、人工智能等技术为支撑，构建安全可信、互联互通的在线诉讼平台生态，实现电子证据跨境存证、智能翻译、协同审理等功能突破；在实践层面，则应鼓励法院、仲裁机构、电商平台等主体探索多元化合作模式，推动在线诉讼与 ODR 机制的有机衔接，形成“预防－调解－诉讼”的全链条纠纷化解体系。

随着数字经济的深度发展，跨境电子商务纠纷在线诉讼机制必将朝着更高效、更普惠、更具公信力的方向演进。唯有以开放姿态推动规则共建、技术共享与实践创新，才能让在线诉讼真正成为跨境电商健康发展的“护航者”，为全球数字贸易的繁荣注入持久动力。

参考文献

- [1] 谢晓煜. 跨境电商在线纠纷解决机制研究[D]: [硕士学位论文]. 烟台: 烟台大学, 2023.
- [2] 徐涵. 我国跨境网购纠纷在线解决制度建构研究[D]: [硕士学位论文]. 蚌埠: 安徽财经大学, 2016.
- [3] Schultz, T. (2004) Does Online Dispute Resolution Need Governmental Intervention? The Case of Architectures of Control and Trust. *North Carolina Journal of Law & Technology*, 6, Article 6.
- [4] 赵家睿. “一带一路”背景下跨境电子商务纠纷解决问题研究[J]. 智库时代, 2020(6): 51-52.
- [5] 姜英超. 电子商务纠纷在线解决机制研究[J]. 连云港师范高等专科学校学报, 2018, 35(1): 34-38.
- [6] 夏夕晴. 以东盟 ODR 机制为借鉴的我国跨境电子商务 ODR 机制构建[J]. 中阿科技论坛(中英文), 2023(7): 21-25.
- [7] 刘艳娜, 郭艳芳. 我国跨境电子商务纠纷在线解决机制的发展与完善[J]. 燕山大学学报(哲学社会科学版), 2022, 23(1): 72-79.
- [8] 谢聪敏. 跨境电商争议在线解决机制比较研究[J]. 哈尔滨学院学报, 2023, 44(9): 33-37.
- [9] 龚辉, 黄俊杰, 徐铭浩, 等. 在线争议解决(ODR)在跨境电子商务领域的应用研究[J]. 中国商论, 2020(4): 22-23.
- [10] 喻厚智. 电子商务纠纷网上诉讼机制研究[J]. 法制与社会, 2019(5): 98-100.
- [11] 杨楚欣. “互联网+”时代跨境电子商务纠纷解决模式研究[J]. 现代商业, 2018(6): 45-46.
- [12] 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.
- [13] 吴洪先. B2C 电子商务在线纠纷解决机制刍议[J]. 法制与经济, 2016(7): 128-131.