

从系统失范到信任秩序重构：电子商务平台内部纠纷解决机制的完善

孙周逊

贵州大学法学院，贵州 贵阳

收稿日期：2025年10月28日；录用日期：2025年11月12日；发布日期：2025年12月4日

摘 要

由于法律规定的模糊性以及电子商务平台利益价值的导向，电子商务平台内部纠纷解决机制实质性偏离公平价值，是一种系统失范。这种系统失范外在表现为内部纠纷解决机制纠纷解决规则缺陷、程序缺陷以及关系缺陷问题。究其原因是系统自我运作以及电子商务平台滥用强势地位导致，规则与程序等形式内容的要求难以根除系统失范，而应当建设理想话语环境，即确保所有潜在参与者实质性参与，进而与处于强势地位的电子商务平台理性沟通并限制其自我运行。结合电子商务平台的交易与纠纷的特点以及内部纠纷解决机制的定位，电子商务平台内部纠纷解决机制需要的理想话语环境是一种信任秩序，为此应当通过树立信任秩序重构的观念、纠纷解决规则制定与更新的参与措施、独立监督措施建立一个所有潜在参与者能够实质性参与且享有同等的发言权、解释权、表达权与行动权的理想话语环境，重构信任秩序，将内部纠纷解决机制从利益价值拉回公平价值这一核心坐标。

关键词

内部纠纷解决机制，系统失范，信任秩序

From Systemic Irregularity to the Reconstruction of Trust Order: Improving the Internal Dispute Resolution Mechanisms of E-Commerce Platforms

Zhouxun Sun

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: October 28, 2025; accepted: November 12, 2025; published: December 4, 2025

文章引用：孙周逊. 从系统失范到信任秩序重构：电子商务平台内部纠纷解决机制的完善[J]. 电子商务评论, 2025, 14(12): 468-478. DOI: 10.12677/ec.2025.14123883

Abstract

Due to the ambiguity of legal provisions and the profit-oriented direction pursued by e-commerce platforms, the internal dispute resolution mechanisms of e-commerce platforms substantially deviate from the value of fairness, constituting a systemic irregularity. This systemic irregularity manifests externally in defects in the dispute resolution rules, procedural deficiencies, and relational issues within the internal dispute resolution mechanisms. The underlying cause lies in the self-operating nature of the system and the abuse of dominant positions by e-commerce platforms. The formal requirements of rules and procedures alone cannot eradicate this systemic irregularity; instead, an ideal discursive environment should be established, ensuring that all potential participants can substantively engage, thereby compelling the dominant e-commerce platforms to communicate rationally and limiting their autonomous operation. Considering the characteristics of transactions and disputes on e-commerce platforms and the position of their internal dispute resolution mechanisms, the ideal discursive environment required is a trust-based order. To this end, by promoting the concept of reconstructing a trust order, implementing participatory measures in the formulation and updating of dispute resolution rules, and establishing independent supervision measures, an ideal discursive environment can be created where all potential participants can meaningfully participate and enjoy equal rights to speak, interpret, express, and act. This reconstruction of the trust order will realign the internal dispute resolution mechanisms from the pursuit of profit values back to the core coordinate of fairness.

Keywords

Internal Dispute Resolution Mechanism, Systemic Irregularities, Trust Order

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

《中华人民共和国电子商务法》(下文称《电子商务法》)第 63 条规定,电子商务平台经营者可以自行建立内部纠纷解决机制,制定争议解决规则¹。但该条文仅具倡导性,并未对制度设计、运作规则、标准要求等内容做出明确规定,这导致实践中各大电子商务平台根据自身理解,建立了各具特色的内部纠纷解决机制。例如淘宝电商平台建立的“淘宝小二介入”内部纠纷解决机制,以及淘宝顺应人工智能发展而正在筹划的“AI 判责引擎”。又例如咸鱼电商平台建立了具有创新性的“咸鱼小法庭”内部纠纷解决机制、美团电商平台建立的“小美评审团”内部纠纷解决机制。概括来说,电子商务平台内部纠纷解决机制是指电商平台通过内部规则与程序,对发生在本电子商务平台的纠纷进行判断与处理的机制,是一种不同于调解、仲裁或诉讼等外部机制的内部纠纷化解机制。

综合来说,电子商务平台内部纠纷解决机制包含纠纷解决规则、纠纷处理程序以及判断处理环节,表面上看,各大电子商务平台的内部纠纷解决机制均有纠纷解决规则、对立面的设置、程序及时、程序终结的特点,在形式上符合正当程序要求。但是法律规定的模糊性以及电子商务平台追逐利益的商业逻辑下,使得电子商务平台内部纠纷解决机制实质性偏离了公平价值。电子商务平台内部纠纷解决机制通

¹参见《中华人民共和国电子商务法》第六十三条:“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。”

常伴随着纠纷解决规则冗长、纠纷解决规则内容偏向程序化、纠纷解决规则制定不透明与非参与性、纠纷解决程序中立性存疑、纠纷解决程序监督缺失以及电子商务平台滥用强势地位的问题。这些问题可以被描述为内部纠纷解决机制系统失范。所谓系统失范是指系统会按照自身的逻辑运作，优先追求系统自身的目标，以至于系统的运作可能偏离社会整体的价值。简言之，系统失范是指某一系统背离了社会的普遍价值。具体在电子商务平台内部纠纷解决机制中，是指电子商务平台内部纠纷解决机制作为一个系统，它有自身的运行逻辑与优先追求的目标即“利益”，这一运行逻辑与目标背离了电子商务平台用户(本文所指的用户为消费者与卖家)以及社会大众对纠纷解决价值应为“公平”的想象。

电子商务平台内部纠纷解决机制的系统失范会减损用户(消费者与卖家)对电子商务平台的信任，电子商务平台内部纠纷解决机制处理结果较低的认可与接受程度会直接阻碍电子商务平台的用户数量、交易量等数据，更进一步而言，电子商务平台内部纠纷解决机制的失范会阻碍电子商务经济的整体发展。

本文旨在从电子商务平台内部纠纷解决机制的失范表象，抽象出电子商务平台内部纠纷解决机制失范的原因，即系统自我运作带来失范以及电子商务平台滥用强势地位强化失范。在失范原因的基础上对症下药，通过树立信任秩序重构的观念、纠纷解决规则制定与更新的参与措施、独立监督措施建立一个潜在参与者能够实质性参与和影响结果的理想话语环境，将平台纠纷处理从利益价值拉回公平这一主导价值，重构信任秩序。

2. 电子商务平台内部纠纷解决机制失范表象检视

电子商务平台在平台利益价值的导向下，纠纷解决规则冗长、纠纷解决规则内容偏向程序化、规则制定不透明与非参与性、纠纷解决程序中立性缺失、纠纷解决程序监督程序缺失以及电子商务平台滥用强势地位的问题，使得电子商务平台内部纠纷解决机制的价值取向是否为公平存疑。

2.1. 内部纠纷解决机制纠纷解决规则缺陷

纠纷解决规则存在冗长、内容偏向程序化、制定不透明与非参与性的缺陷，阻碍电子商务平台用户在交易与纠纷解决中接触规则，阻碍用户对内部纠纷解决机制形成正确认识，更阻碍用户对内部纠纷解决机制及其处理的认可与接受，导致用户无法充分理解和有效参与纠纷解决。

2.1.1. 内部纠纷解决规则冗长

信息理解是影响决策质量的重要因素，面对专业化、复杂化的电子商务平台纠纷规则，即使受过良好教育的消费者，也会陷入需要投入大量时间进行自行学习或者陷入需要花费金钱请求专业人士帮助的困境，更何况电子商务平台还有海量的仅有一般辨别能力与控制能力的消费者，在面对如此庞大成本需要的情况下，多数消费者的做法是忽略这些纠纷解决条款。此外，即便在信息清晰易懂的情形下，仍然会有很多人选择对某些条款视而不见^[1]。在功利主义的视角下，这种选择无可厚非。即使常驻电子商务平台的商家，面对复杂的纠纷解决规则，通常也会选择对其进行忽略。除一些大型商家拥有相应法务部门对规则进行审核，其余商家尤其是个体商户很难有能力与时间对纠纷解决规则进行学习或请求专业人士进行分析。

用户进行交易更多依靠的是信任、直觉推理、一般社会交往经验、传统的道德观念、价值观念等，甚至是在纠纷解决过程中的习得经验，而不是对规则的熟读、熟知。一般社会交往经验、传统的道德观念、价值观念等内容不具有十足的可靠性，可能会带来与预期的偏差以及权益的损失。

通过浏览诸如淘宝、京东、得物、美团、唯品会等传统电子商务平台以及小红书、抖音等社交平台与电子商务平台结合的新型电子商务平台的服务规则，可以发现这些电子商务平台纠纷解决规则查询入口隐蔽且纠纷解决规则冗长。以淘宝为例，纠纷解决规范隐藏于平台页面的最底部，在平台规则页面，

以“争议处理”为关键词搜索，可以搜索到 309 条与之相关的规则、通知与解读。虽然以商品种类为分类依据明确具体类别商品的处理规则，但是了解纠纷解决规则的内容是需要巨大的时间成本的。这阻止了用户将纠纷解决规则作为交易与纠纷解决的主要参考依据。

2.1.2. 内部纠纷解决规则内容偏向程序化

以淘宝平台为例，其纠纷解决规则内容侧重程序性内容，涉及的内容多为举证要求、如何处理等程序性事项。对消费者与商家实体权利有影响的处罚、赔偿等规定少有涉及，需要结合其他规则掌握。此外，对于纠纷解决本身的标准问题，纠纷解决规则同样没有明确。以京东平台为例，《京东开放平台交易纠纷处理总则》第三章纠纷问题处理细则第 17 条至 27 条规定了各种情况下责任归属，但是这些责任归属依然具有类似程序性条款的特征，其本质均在引导纠纷解决的进行，而不在于说明纠纷解决机制得出某种处理的原因与标准。

2.1.3. 内部纠纷解决规则制定不透明与非参与性

首先，规则与使用平台的捆绑以及用户与平台的捆绑，导致用户只能被动接受规则。电子商务平台的纠纷解决规则通常由平台单方制定并动态更新，如果选择使用某一特定电子商务平台，就必须全部接受该电子商务平台的规则，即消费者和商家只能在“被动接受”的前提下同意这些规则。

平台内卖家在平台上获得了众多固定用户，积累了大量交易、支付、用户评价等开展经营活动的重要数据，难以放弃所在平台上的消费者群体和流量，平台内经营者转换至其他竞争性平台面临较高成本。消费者同样面临这种困境，长期的消费路径依赖，使得消费者难以轻易放弃某一电子商务平台。用户可能无法拥有真正的选择自由从而实现“用脚投票”[2]。

其次，作为电子商务平台内部纠纷解决的“大前提”，规则制定的“民主性”与“科学性”存疑。尽管有些平台会通过调查问卷、意见反馈等方式，吸纳用户参与规则的制定与完善，但是面对冗长且复杂的问卷调查，在巨大时间成本与电子商务平台微弱补偿的对比下，多数用户并不会实质性参与。电子商务平台的规则制定，几乎排除了用户的真实参与[3]。这种单向制定模式导致了规则生成过程的不透明与参与缺乏，电子商务平台纠纷解决的价值立场是否为“公平”存疑。

2.2. 内部纠纷解决机制的程序缺陷

一方面，电子商务平台兼具规则制定者与执行者的双重身份且与商家、消费者均存在利益关联，使其在纠纷处理中难以保持真正的中立地位。即便引入第三方机制，也因参与者的主观倾向与专业能力不足，难以实现公正处理。另一方面，电子商务平台内部的监督与复核程序多为形式化的自我监督，缺乏独立性与外部约束，难以确保结果的公正性，削弱了用户对平台的信任。

2.2.1. 中立性存疑

首先，电子商务平台具有双重身份，其不仅是规则制定者还是规则的实施者，身份上的重叠导致电子商务平台内部纠纷解决机制的中立性存疑。

其次，电子商务平台与消费者、商家之间都有紧密的商业联系，在一定程度上影响了争议解决的中立性，很难让用户对其解纷手段产生完全的信任[4]。电子商务平台内部纠纷解决机制受平台管理，有可能受到平台经营策略和利益导向、自治规则的支配，而不顾案件事实和证明标准，根据电子商务平台的特定目的，有选择地向纠纷一方倾斜。一方面，各商家入驻电子商务平台时缴纳的各项费用是电子商务平台重要收入来源，对于电子商务平台而言，如果在纠纷处理上偏向于消费者，对商家设置严格的证明条件、处罚与监管，那么这种过于严格的营商环境将降低商家的入驻意愿，直接影响到平台收入；另一方面，如果电子商务平台在纠纷处理上偏向于商家，那么会使得劣质商品、不良商家甚至违法犯罪行为

在平台肆虐横行，平台的用户规模将难以维系，最终危及平台自身存续。更为极端的例子是商家为电子商务平台自营主体时，因为此时商家与电子商务平台的利益具有高度统一性，甚至居中解决纠纷的电子商务平台可以约等于自营主体商家，电子商务平台不仅是规则制定者、纠纷裁决者，还是纠纷争议一方，三种身份重叠。此外，平台为使自身获得竞争优势，可能滥用处罚权对关联方的业务违规行为给予较低的处罚，而对平台内其他主体实施严厉的处罚[5]。可以发现，电子商务平台内部纠纷解决更注重利益导向而忽视公平导向。

再次，多数电子商务平台推出了第三方、社会公众参与的纠纷解决机制，例如咸鱼小法庭、小美评审团等等。表面上看，争议以外的第三方介入，中立性应当得到充分补足。争议以外的第三方介入能满足程序正义的需要，但是在具体适用过程中，第三方又会存在天然的党派性、专业性不足、主观色彩严重的问题。一方面，消费者主体为主组成的第三方更偏向于维护与自己身份相同的消费者，卖家主体为主组成的第三方更偏向于维护与自己主体身份相同的卖家，最终形成类似于“抱团取暖”的状况，争议的解决很难从公平的价值出发。另一方面，第三方解纷主体并非专业解纷人士，其自身的专业知识和解纷能力不强，其对事实认定的错误可能会导致错误的判断，最终也会偏离纠纷解决应有的公平价值。

2.2.2. 监督程序的缺失

首先，电子商务平台内部纠纷解决机制，缺乏一个有效的监督与独立的复审机制。尽管大多数电子商务平台内部均具有申诉或复核机制，但是该机制依然由平台自身控制，缺乏独立性，无法对电子商务平台内部纠纷机制的错误处理进行监督。自我监督使得监督流于形式。

其次，电子商务平台依据其内部管理规范对争议行为进行认定并做出判断处理，随后依据结果对当事人实施相应的处理措施。平台在纠纷解决环节中所拥有的高度自治权与事实上的裁判者地位。然而与其强大的裁决权利相比，平台所受到的监管与责任约束却明显不足[6]。

最后，电子商务平台的商业属性决定了其以利益最大化为导向，若过度依赖电子商务平台自我监督，势必难以确保纠纷处理的公正性。

2.3. 内部纠纷解决机制的关系缺陷

电子商务平台内部纠纷解决机制的运行逻辑，表面上看是建立在“契约自由”这一私法原则之上，但在实践中，这种自由在功能理性扩张与平台权力膨胀的背景下逐渐虚化。平台以效率、利润与电子商务平台生态维护等平台自身利益为导向，事实上形成了处于强势地位的电子商务平台单方制定规则、做出判断处理，处于弱势地位的用户被动接受的失衡结构。契约在形式上依然存在，但其自由意志的基础却在实质上被侵蚀。

从规则的生成到纠纷的处理，平台在内部机制中掌握了几乎全部话语权，存在滥用强势地位的问题。虽然各大电子商务平台均会以告知同意的方式，通过协议征求用户对其对平台内部纠纷解决规则、解决程序以及处理结果的同意，但是用户在与平台订立合同时，面对的往往是“要么接受、要么退出”的二元选择。由于交易依附于特定平台生态，用户的退出几乎无法实现。形式上平等的双方主体，实质上已然变成强势地位的电子商务平台单方支配弱势地位的用户。电子商务平台内部纠纷解决机制中，契约已不再是平等主体基于意思自治的理性选择，而是用户对电子商务平台的被动附着，契约关系从平等博弈滑向单方支配。

3. 电子商务平台内部纠纷解决机制系统失范原因分析

电子商务平台内部纠纷解决机制的失范原因包括内部纠纷解决机制系统自我运行以及电子商务平台滥用强势地位。首先，内部纠纷解决机制是电子商务平台自发生成的，自我运作的系统，其价值追求受

到电子商务平台整体追求自身利益的影响,在本应该追求公平的纠纷解决中夹杂了更多自身利益因素的考量,使自身利益价值变成电子商务平台内部纠纷解决的主导价值,这就带来了与纠纷解决应有的、居于主导的地位的公平价值发生偏离,即产生失范。其次,电子商务平台具有强势地位,电子商务平台追逐自身利益的过程中强势地位容易被滥用,进而强化了内部纠纷解决向利益价值的偏离。

3.1. 内部纠纷解决机制系统自我运作带来失范

卢曼指出“社会发展促进了逐渐增加的、更为抽象的、预先条件化的、具有结构风险的分化,例如系统不仅创造财富,也分配经济财富,不仅具有儿童抚养和防御这类义务性目标,而且也具有研究——甚至研究的研究——这类选择性目标……由此,就为现代社会显现的‘失范’趋势找到了其真正原因”[7]。现代社会随着分工和功能系统的发展,社会运作逐渐呈现出“逐渐增加的、更为抽象的、预先条件化的、具有结构风险的分化”特征。这意味着功能系统在演化过程中不仅不断扩张其结构,还逐步生成多样化的目标与预设逻辑。例如,经济系统不仅创造财富,同时也承担财富分配功能;家庭系统不仅具有抚养与防御等义务性目标,也可能衍生出研究甚至“研究的研究”这类更为选择性的目标。这种自生的系统具有封闭性和多重目标,会按照其自身的逻辑运作,系统自我运行时,优先追求自身内部目标和稳定,会优先服务于自身的目标结构,可能与社会所期待的价值发生偏离,从而导致现代社会显现出“失范”的趋势。简言之,自生系统功能分化与封闭性会带来失范。电子商务平台内部纠纷解决机制作为一个自生的系统同样也面临价值偏离的风险。

3.1.1. 电子商务平台的利益价值追求

电子商务平台作为商业机构,其天然具有追逐利润的倾向,其存在的首要目标便是获得经济利益,这无可厚非,也是促进电商经济发展所必须。利益导向将贯穿于电子商务平台这一大系统的各个子系统中,尤其是作用于内部纠纷解决子系统时,这种利益导向将产生与纠纷解决应有的、主导的公平价值发生偏离。如前文所述,实践中存在电子商务平台为了保有用户量、交易量等而在纠纷处理上偏向买家,或为了保有商家规模、收取佣金等而在纠纷处理中偏向卖家,均是以自身利益因素为考量的纠纷处理。利益的价值追求以及纠纷处理中利益价值的考量都具有合理性,但是全部的纠纷处理均以利益价值为主导价值难免会造成失范。

3.1.2. 利益价值替代公平价值成为内部纠纷解决机制的追求

前文所指出的电子商务平台内部纠纷解决机制纠纷解决规则缺陷、程序的缺陷以及关系的缺陷,都在揭示电子商务平台有目的地按照利益追求的目标来设置规则、程序以及设置接受协议等,通过形式上的公平、合法外观来掩饰实质上利益导向与不平等关系。电子商务平台希望内部纠纷解决这一机制能够维持系统追求自身的利益价值。换言之,其纠纷解决不是就事论事,而是夹杂着增加销量、减少客户流失、增加客户粘性等自身利益内容的考量。

具体来说,第一,内部纠纷解决规则冗长,在阻碍用户接触的同时阻碍了用户对规则的价值的事先判断。导致用户仅能在具体纠纷中发现规则的偏向性以及规则与公平价值的偏离。进一步来说,减少用户对规则的接触,电子商务平台就更少有机会被用户发现其规则制定时的利益导向。第二,纠纷解决规则的程序化,使得规则更多停留在形式上的平等,很容易掩饰规则背后的实质不平等以及电子商务平台制定时的利益导向。第三,纠纷解决规则制定的非参与性,排除了用户意见与价值观念的参与,电子商务平台自身的利益成为纠纷解决机制的主导。第四,中立性的缺失、电子商务平台“既是运动员又是裁判者”的双重地位,导致用户信任严重受损,纠纷处理的公平难以保证。第五,监督程序的缺失以及自我监督,更是维护了电子商务平台利益价值的导向,即使有纠纷被提出申诉或复核,但这些程序依然是

电子商务平台利益导向指导下的程序，无法发现与公平价值的偏离。第六，处于强势地位的电子商务平台对处于弱势地位的用户单方支配，电子商务平台更容易将自身利益价值的目标进行贯彻。

这正是卢曼所指出的现代社会的失范，电子商务平台内部纠纷解决机制作为一个子系统，其自我生成，按照自己的内在逻辑运作，追求自身的内部目标。将利益作为其运作的目标，天然地与内部纠纷解决应作为主导的公平价值相背离。总结来说，电子商务平台内部纠纷解决机制的自我运作带来了系统失范。

3.2. 电子商务平台强势地位滥用强化系统失范

领域的强弱主体失衡不仅可能导致具体关系面临不公与支配，而且可能导致行业信任与社会治理危机[8]。随着社会的发展，社会中出现了大型企业、劳工组织、经济团体等拥有巨大势力的组织，对私人权利威胁。如果完全按照私法自治原则，将无法确保势单力薄的个人的基本权利不受强大的私人组织的侵犯。这也是现代社会产生《消费者权益保护法》《劳动法》等法律的原因。随着市场经济与数字技术的高度融合，大型电子商务平台通过掌握庞大的数据资源、算法决策与交易基础设施、纠纷处理设施，也开始形成了对用户事实上的支配。

是否存在事实上的支配力与影响力，是识别权力的实质标准，生活中私主体同样可以行使权力，即私权力[9]。我们相信权力是由法律(权利、宪法等)构成的，就远离了社会中权力的真实运作[10]。权力关系存在于所有的社会活动之中，权力关系是一种强与弱的关系，电子商务平台在纠纷解决机制中不仅具有制定规则、处理纠纷的能力，而且因其体量庞大与优势地位等，支配着平台与用户之间的契约关系。如果说电子商务平台利益价值替代公平价值成为内部纠纷解决机制的运行逻辑带来了失范的可能，那么强势地位的滥用则是强化了失范。

规则制定的非参与性、用户被动接受规则等，都在揭示电子商务平台在内部纠纷处理中的强势地位滥用，监督程序的缺失的问题，更是表明电子商务平台的强势地位没有得到有效的制约。内部纠纷解决机制的关系缺陷在揭露电子商务平台与用户之间的结构性不平等之外，也表明内部纠纷解决机制已然无法通过简单地规则设置、对立面设置、公开、程序分化等方式来完善。电子商务平台具有信息优势与解释优势，从而使内部纠纷解决机制在实践中成为利益追求的延伸工具，而非单纯的正义保障机制。电子商务平台的强势地位进一步巩固了利益价值在纠纷解决中的地位。这也违背《电子商务法》63条对电子商务平台内部纠纷解决自愿、公平、公正的要求。仅针对消费者而言，同样也是对《消费者权益保护法》规定的消费者知情权、自主选择权、公平交易权、求偿权等权益的侵害。

4. 信任秩序的重构：电子商务平台内部纠纷解决机制失范应对措施

电子商务平台内部纠纷解决机制失范的原因在于系统自我运作以及电子商务平台滥用强势地位。这意味着允许电子商务平台自我运作的方式行不通，仅有规则、程序的存在，不足以确保内部纠纷解决的价值导向为公平。

一种社会规范或制度只有在“所有受其影响的主体都能在理想的言说情境中自由讨论并达成共识”时才能获得正当性。哈贝马斯指出理想话语环境不在于外在权力的介入，而在于沟通主体之间形成一个以理性论证与平等表达为基础的交往结构。在这一结构中，所有潜在参与者必须享有同等的发言权、解释权、表达权与行动权，从而使沟通的正当性不依附于权威或利益，而源于论证本身的合理性，来源于共识[11]。简言之，理想话语环境就是建立一个潜在参与者能够实质性参与和影响结果的环境。电子商务平台内部纠纷解决机制的完善路径应当为建立理想话语环境，即建立一个潜在参与者能够实质性参与和影响结果的环境。理性话语环境建设一方面能够解决电子商务平台内部纠纷解决机制各项内容流于形式即用户参与度不足的问题，在存在规则与程序的基础上进一步解决参与程度的问题，另一方面也是在面

临电子商务平台与用户不平等关系的现实困境时，较为可行地帮助两者进行理性沟通的途径。

值得注意的是，不同的系统中所要求的理想话语环境并不完全一致，虽然所有的理想话语环境均要求潜在参与者实质性参与，均要确保所有潜在参与者享有同等的发言权、解释权、表达权与行动权，但是具体系统内的实质性参与程度以及权利程度并不相同，其程度是由系统自身所决定的。例如诉讼系统中要求的实质性参与程度更高，对公平价值的追求程度更高，相比之下，仲裁系统中的实质性参与会有所降低，公平价值以外，其他价值的影响比例扩大。基于电子商务交易与纠纷的特点以及电子商务内部纠纷解决机制的定位，理性话语环境之于电子商务平台内部纠纷解决机制而言是一种信任环境或称之为信任秩序。

建立理想话语环境将平台纠纷处理从利益价值拉回公平价值这一主导坐标，以重构信任秩序。通过树立信任重构的观念、纠纷解决规则制定与更新的参与措施、独立监督措施确保所有潜在参与者享有同等的发言权、解释权、表达权与行动权，使得电子商务平台内部纠纷解决机制真正契合《电子商务法》自愿、公平、公正的要求。

4.1. 树立信任秩序重构的观念

电子商务平台内部纠纷解决机制完善需要构建的是一个能确保潜在参与者实质性参与的理想话语环境。理想话语环境之于电子商务平台内部纠纷解决机制而言，是一种信任环境或称之为信任秩序。

首先，结合电子商务平台的交易与纠纷的特点以及内部纠纷解决机制所处的位置，不应当要求内部纠纷解决机制如同调解、仲裁与诉讼一样严格地追求绝对公平正义。电子商务平台产生的交易通常具有高频、小额、低价、即时的特点，电子商务平台内部纠纷解决机制本身就是调解、仲裁与诉讼的前置处理方式，承载着快捷、低成本、可接受，甚至是情绪安抚的作用，不能要求该程序如同诉讼、仲裁程序一样严格地绝对追求公平。这为信任秩序的重构留下可能的空间。信任秩序下，纠纷处理并不要求绝对符合公平正义，信任秩序下总是存在一定的取舍与让渡，以换取关系的长久稳定。

其次，电子商务平台与用户之间的不平等关系难以通过私法自治规制逻辑抹平，而只能通过信任结构的再造来实现用户的实质性参与。电子商务平台内部纠纷解决机制的完善不在于人为扶弱抑强，而在于通过提高弱势一方的实质参与性与表达能力，建立可对话、可质询、可修正的互动秩序。信任是交易的基石，现代社会中，随着经济活动和社会分工的高度专业化，各个领域的知识和信息复杂度大幅增加，即便是理性主体，也很难在每一次交易或决策中掌握全部必要信息并做出完全理性的判断，对各自信息控制的内容交易在当代社会正在消解。交易双方在面对信息不对称、市场不确定性以及复杂选择时，往往无法完全依赖理性计算来判断对方的行为和意图，而只能依靠信任来获得可预期性。信任秩序不仅是处于强弱不同地位的主体之间进行联络的必要方式，也正契合电子商务平台的特点，符合电子商务平台内部纠纷解决机制在所有纠纷处理方式中的应有定位。

最后，电子商务平台内部纠纷解决机制该机制追求绝对的公平正义并不现实，该机制更为重要的作用是及时、妥善、尽量让各方满意的解决纠纷即重塑信任，因此，该机制运作时可考量的价值应是公平主导的多种价值的集合。只是应当避免的是将电子商务平台自身利益追求作为内部纠纷解决的主导价值。

综上所述，在完善电子商务平台内部纠纷解决机制时，首先应当树立信任重构的观念，明确电子商务平台内部纠纷解决机制所需要的理想话语环境是信任秩序，避免电子商务平台内部纠纷解决机制完善措施过度严苛而违背其应有的定位。

4.2. 纠纷解决规则制定与更新的参与措施

纠纷解决规则的冗长是阻碍规则成为交易与纠纷解决主要依据的原因，但是并不意味着用户对冗长

规则从“无知”状态进入“知晓”状态就能完美解决认知偏差的问题。人们心理和思维的固有惯性对法治认知造成的阻碍远远大于“无知”带来的问题[12]。直觉推理、一般社会交往经验、传统的道德观念、价值观念、习得经验,阻碍着用户的正确认识。例如用户高估平台处理的绝对公正性,或者将自身经验套用于特定纠纷情境,从而形成不切实际的预期,因平台处理与内心认知不一致而产生对纠纷解决的不信任。加之内部纠纷解决规则内容偏向程序化与规则制定的非参与性,隔离了规则与用户之间的接触,更容易固化用户依赖经验等因素理解纠纷解决的方式。因此通过现有的公告与宣传的形式来普及内部纠纷解决规则的方法并不能取得较大的实效。此外,也应该以降低认知成本的方式以及实质性参与规则的制定的方式确保用户对内部纠纷解决所依赖的大前提的信任。保证理想话语环境中发言权、解释权、表达权与行动权在纠纷规则制定中实现,积极达成共识与重构信任,避免纠纷解决规则这一大前提出现失范。

4.2.1. 降低纠纷解决规则认知成本与纠正认知偏差

电子商务平台应提供多层次的解释与引导工具。一是在纠纷处理界面设置规则摘要与流程导引图解。将冗长的纠纷解决规则以简洁、可视、易懂的方式呈现,例如通过分步骤流程图、关键证据说明与典型案例链接,帮助用户清晰理解自身所处的程序位置以及可选择操作的行为。二是引入自助智能问答系统。解决电子商务平台提供的摘要与流程对规则与问题覆盖不全面的问题,通过智能系统自动调用相关规则与案例进行解释,精准匹配与即时解答用户提问,减少用户自行查找规则带来的认知成本与认知错误。三是完善相关专业人员的培训,在电子商务平台提供的摘要与流程未涉及以及智能系统无法回答时,通过相关专业人员的个案具体规则的释意,来降低用户对规则的认知成本与纠正认知偏差。四是电子商务平台可以建立相应的规则学习奖励机制,通过优惠券等方式激励用户主动学习电子商务平台发布的规则解读。这些措施能够为潜在参与者行使发言权、解释权、表达权与行动权提供认知基础。

4.2.2. 实质参与纠纷解决规则制定与更新

解决认知偏差问题之外更重要的是保障用户对纠纷解决规则制定与更新的实质性参与。电子商务平台不应仅将用户置于被动接受规则的位置。一是电子商务平台可以在规则制定前期,通过有偿招募等方式,征集消费者代表、商家代表以及独立第三方的法学、电子商务等领域的专家,共同对规则草案进行审议与表决,同时确保各方代表的职业、年龄、性别、所处地区等方面的多样性。二是可通过线上征集意见,线上听证会等方式,将不同的意见纳入规则制定的过程中,通过社会听证、专家论证等独立第三方的讨论,确保潜在的参与者都能够实质性参与纠纷解决规则的制定。三是消费者协会、电子商务平台主管部门等主体,可以通过定期组建由消费者代表、商家代表以及独立第三方代表组成的会议,对各大平台已有的纠纷解决规则进行后评估,对存在问题或偏离公平价值的规则进行废除或提出修改意见。四是规则制定以后实施以前,电子商务平台应当通过显著提醒的方式通知用户,并以有偿方式提高用户提出意见与质疑的积极性。这些措施确保了潜在参与者实质性参与所需要的发言权、解释权、表达权。

4.2.3. 纠纷解决程序的实质性参与

规则本身的实质性制定不能确保内部纠纷解决机制中信任的完全建立,规则如何解释、如何适用以及处理结果如何形成,都更直接地影响着信任秩序的重构。一是电子商务平台自身应当完善相应的提醒机制,在纠纷解决中及时告知用户享有的权利、证据说明、可能的裁判处理结果以及不同结果中的考量因素。二是电子商务平台可以在纠纷解决程序中设置二次确认机制,确保用户真实理解以及意见被听取。三是相关消费者协会、行业协会、主管部门等可以完善相应的代理人制度,帮助相关用户收集证据、提供证据、发表意见以及提出质疑。四是处理结果应当透明与可追溯,不仅要明确处理措施,更要强化说理过程,告知用户所依靠的证据、规则以及考量因素。五是纠纷处理程序的过程应当通过录音、文字记

录等方式予以保存,以方便后续对程序是否保证各方实质性参与进行判断。六是纠纷处理过程的居中判断者不应只是电子商务平台自身,也不应只是诸如咸鱼小法庭、美团评审团为代表的第三方内部纠纷处理的用户,而是应该吸纳两者同时对纠纷做出判断,使得中立性与专业性均得到保证。总之,内部纠纷处理程序应当确保话语活动的参与者的情感与愿望得到真诚呈现。电子商务平台应当转向倾听者的地位,克制主动处理判断的冲动,以中立者的态度主持沟通与论证,为各方提供充分表达的空间,弥补中立性不足,确保用户对处理结果的信任。使得相关主体得到倾听,相关疑虑得到解决,让用户在程序中获得一种被尊重的感觉。这些措施能更好地确保潜在参与者作出解释、主张、建议和论证,情感与愿望的真诚呈现,自我辩护或要求别人辩护,确保发言权、解释权、表达权与行动权的行使。

4.3. 独立监督措施

电子商务平台内部监督与复核机制通常由平台自身控制,缺乏独立性,导致监督流于形式。虽然用户对内部纠纷处理结果不满意时可以选择调解、仲裁或诉讼的方式进行维权,但是这些方式需要耗费用户大量的成本,一种快速、便捷、低成本的监督与复核机制,仍是重构信任所必须的完善措施。

一是消费者保护协会、电商行业协会或有关主管机关应建立独立的监督与复核机构,对具体案件的处理结果、处理标准、处理依据、处理原因、结果公正性进行客观评估,并且对内部纠纷处理程序中各方当事人的表达是否充分进行监督与复核。该机构应具备专业解纷能力和中立性并能及时处理用户异议,确保用户表达权与行动权得到实质性保障。二是有主管部门可以建立各大电子商务平台内部纠纷解决机制的评价系统,以“自愿”“公平”“公正”价值进行审查,由个案中经历电子商务平台内部纠纷解决的用户做出评价并定期公布。三是消费者保护协会、电商行业协会或有关主管机关可以定期发布各大电子商务平台错误处理纠纷的比率以及公布严重的错误纠纷案例,倒逼各大电子商务平台主动以公平为主导价值进行纠纷解决。这些措施能够确保潜在参与者可以随时发表意见或提出反对,对话语的有效性规范提出疑问且不应受到压制,确保发言权、解释权、表达权与行动权的行使。

5. 结论

电子商务平台内部纠纷解决机制的系统失范源于系统自我运作以及电子商务平台滥用强势地位,规则、程序等形式内容的要求难以根除系统失范,而应当建设理想话语环境,确保所有潜在参与者实质性参与的同时享有同等的发言权、解释权、表达权、行动权,使其能够与处于强势地位电子商务平台沟通并限制电子商务平台的自我运行。结合电子商务平台高频、小额、低价、即时的特点以及电子商务平台内部纠纷解决机制是调解、仲裁与诉讼的前置处理方式的定位,电子商务平台内部纠纷解决机制所需要的理想话语环境应为信任秩序,为此,完善电子商务平台内部纠纷解决机制应当通过树立信任秩序重构的观念、纠纷解决规则制定与更新的参与措施、独立监督措施来重构信任秩序这一理想话语环境,将电子商务平台内部纠纷解决机制从利益价值拉回公平价值这一核心坐标。

参考文献

- [1] 马辉. 格式条款信息规制论[J]. 法学家, 2014(4): 112-126+179.
- [2] 刘权. 互联网平台处罚权的法律规制[J]. 法学研究, 2025, 47(3): 54-71.
- [3] 沈岩, 满艺珊. 电子商务平台的规则治理[M]. 法律出版社, 2024: 195.
- [4] 郑洁. 中欧电子商务消费争议多元纠纷解决机制之比较研究[J]. 中国国际私法与比较法年刊, 2018, 22(1): 247-266.
- [5] 刘晓春. 数字平台自我优待的法律规制[J]. 法律科学(西北政法大学学报), 2023, 41(1): 69-82.
- [6] 罗冰. 浅析电子商务纠纷在线解决机制[J]. 经济师, 2022(7): 58-60.

- [7] 德]尼克拉斯·卢曼. 法社会学[M]. 宾凯, 赵春燕, 译. 上海: 上海人民出版社, 2013: 235.
- [8] 丁晓东. 法律如何调整不平等关系?论倾斜保护型法的法理基础与制度框架[J]. 中外法学, 2022, 34(2): 445-464.
- [9] 刘权. 网络平台的公共性及其实现——以电商平台的法律规制为视角[J]. 法学研究, 2020, 42(2): 42-56.
- [10] [英]斯科特·维奇, [希腊]埃米利奥斯·克里斯多利迪斯, [意]马尔科·哥尔多尼. 法理学: 主题与概念[M]. 第 3 版. 赵英男, 宾凯, 赵春燕, 译. 北京: 北京大学出版社, 2023: 300.
- [11] [德]得特勒夫·霍尔斯特. 哈贝马斯传[M]. 章国锋, 译. 上海: 东方出版中心, 2000: 80.
- [12] 耿子舒. 法治的社会认知偏差及纠偏机制研究[D]. [硕士学位论文]. 武汉: 武汉大学, 2020.