

# 跨境电商中消费者权益保护问题研究

陈思遥

贵州大学法学院，贵州 贵阳

收稿日期：2025年12月12日；录用日期：2025年12月24日；发布日期：2025年12月31日

---

## 摘要

随着互联网技术的快速发展和全球贸易格局的深刻变革，跨境电商已成为推动经济发展的重要力量，其在促进商品与服务跨国流动的同时，也带来了消费者权益保护方面的新挑战。当前，跨境电商消费者在交易过程中常面临信息不对称、维权渠道不畅、跨境争端解决困难等问题，这些问题严重制约了行业的健康发展。本文在梳理跨境电商消费者权益保护相关理论的基础上，系统分析了国内外相关法律制度的现状与不足，指出当前法律体系在适用性、执行机制与国际协作等方面存在明显短板。针对这些困境，研究从立法完善、监管机制创新、国际合作深化等维度提出构建多主体协同、全流程覆盖的消费者权益保障体系。通过强化平台责任、优化纠纷解决机制、推动数据合规流动等具体路径，有望显著提升消费者信任度与满意度，为跨境电商持续健康发展营造更加公平、安全的环境。未来，应进一步关注数字技术发展对消费模式的影响，持续完善适应新型业态的权益保护机制。

## 关键词

跨境电商，消费者权益，权益保护，电子商务，跨境消费

---

# Research on the Protection of Consumer Rights and Interests in Cross-Border E-Commerce

Siyao Chen

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: December 12, 2025; accepted: December 24, 2025; published: December 31, 2025

---

## Abstract

With the rapid development of internet technology and profound shifts in the global trade landscape, cross-border e-commerce has emerged as a significant force driving economic growth. While

facilitating the international flow of goods and services, it has also introduced new challenges in consumer rights protection. Currently, consumers in cross-border e-commerce transactions frequently encounter issues such as information asymmetry, ineffective redress channels, and difficulties in resolving cross-border disputes, which severely hinder the healthy development of the industry. Based on a review of relevant theories concerning consumer rights protection in cross-border e-commerce, this paper systematically analyzes the current state and shortcomings of related legal systems domestically and internationally, highlighting significant gaps in applicability, enforcement mechanisms, and international cooperation within the existing legal framework. To address these challenges, the study proposes the construction of a multi-stakeholder, full-process consumer rights protection system from the perspectives of legislative refinement, regulatory innovation, and deepened international collaboration. By strengthening platform accountability, optimizing dispute resolution mechanisms, and promoting compliant cross-border data flow, it is anticipated that consumer trust and satisfaction will be significantly enhanced, fostering a fairer and safer environment for the sustainable and healthy development of cross-border e-commerce. Future efforts should further focus on the impact of digital technology advancements on consumption patterns and continuously improve rights protection mechanisms adapted to new business models.

## Keywords

Cross-Border E-Commerce, Consumer Rights, Rights Protection, E-Commerce, Cross-Border Consumption

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. 绪论

随着互联网技术的飞速发展和全球贸易格局的深刻转型，跨境电子商务作为连接各国市场的重要纽带，已成为推动世界经济增长的新引擎。在数字经济蓬勃发展的背景下，特别是进入 2025 年以来，跨境电商不仅带动商品与服务的跨国高效流动，也为消费者提供了前所未有的购物便利和多样化选择。然而，行业快速扩张的同时也暴露出消费者权益保护方面的诸多新问题。由于交易主体跨国界、环节复杂、监管标准不一，消费者在交易过程中常常面临信息不对称、维权成本高、争端解决困难等挑战，这些问题不仅损害消费者切身利益，也制约着跨境电商生态的长期健康发展。

当前，跨境电商消费者权益保护已成为各国政府、国际组织及学界关注的焦点。与传统国内电商相比，跨境交易具有明显的跨国性、虚拟性与法律多元性特征，这使得消费者在知情权、公平交易权、隐私与数据安全、救济途径等方面处于相对弱势地位。尽管我国已出台《电子商务法》《消费者权益保护法》等相关法律，并在自贸区等地开展监管创新试点，但现有制度在应对跨境场景时仍显滞后，尤其在法律适用性、跨境执行与国际协作等方面存在明显不足。因此，系统梳理跨境电商消费者权益保护的理论与实践，深入分析其面临的核心困境，并提出有针对性的制度完善路径，具有重要的现实意义。

## 2. 跨境电商消费者权益保护的理论基础与适用分析

### (一) 消费者权益保护的基本理论框架

消费者权益保护是市场经济法律体系的核心组成部分，其理论框架围绕消费者在交易关系中的弱势地位展开。在传统交易模式下，消费者因信息获取能力有限、议价能力不足而处于被动地位，需要通过法律赋予其特殊权利以平衡双方关系。随着数字经济的深入发展，特别是跨境电子商务的兴起，消费者

权益保护的理论内涵与外延均面临深刻重构。在跨境交易场景下，消费者不仅需要面对商品质量、价格公平等传统问题，还需应对跨国法律适用、数据跨境流动、语言文化差异等新型挑战。因此，构建适应跨境电商特性的消费者权益保护理论框架，成为保障国际数字贸易健康发展的理论基础。

消费者权益保护的基本理论建立在“消费者主权”与“经营者责任”两大基石之上。消费者主权理论强调消费者在市场经济中的主导地位，其选择行为应受到充分尊重与保障。在跨境电商环境中，消费者主权体现为对商品信息的充分知情、对交易条件的自主选择以及对个人数据的有效控制。然而，由于交易环节跨越国界，消费者往往难以获取真实、完整的商品信息，语言障碍与文化差异进一步加剧信息不对称，导致其主权行使受到显著限制。经营者责任理论则要求电商平台与商家承担更高标准的信息披露义务与质量保证责任。正如研究指出，“由于跨境电商具有间接性和跨境性质，消费者通常无法与商家面对面交易，而是通过商家的描述和图片来了解商品，这使得知情权极易受到侵害”<sup>[1]</sup>。平台作为交易的组织者与监管者，需建立统一的信用评价体系与售后服务标准，以弥补消费者在跨境购物中的认知鸿沟。

在法律层面，消费者权益保护理论逐步从单一权利列举转向系统性制度构建。传统理论聚焦于知情权、公平交易权、求偿权等基本权利，而跨境电商的发展催生了数据隐私权、跨境救济权等新型权益需求。当前，虽然《消费者权益保护法》《电子商务法》等法律法规为消费者提供了基本保护框架，但这些规定“多为原则性条款，缺乏针对跨境电商的系统性规制”<sup>[2]</sup>，难以有效应对管辖权冲突、法律适用模糊等跨境特有难题。理论框架的完善需明确跨境场景下平台责任的边界、法律适用的优先规则以及国际协作的执行机制，从而为消费者提供贯穿交易全流程的制度保障。

消费者权益保护理论的发展日益强调多方协同与技术赋能。在跨境电商生态中，仅靠单一法律条文或监管措施难以全面覆盖权益风险，需要形成“政府监管、平台自律、行业自治、消费者参与”的多元共治格局。平台应通过技术手段优化交易环境，例如建立多语言客服系统、推行电子证据存证机制、完善在线纠纷解决流程，以降低消费者维权成本。同时，理论框架还需关注数字技术带来的新型风险，如算法歧视、数据滥用等问题，确保消费者在享受跨境购物便利的同时，其人格尊严与数据安全得到充分尊重。

跨境电商消费者权益保护的理论框架需在传统消费者保护原理基础上，融入跨国性、数字化、协同性等新要素。通过强化平台责任、明确法律适用规则、创新技术保障机制，可逐步构建起适应数字贸易发展的权益保护体系，为消费者营造更加安全、公平、高效的跨境购物环境。

## （二）跨境电商消费者权益受损的主要表现与特征

跨境电商消费者权益受损主要表现在多个层面，呈现出不同于传统国内交易的显著特征。首先，消费者知情权面临严重挑战。由于交易跨越国界，消费者难以获取真实、完整的商品信息，包括产地、成分、安全认证及售后条款等关键内容。部分境外商家或平台利用语言障碍和文化差异，刻意隐瞒或模糊重要信息，导致消费者在购物决策时处于信息劣势地位。正如研究指出，“部分跨境电商平台在商品信息披露上不够透明，存在夸大宣传、重要信息缺失等问题，使消费者难以准确判断商品质量与安全性”<sup>[3]</sup>。这种信息不对称不仅影响消费者对商品的合理预期，也直接侵害其自主选择权。

公平交易权的受损同样突出。跨境购物中，退货换货机制普遍不完善，许多平台未建立类似国内“七天无理由退货”的统一政策，消费者常因退货条件苛刻、流程繁琐、运费高昂而放弃维权。同时，因各国质量标准和监管要求不同，部分商品可能存在安全隐患或性能不达预期，但消费者在寻求售后保障时往往遭遇推诿或拖延。在支付环节，资金安全风险较高，跨境支付涉及多币种结算与复杂通道，易发生网络诈骗或盗刷，且交易凭证不完整进一步增加了维权举证难度。

隐私与数据安全成为新型权益风险焦点。跨境电商平台在运营中收集大量用户个人信息，包括身份、支付记录、浏览偏好等敏感数据。然而，各国对隐私保护的立法标准存在较大差异，消费者数据可能面

临未经授权的使用或泄露风险。由于缺乏国际统一的数据流动规则与有效的跨境救济机制，当隐私权受侵害时，消费者常陷入法律适用困境，难以确定维权管辖地与适用法律，导致权利落空。研究显示，“隐私权保护方面，跨境交易涉及多国法律管辖，数据保护标准不一，用户数据可能被滥用或泄露，消费者难以有效维权”<sup>[3]</sup>。

在救济权层面，消费者面临跨境纠纷解决机制缺失与低效的困境。传统诉讼方式因管辖权争议、法律冲突、成本高昂而难以适用于小额高频的跨境消费纠纷。尽管在线纠纷解决机制被寄予厚望，但其法律地位与执行力尚未明确，调解结果往往缺乏强制约束力。消费者在维权过程中还面临举证困难，特别是在电子合同存证、跨境证据调取等方面存在技术障碍与制度空白。正如相关分析所指出的，“消费者在跨境电商交易中面临的举证责任问题尤为突出……付款下单后的页面交易信息是证明消费者合同存在的唯一且核心的证据”<sup>[4]</sup>。

跨境电商消费者权益受损表现出系统性、跨国性与技术性特征。权益风险贯穿交易全流程，涉及信息获取、交易公平、数据安全与事后救济多个环节，且因法律环境复杂、监管协同不足与技术保障滞后而加剧。这些特征要求保护机制必须突破单一国家法律框架，通过国际协作、平台责任强化与技术赋能进行综合治理。

### 3. 跨境电商消费者权益保护面临的法律困境与挑战

#### (一) 跨境管辖权与法律适用冲突问题

跨境电子商务的跨国性特征使得管辖权与法律适用问题成为消费者权益保护的首要法律困境。在传统国内交易中，消费者维权通常以本国法律为依据，法院管辖也相对明确。然而，当交易主体分属不同法域时，消费者往往难以确定纠纷应由哪国法院管辖，以及适用哪国法律来裁决争议。这种不确定性直接导致消费者在权益受损时陷入“投诉无门、救济无路”的被动局面。

管辖权冲突的核心在于各国对跨境消费纠纷的司法管辖标准存在差异。一部分国家坚持以消费者经常居所地作为管辖连结点，以体现对弱势群体的保护倾向；另一些国家则强调被告住所地或合同履行地管辖原则，以维护司法效率与法律确定性。正如研究指出，“跨境电子商务打破了传统的时空限制，交易双方可能来自不同国家或地区，这就不可避免地引发了法律管辖冲突”<sup>[5]</sup>。在具体实践中，当消费者通过境外平台购买商品时，平台用户协议中常包含管辖权条款，约定争议由平台注册地法院管辖。此类格式条款虽在法律上可能被认定为有效，但对普通消费者而言，赴境外参与诉讼的成本高昂、程序复杂，实质上构成了行权障碍。

法律适用冲突则进一步加剧了维权难度。各国消费者权益保护标准不一，在退货期限、质量担保、信息披露、隐私保护等方面的规定存在显著差别。例如，欧盟《消费者权利指令》为消费者设定了较为宽松的撤销权行使条件，而部分国家则未设立无因退货制度。在缺乏统一冲突规范的情况下，消费者需面对复杂的法律选择规则，难以预判自身权利的具体内容。有研究指出，“在跨境电商交易中，除了法律适用和管辖权的问题，还可能涉及不同国家和地区的税收政策、贸易壁垒等因素，这些都会增加交易的复杂性和不确定性”<sup>[5]</sup>。消费者在交易时往往无法明确知晓将受到哪国法律保护，这种不确定性削弱了法律对经营者行为的约束力，也降低了消费者的交易安全感。

值得注意的是，即便消费者成功在某一法域获得有利裁决，裁决的跨境承认与执行仍面临挑战。不同国家间司法协助机制尚不完善，特别是在消费者保护这类涉及公益的民事裁判中，被请求国法院可能以公共秩序保留等理由拒绝承认与执行。这种执行层面的障碍使得消费者的胜诉判决可能沦为“一纸空文”，无法实际挽回损失。

为解决上述困境，国际社会正积极探索通过统一冲突规范与加强司法协作来化解管辖权与法律适用

冲突。例如，海牙国际私法会议等组织致力于推动跨境民商事判决的承认与执行公约的制定。同时，部分国家在双边或区域贸易协定中纳入消费者保护合作条款，尝试建立跨法域的在线纠纷解决机制。然而，截至 2025 年，这些努力仍处于初步阶段，尚未形成普遍有效的国际规则体系。因此，在现有法律框架下，消费者权益保护仍高度依赖各国内外法的单边适用与司法裁量，其保护效果存在较大的不确定性与不平衡性。

## (二) 电子合同履行与产品质量监管难题

跨境电商交易中，电子合同的履行与产品质量监管面临多重现实困境。电子合同作为跨境交易的核心载体，其订立、存证与执行环节均存在法律盲区。由于交易双方分处不同法域，合同条款往往由境外平台或商家单方拟定，消费者在点击同意前难以全面理解其中关于管辖权、适用法律、退货条件等关键内容。这类格式条款常隐藏对消费者不利的约定，例如限定争议由商家所在地法院管辖，或免除产品质量瑕疵担保责任。正如研究指出，“在跨境电商平台开店的外国商家受平台的监管，其交易受外国法律规定和保护……发生纠纷时适用的法律却存有争议”<sup>[1]</sup>。消费者在未充分知情的情况下“签订”电子合同，其意思自治基础薄弱，导致合同履行过程中权利保障不足。

电子合同的存证与举证难题进一步削弱了消费者维权能力。跨境交易全程在线完成，合同内容、协商记录、支付凭证等均以电子数据形式存在。然而，各国对电子证据的认定标准不一，部分法域要求公证或认证方可采信，消费者往往因技术门槛高、成本大而难以有效固定证据。同时，平台对交易数据的控制权过大，一旦发生纠纷，消费者能否及时、完整获取平台存储的合同记录存在不确定性。有分析显示，“付款下单后的页面交易信息是证明消费者合同存在的唯一且核心的证据”<sup>[4]</sup>，但平台系统更新、数据迁移或人为操作均可能导致关键信息丢失，使消费者陷入举证困境。

产品质量监管的跨境协同缺失是另一突出挑战。各国对商品质量、安全、环保等标准存在显著差异，境外商品可能未经过我国强制性认证，却通过跨境电商渠道流入市场。由于监管链条长、环节多，海关、市场监管等部门难以对每一批次商品实施全面检验。部分商家利用监管漏洞销售不符合本国安全标准的商品，如电气产品缺乏 3C 认证、儿童玩具含有害物质等，直接威胁消费者人身财产安全。此外，跨境电商退货流程复杂，消费者在发现质量问题时常面临退货期限短、运费高昂、检测标准不统一等障碍，公平交易权难以实现。研究认为，“公平交易权也面临法律制度缺陷，一些商家利用格式条款限制退换货权利，售后服务存在不合理约束，维权成本较高”<sup>[3]</sup>。

在售后责任追究层面，境外商家主体不明、责任链条断裂等问题加剧了监管难度。消费者在主张维修、换货或赔偿时，往往需跨越国界联系境外商家，面临语言沟通障碍、时差限制及售后响应迟缓等现实困难。即便国内平台承诺承担连带责任，其责任范围与执行机制仍缺乏细化规定，平台与境外商家之间的责任划分模糊，容易相互推诿。同时，各国对产品责任的法律规定不同，消费者需面对复杂的国际私法规则，难以快速确定应适用的归责原则与赔偿标准。

为应对上述难题，需从电子合同规范与质量监管协同两方面入手。在合同层面，应推动平台采用标准化、多语言的合同模板，明确关键条款的提示义务，并建立跨境电子存证互认机制。在质量监管方面，应加强国际标准互认，建立跨境商品溯源体系，强化平台对入驻商家产品质量的审核责任，完善跨境售后协作流程，从而切实保障消费者在电子合同履行与产品质量方面的合法权益。

## (三) 跨境争议解决与救济机制缺失

跨境争议解决与救济机制的缺失是当前跨境电商消费者权益保护体系中最突出的短板。消费者在跨境交易中遭遇纠纷时，往往面临传统诉讼渠道成本高昂、程序复杂、执行困难等现实障碍。由于争议双方分属不同法域，消费者需应对语言不通、时差限制、法律差异等多重挑战，即便胜诉也可能因境外裁决无法得到有效承认与执行而难以实现权利救济。正如研究指出，“跨国和跨地区维权成本高、周期长、语言障碍、取证难等问题也进一步加大了消费者跨国和跨地区维权的难度”<sup>[2]</sup>。这种救济途径的缺位不

仅损害消费者合法权益，也削弱了其对跨境购物的信心。

在线纠纷解决机制(ODR)虽被寄予厚望，但其在实际推广中仍面临法律效力不足与国际化协作缺失的困境。ODR 依托互联网技术提供协商、调解、仲裁等一站式解纷服务，具有成本低、效率高的优势，适合处理高频小额跨境消费争议。然而，当前各国对 ODR 裁决的司法确认标准不一，调解协议在跨境执行中缺乏普遍约束力，导致其实际效果受限。有研究提出，“建立跨境 ODR 统一平台，能够汇聚不同国家的法律资源、仲裁机构信息及专业的调解人员信息，通过搭建统一的技术框架，为跨境电商纠纷提供高效、便捷的一站式解决方案”<sup>[5]</sup>。但截至 2025 年，此类平台仍以区域性或行业性试点为主，尚未形成覆盖多法域、具备强制执行力的国际规则体系。

证据采集与举证责任分配亦是跨境救济中的难点。电子商务交易全程在线完成，电子合同、聊天记录、支付凭证等关键证据均以数据形式存储于平台系统。消费者在维权时常因技术能力不足或平台配合度低而难以有效固定证据。尤其当纠纷涉及境外商家时，证据跨境调取需遵循国际司法协助程序，耗时长且门槛高，进一步加剧了消费者的举证负担。同时，各国对电子证据的认定标准存在差异，部分法域要求公证认证方可采信，增加了维权不确定性。

在现行法律框架下，消费者寻求救济还面临平台责任边界模糊的问题。跨境电商平台作为交易组织者，其是否应承担先行赔付责任、协助调查义务或争议调处职责，国内外立法尚未形成统一规范。部分平台虽设立内部投诉渠道，但处理结果往往偏向商家利益，缺乏独立性与公信力。消费者在多次投诉无果后容易放弃维权，使不良商家得以逃避责任。此外，跨境消费纠纷常涉及多个监管主体，如海关、市场监管、网信等部门职责交叉，协同机制不畅，导致监管盲区与救济延迟。

为破解上述困境，亟需构建以 ODR 为核心、多方协同的跨境争议解决体系。应推动建立具有法律背书的多边 ODR 平台，明确其裁决在缔约国内的执行效力，并优化电子证据存证与跨境流转规则。同时，强化平台在纠纷调解、证据提供、赔付担保等方面的主体责任，完善政府部门间的监管协作与信息共享机制。通过提升救济机制的可及性、效率性与公信力，方能切实保障消费者权益，促进跨境电商可持续发展。

#### 4. 完善跨境电商消费者权益保护体系的路径探索

##### (一) 国际规则协调与国内立法完善建议

为有效应对跨境电商消费者权益保护面临的跨国性挑战，亟需从国际与国内两个层面协同推进制度构建。在国际层面，应积极推动建立多边协作框架，统一关键领域的规则标准。当前，各国在消费者保护立法上存在显著差异，这种差异性直接导致跨境交易中的法律适用冲突，增加了消费者维权的不确定性。因此，中国可依托世界贸易组织、联合国国际贸易法委员会等平台，主动参与并主导跨境电商消费者保护国际规则的磋商与制定。重点应围绕在线纠纷解决机制的互认与执行、数据跨境流动的安全标准、电子证据的跨境采信规则以及平台责任的国际基线标准等核心议题寻求共识，力求形成具有普遍约束力的多边协定，为消费者提供稳定、可预期的国际法律环境。

在国内立法层面，需对现有法律体系进行系统性检视与针对性完善。尽管《电子商务法》《消费者权益保护法》等构成了基础法律框架，但其条款在面对跨境电商的特殊性时仍显原则化，可操作性有待加强。立法机关应考虑制定专门的《跨境电子商务消费者权益保护条例》，或通过修订现有法律增设跨境专章，以细化相关规则。例如，应明确跨境电商平台在信息审核、质量监控、纠纷先行处理及赔付担保等方面的具体法律责任，防止平台与境外商家相互推诿。针对电子合同，立法需强化格式条款的提示说明义务，规定关键条款必须以醒目方式并以消费者易于理解的语言呈现，保障消费者的知情权与公平交易权。同时，应建立跨境消费合同的最低权利保障标准，确保消费者享有的基本权利不因选择境外商品而减损。

在数据安全与隐私保护领域，国内立法需与国际高标准接轨。可参考欧盟《通用数据保护条例》的合理内核，进一步完善《个人信息保护法》在跨境场景下的实施细则，严格规范跨境电商平台收集、使用、存储和跨境传输消费者个人信息的行为。立法应要求平台建立清晰的数据保护政策，并获得消费者的明示同意，对违规处理个人信息的行为设定严厉的处罚措施，切实守护消费者的隐私安全。

立法完善还需关注执法效能的提升。应明确市场监管、海关、网信等部门的监管职责分工，建立常态化的跨部门协同执法机制，形成监管合力。通过立法授权，可探索建立跨境电商消费风险预警系统，对高频投诉商品或商家实施重点监管，从源头预防权益受损事件的发生。最终目标是构建一个既与国际规则相协调，又符合中国国情，能够覆盖跨境电商全链条、多环节的消费者权益法治保障体系。

## （二）多元共治模式下监管创新与平台责任强化

构建多元共治的跨境电商消费者权益保护体系，要求在监管机制与平台责任两方面实现协同创新。当前监管体系存在明显滞后性，部门职责交叉、执法协同不足导致监管覆盖存在空白。尤其在跨境场景下，单纯依靠政府单一主体进行监管已难以应对商品流、信息流跨国流动带来的复杂挑战。因此，需推动监管模式从传统“单向管理”向“多元协同”转变，形成政府主导、平台落实、行业自律、消费者参与的多层次治理格局。

在监管创新方面，应着力打通部门数据壁垒，建立以大数据分析为核心的风险预警与协同执法机制。市场监管、海关、网信等部门需依托统一信息平台，实现商家资质、商品溯源、消费者投诉等数据的实时共享与交叉验证。对高频投诉商品或信用不良商家实施重点监控，做到风险早识别、早干预。同时，可探索在自贸区等开放前沿区域试点“沙盒监管”模式，允许平台在可控范围内测试新的交易模式与服务流程，在鼓励创新的同时有效防控风险。正如有关研究指出，“电子商务平台的交易往往跨平台、跨国界，法律对消费者维权途径、平台责任追究的规定尚不明确”<sup>[6]</sup>。监管创新正是要通过制度设计填补此类规则空白，提升跨境消费环境的透明性与可预期性。

平台作为连接消费者与境外商家的关键枢纽，其责任强化是多元共治的核心。平台需切实履行对入驻商家的资质审核义务，确保商家主体信息真实、商品符合目的地国基本安全标准。在交易过程中，平台应建立更加透明的信息披露机制，以多语言、可视化方式清晰展示商品详情、售后政策及争议解决流程，保障消费者的知情权与选择权。针对格式合同，平台有义务以显著方式提示关键条款，特别是关于管辖权、法律适用、退货条件等影响消费者重大权益的内容，避免利用信息不对称损害消费者利益。

在售后保障与纠纷处理环节，平台应建立高效的内部投诉响应与先行赔付机制。一旦消费者提出合理诉求，平台须及时介入调查，并在商家未能有效回应时承担先行赔付责任，再向违规商家追偿，从而降低消费者维权成本。此外，平台应积极整合资源，开发便捷的在线纠纷解决工具，为消费者与商家提供协商、调解等非诉讼解决渠道，并将处理结果与商家信用评价挂钩，形成自律约束。有观点认为，“现行法律法规对于直播带货消费者权益保护未能形成一套系统化的规章路径”<sup>[7]</sup>，这启示我们，平台内部规则的完善与有效执行同样至关重要，能够弥补成文法的滞后性。

行业自律与消费者教育是多元共治不可或缺的支撑。行业协会应牵头制定跨境电商服务标准，推动成员企业诚信经营，并建立行业黑名单制度，对严重侵害消费者权益的商家实施联合抵制。同时，通过多种渠道加强消费者教育，提升其辨别虚假宣传、防范交易风险、固定电子证据的能力，使消费者成为自身权益的积极维护者。唯有政府、平台、行业、消费者四方形成合力，才能构建起适应跨境电商发展特点、全流程覆盖的消费者权益保障网络，为行业健康可持续发展奠定坚实基础。

## 5. 结语

当前，消费者在跨境交易中普遍遭遇信息不对称、维权渠道不畅、争端解决困难等问题，这些问题

根源在于法律适用存在冲突、监管机制呈现碎片化以及国际协作尚未形成有效体系。研究指出，单纯依靠传统国内法框架难以应对跨境电商的跨国性、虚拟性与复杂性特征，必须构建多层次、立体化的权益保障体系。

在国内层面，需通过专门立法或修订现有法律，明确平台在信息审核、质量监控及纠纷处理中的主体责任，并强化对电子合同与数据安全的规制。监管方面应推动跨部门协同，利用大数据技术建立风险预警机制。国际层面则需积极参与规则制定，推动在线纠纷解决机制的互认与执行，缩小各国在隐私保护与产品标准上的差异。

展望未来，数字技术的持续演进将对跨境电商消费模式与权益保护带来新的机遇与挑战。人工智能、区块链等技术的应用有望提升交易透明度与纠纷解决效率，例如通过智能合约自动执行条款或利用分布式账本技术实现商品溯源。然而，算法歧视、数据垄断等新型风险也可能随之凸显，要求保护机制具备更强的适应性与前瞻性。后续研究应密切关注技术发展动态，持续探索适应新型业态的权益保护方案，特别是在自动化决策的合规性、跨境数据流动的治理以及平台算法责任等方面深化探讨，以构建更加公平、安全、可信的跨境电子商务环境。

## 参考文献

- [1] 严震. 跨境电商平台责任划分与消费者权益保护[J]. 法制博览, 2025(27): 67-69.
- [2] 王怡然. 电商购物中消费者权益的经济法保护研究[J]. 法制论坛, 2025(10): 74-76.
- [3] 杨理. 跨境电子商务中消费者权益保护的法律问题探析[J]. 市场周刊, 2025, 38(28): 142-145.
- [4] 童永峰. 跨境电商境内消费者权益保护的法律困境与破解路径研究[J]. 产业创新研究, 2025(11): 54-56.
- [5] 范易辰. 电子商务中消费者权益法律保护问题研究[J]. 中国电子商情, 2025(7): 19-21.
- [6] 贾建春. 民商法制度在电子商务中的发展空间与运用措施[N]. 企业家日报, 2025-09-26(006).
- [7] 傅嘉豪. 我国食品类直播带货中消费者权益的法律保护研究[J]. 中国食品工业, 2025(14): 50-52.