

跨境电商中的消费者权益保护困境与对策研究

祝欣如

南京邮电大学管理学院, 江苏 南京

收稿日期: 2025年12月8日; 录用日期: 2025年12月19日; 发布日期: 2025年12月31日

摘要

在数字经济全球化深入发展背景下, 跨境电商凭借高效便捷的贸易模式实现爆发式增长, 成为推动国际贸易转型升级、满足消费者多元化需求的核心动力。然而, 其跨地域、多主体、多环节的复杂特性, 使传统消费者权益保护体系面临严峻挑战, 知情权、公平交易权、求偿权等核心权益受损问题日益凸显。本文基于文献研究法与比较研究法, 系统梳理跨境电商消费者在购物全流程中的权益保护困境, 深入剖析法律法规冲突、监管机制碎片化、平台责任缺位及国际协作不足等深层成因。研究发现, 现有保护机制难以适配跨境交易特殊性, 导致消费者维权成本高、救济渠道不畅。为此, 本文提出构建“法律法规为基础、协同监管为手段、平台治理为核心、国际协作为保障”的多元共治体系, 通过完善专项立法、创新监管模式、压实平台责任、深化国际协作等路径, 破解跨境电商消费者权益保护难题, 为行业健康可持续发展提供理论支撑与实践参考。

关键词

跨境电商, 消费者权益保护, 监管困境, 多元共治

Research on the Dilemmas and Countermeasures of Consumer Rights Protection in Cross-Border E-Commerce

Xinru Zhu

School of Management, Nanjing University of Posts and Telecommunications, Nanjing Jiangsu

Received: December 8, 2025; accepted: December 19, 2025; published: December 31, 2025

Abstract

Against the backdrop of the deepening globalization of the digital economy, cross-border e-commerce has experienced explosive growth due to its efficient and convenient trade model, becoming a core

driver in promoting the transformation and upgrading of international trade and meeting the diverse needs of consumers. However, its cross-regional, multi-stakeholder, and multi-layered complex characteristics have imposed severe challenges on the traditional consumer rights protection system, with growing issues related to the infringement of core rights such as the right to information, the right to fair transactions, and the right to compensation. Based on literature research, case analysis, and comparative research methods, this paper systematically examines the dilemmas in protecting consumer rights throughout the shopping process in cross-border e-commerce, and delves into the underlying causes, including conflicts in laws and regulations, fragmented regulatory mechanisms, insufficient platform accountability, and inadequate international collaboration. The study finds that existing protection mechanisms struggle to adapt to the unique characteristics of cross-border transactions, leading to high costs for consumer rights protection and ineffective redress channels. To address these issues, this paper proposes the establishment of a multi-stakeholder governance system based on “laws and regulations as the foundation, coordinated regulation as the means, platform governance as the core, and international collaboration as the safeguard”. By refining specialized legislation, innovating regulatory models, strengthening platform responsibilities, and deepening international cooperation, this framework aims to resolve the challenges of protecting consumer rights in cross-border e-commerce, providing theoretical support and practical guidance for the healthy and sustainable development of the industry.

Keywords

Cross-Border E-Commerce, Consumer Rights Protection, Regulatory Dilemmas, Multi-Stakeholder Governance

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

随着信息技术迭代与全球贸易自由化推进，跨境电商打破传统国际贸易地域限制，实现商品、服务与资本的跨境高效流动。近年来，全球跨境电商交易规模持续攀升，我国作为跨境电商大国，进出口规模均位居世界前列，其不仅成为稳外贸、促消费的重要抓手，更在满足消费者高品质、多元化需求方面发挥不可替代的作用。但在行业繁荣背后，消费纠纷呈逐年增长态势，商品质量参差、虚假宣传、售后服务缺失、跨境维权困难等问题频发，严重影响消费者购物体验与信任度。传统国内消费者权益保护机制基于地域管辖原则构建，在跨境交易的法律适用冲突、监管权限限制、跨国救济障碍等问题面前力不从心，出现明显“失灵”。在此背景下，深入研究跨境电商消费者权益保护困境与解决方案，不仅关系到消费者合法权益保障，更对规范市场秩序、提升我国跨境电商国际竞争力、推动全球数字贸易健康发展具有重要理论与现实意义。

2. 跨境电商消费者权益保护研究现状

国内外学者对跨境电商消费者权益保护的研究已形成多维度视角。现有研究普遍揭示了消费者在跨境场景下面临的核心困境，主要包括因信息不对称导致的知情权受损[1]、因跨境壁垒导致的公平交易与求偿权实现障碍[2]、以及因法律冲突与数据跨境流动引发的安全与隐私权威胁[3]。在成因剖析上，研究多从法律适用与管辖权冲突[4]、监管碎片化、平台责任缺位及国际协作不足[5]等层面展开。针对这些挑战，学者们提出的对策主要围绕完善法律法规、创新协同监管、压实平台主体责任以及加强国

际协作与标准互认等方面。然而，现有研究多侧重于某一或某几个局部维度进行探讨，本文试图在系统剖析困境成因与提出对策时，构建一个整合“法律－监管－平台－国际”四重维度的分析框架，以提供更全面的解决思路。

3. 跨境电商消费者权益保护的核心困境

3.1. 知情权困境：信息不对称的加剧

跨境电商交易中，信息不对称问题较传统国内贸易更为突出，直接导致消费者知情权受损。商品信息失真现象普遍，语言障碍与文化差异使境外商家的商品描述存在翻译不准、表述模糊等问题，部分商家刻意美化图片、隐瞒电压标准、尺寸规格、成分含量等关键信息，导致商品与实际需求不符。主体信息模糊是另一痛点，境外商家的身份、资质、注册地址及联系方式难以核实，多数平台仅展示简单介绍，未要求公开完整资质证明，消费者遇纠纷时易陷入“找不到人”的维权困境。此外，跨境直播电商的兴起使营销信息误导问题加剧，主播夸大商品功效、虚假宣传，而消费者跨境取证难、投诉举报受地域限制，进一步放大知情权受损风险。

3.2. 公平交易权与求偿权困境：维权之路障碍重重

公平交易权与求偿权的实现面临多重阻碍。售后服务缺失与缩水问题突出，我国“七日无理由退货”制度因国际运费高昂、海关手续繁琐、退换货周期长等原因难以落地，多数平台与商家不支持无理由退货，即便支持也设置诸多限制，实际可操作性极低；同时，境外商家的保修服务多仅限本土，国内消费者无法享受，维修成本极高。索赔救济渠道不畅，消费者向境外商家诉讼需承担高额费用、复杂程序与语言障碍，维权成本远超商品价值；寻求本国机构帮助时，又受管辖权与执法权限制，调解缺乏强制约束力，纠纷难以有效解决。跨境支付环节风险频发，汇率波动、退款周期长、手续费不透明等带来额外成本，部分支付平台安全性不足，还可能导致支付信息泄露。

3.3. 安全保障权与隐私权困境：新型风险的涌现

安全保障权面临产品质量安全标准冲突的挑战，部分商品符合出口国标准但不符合我国强制性标准，存在电压不兼容、食品添加剂超标、化妆品成分不合格等隐患，且质量问题发生后责任认定与追溯困难，商家、平台与物流企业相互推诿，缺乏统一追溯体系导致全流程信息无法查清。隐私权方面，个人数据跨境流动风险凸显，消费者需提供姓名、身份证号、支付信息等大量个人信息，这些信息在跨境传输中易遭泄露与滥用。由于各国个人信息保护法律与监管规则不一，信息泄露后消费者难以确定适用法律，跨国追责程序复杂、成本高昂，部分平台与商家还存在过度收集、滥用消费者信息的行为。

4. 困境的深层成因剖析

4.1. 法律法规层面的冲突与模糊

法律法规的冲突与模糊是困境产生的根本原因之一。法律适用存在不确定性，跨境消费合同的双方处于不同国家或地区，消费者所在地法、商家所在地法与平台所在地法的适用争议较大。我国《涉外民事关系法律适用法》规定消费者合同优先适用经常居所地法律，但消费者难以证明经营者是否在本地从事相关经营活动，且各国保护标准差异导致裁判结果截然不同，加剧纠纷解决复杂性。管辖权冲突突出，“原告就被告”原则增加消费者维权成本，“最密切联系原则”的认定标准不一导致管辖争议频发。国内法存在跨境适用局限，《消费者权益保护法》《电子商务法》的跨境相关规定原则化、可操作性不足，且域外效力有限，难以约束境外经营者。

4.2. 监管执法层面的碎片化与低效

监管权的地域分割导致对境外商家监管乏力，传统监管体系基于地域管辖，一国执法权难以延伸至境外，只能通过平台间接监管，对境外商家缺乏有效威慑。协同监管机制缺失，跨境电商交易涉及海关、市场监管、税务等多个国内部门及多国监管机构，国内部门间缺乏常态化信息共享与联合执法机制，监管标准不一、信息不通；国际间执法理念、技术标准与法律体系差异较大，沟通协调机制不畅，难以形成监管合力。口岸监管与市场后续监管脱节，海关侧重通关征税与公共安全，对商品质量与商家行为监管不足；市场监管部门因缺乏信息共享，难以掌握跨境商品入境信息，无法及时开展后续监管，不合格商品易流入市场。

4.3. 平台治理责任与能力的不足

跨境电商平台的治理缺位是权益受损的直接原因。平台责任边界模糊，《电子商务法》对境外商家资质审核标准、商品信息审查范围的规定过于原则化，部分平台为追求交易规模降低准入门槛，资质审核流于形式，商品信息审查不严，导致虚假宣传、信息失真问题频发。纠纷解决机制效能不足，平台客服仅承担协调职责，缺乏强制执行力，纠纷解决规则由平台自行制定，缺乏中立性与公正性，消费者合理诉求难以满足。部分平台缺乏有效技术手段，对虚假宣传、刷单炒信等行为的监测防控能力不足，无法保障交易公平与安全。

4.4. 国际协作机制的缺位

国际协作不足是重要外部原因。全球统一的跨境电商消费者权益保护公约缺失，相关规定散见于各类国际条约与区域协定，原则化且缺乏实施细则，难以解决法律适用、管辖权等核心问题。双边与多边协作不充分，现有协作为多框架性约定，在调查取证、文书送达、判决执行等方面缺乏有效衔接，跨境维权效率低下。国际标准互认与信息共享机制不完善，各国产品质量、安全标准及认证体系差异较大，商品跨境流通面临重复检测认证问题；监管机构与消费者保护机构间信息共享不畅，缺乏跨境交易、商家信用、纠纷处理等关键信息交换，影响监管与维权效果。

5. 构建跨境电商消费者权益保护多元共治体系的对策

5.1. 完善法律法规体系：明确规则与适用

完善的法律法规是权益保护的基础。推动国内立法完善，在《电子商务法》中增设跨境电商专章，明确平台与境外商家的权利义务，细化资质审核与商品信息审查的具体标准流程，建立商家信用评价与黑名单制度；设立“跨境电商消费者保护基金”，由平台与商家按比例缴纳，用于垫付消费者损失；明确平台“先行赔付”责任，消费者因商家违法行为受损时，平台先赔付再追偿。明确法律适用与管辖权规则，通过司法解释或立法修订，确立消费者经常居所地法律优先适用原则，允许消费者自愿选择更有利的法律；扩大消费者住所地法院管辖权，降低维权成本。加强与国际条约衔接，借鉴国际先进立法经验，推动我国法律与国际规则协调统一。

5.2. 创新监管执法模式：从分割到协同

构建协同高效的监管体系。建立“穿透式”监管机制，明确平台对境外商家的管理责任，要求平台向监管机构备案商家身份、资质等信息，监管机构通过监管平台间接约束境外商家，对平台未履行审核义务的追究连带责任；利用大数据、人工智能构建跨境电商监管信息平台，整合多部门数据，实现交易全流程动态监测，及时查处违法违规行为。强化部门协同，成立跨境电商消费者权益保护协调机构，明确职责分

工与统一监管标准；建立跨部门信息共享平台，实现通关、监管、投诉等数据实时共享；定期开展联合执法，集中整治商品质量、虚假宣传、支付风险等突出问题。探索“监管沙盒”模式，在自贸区、跨境电商综试区试点简化维权程序、跨境纠纷在线调解、质量追溯体系等创新举措，积累经验后逐步推广。

5.3. 压实平台主体责任：强化治理枢纽功能

发挥平台核心治理作用。严格商家准入与信息审核，建立严格的境外商家准入机制，要求提供完整资质证明并经第三方认证，实施动态资质审核与不合格商家清退制度；建立商品信息发布标准，要求如实披露商品信息及检测报告，利用技术手段自动筛查虚假宣传与信息失真内容。构建高效纠纷解决机制，建立独立纠纷解决机构与第三方评审委员会，推广在线争端解决机制(ODR)，明确调解程序与时限，将纠纷解决结果与商家信用评级挂钩，对拒不履行协议的商家采取限制曝光、暂停交易、清退等处罚。履行“看门人”职责，建立跨境消费风险预警系统，对高频投诉商家与商品重点监控并发布风险提示；如实披露关税、运费、退款政策等交易信息，保障消费者知情权；与正规支付机构合作，建立支付安全监测机制，防范信息泄露与诈骗风险。

5.4. 加强国际协作与标准互认

深化国际合作破解跨境维权难题。积极参与国际规则制定，在 WTO、OECD、APEC 等框架下提出符合我国利益与普适性的规则建议，推动形成全球统一的指导性原则；加强与“一带一路”沿线国家合作，主导或参与区域性跨境电商消费者权益保护协定签订。深化双边与区域司法协作，与主要贸易伙伴国签订专门司法协助协定，明确文书送达、调查取证、判决执行的具体程序与时限；建立各国消费者协会与监管机构常态化沟通机制，搭建跨境纠纷调解平台，实现投诉信息共享与联动处理。推动产品标准与认证互认，加强与各国标准对接，参与国际标准制定修订，建立跨境电商商品质量认证体系，达成认证互认协议，减少重复检测认证；构建商品全流程质量追溯体系，确保质量问题发生后能及时查清责任主体。

6. 结语

跨境电商的快速发展为消费者提供了更多选择，也带来了复杂的消费者权益保护问题。本文研究发现，消费者面临知情权受损、公平交易权与求偿权难以实现、安全保障权与隐私权受威胁等多重困境，其成因涉及法律法规冲突模糊、监管执法碎片化、平台治理缺位与国际协作不足等多维度因素。解决该问题需构建多元共治体系，以法律法规为基础、协同监管为手段、平台治理为核心、国际协作为保障，通过多方面协同发力，破解权益保护困境，保障消费者合法权益，构建可信赖的跨境消费环境，促进跨境电商行业健康可持续发展。

参考文献

- [1] 张曼琪, 张雅璇, 李安萍, 等. 跨境电商消费者权益如何保护? [J]. 中国外资, 2024(6): 20-22.
- [2] 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.
- [3] 严震. 跨境电商平台责任划分与消费者权益保护问题分析[J]. 法制博览, 2025(27): 67-69.
- [4] 贾星. 跨境电商中消费者权益保护研究[D]: [硕士学位论文]. 桂林: 广西师范大学, 2025.
- [5] 孙力. 跨境电商零售背景下的消费者权益保护探讨[J]. 现代商业, 2024(24): 60-63.