

电商弱勢消費者司法人工智能救濟的壁壘與 破解路徑

孟 杨

扬州大学法学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2026年6月5日; 录用日期: 2026年6月18日; 发布日期: 2026年7月29日

摘 要

随着智慧司法深度普及与电商消费纠纷持续增长, 司法人工智能已成为电商消费维权的重要工具, 但其对数字弱勢消費者救濟的影响仍存在理论与实践争议。本文以电商领域老年、农村等数字弱勢消費者为研究对象, 系统分析司法人工智能在电商纠纷救濟中的双重面向。本应打破维权壁壘的司法人工智能, 在实践中因效率优先导向、群体适配缺失、全流程管控缺位, 异化为数字弱勢消費者维权的新障碍, 形成覆盖准入、程序、实体的三重救濟壁壘。据此, 本文提出面向数字弱勢消費者的规制体系, 以期推动司法人工智能回归司法为民初衷, 保障数字弱勢消費者的平等司法救濟权。

关键词

数字弱勢消費者, 司法人工智能, 权益保障, 电商消费纠纷

Barriers and Solutions to Judicial Artificial Intelligence Relief for E-Commerce Vulnerable Consumers

Yang Meng

Law School, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: June 5, 2026; accepted: June 18, 2026; published: July 29, 2026

Abstract

With the in-depth popularization of smart justice and the continuous growth of e-commerce consumer disputes, judicial artificial intelligence has become an important tool for e-commerce consumer rights protection. However, there are still theoretical and practical controversies over its

impact on the relief of digitally vulnerable consumers. Taking digitally vulnerable consumers in the e-commerce field, such as the elderly and rural residents, as the research object, this paper systematically analyzes the dual dimensions of judicial artificial intelligence in the relief of e-commerce disputes. Judicial artificial intelligence, which is supposed to break down barriers to rights protection, has been alienated into a new obstacle to the rights protection of digitally vulnerable consumers in practice due to the efficiency-first orientation, lack of group-specific adaptation, and absence of full-process supervision and control, forming a three-fold relief barrier covering access, procedure, and substance. On this basis, this paper proposes a regulatory system for digitally vulnerable consumers, with a view to promoting judicial artificial intelligence to return to the original aspiration of justice for the people and guaranteeing the equal right to judicial relief for digitally vulnerable consumers.

Keywords

Digitally Vulnerable Consumers, Judicial Artificial Intelligence, Rights and Interests Protection, E-Commerce Consumer Disputes

Copyright © 2026 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

截至 2025 年 6 月,我国数字消费用户规模已突破 9.58 亿人,占网民总体的 85.3% [1]。电商消费已从城市主流人群深度渗透至老年、农村等此前的数字边缘群体,成为居民日常消费的核心形态。与之相伴的是,涉数字弱势群体的电商消费纠纷持续激增。多地法院发布的消费者权益保护审判白皮书均明确指出,老年、农村等群体的电商维权存在举证能力弱、诉讼门槛高、维权成本与收益严重不匹配等突出痛点,且司法实践需重点关注“一老一小”及乡村消费群体的权益保护[2] [3]。为摆脱电商消费维权的结构性困境,最高人民法院先后出台《人民法院在线诉讼规则》¹及《最高人民法院关于为促进消费提供司法服务和保障的意见》²(下文简称《意见》)等规范性文件,明确要求提升消费纠纷在线化解质效,并不断增加对农村消费者的司法服务供给。在此政策导向下,司法人工智能成为智慧司法与电商维权深度融合的核心载体,在全国法院的电商纠纷审理中实现了全流程落地。其设计初衷,正是试图通过智能技术与小额诉讼等制度的结合,降低消费者维权成本,为数字弱势群体提供普惠、便捷的司法救济。

然而,在司法实践中,技术的应用却呈现出极具张力的双重面向:本应弥合诉讼能力差距的司法人工智能,反而可能因数字鸿沟、算法黑箱与程序减损等固有缺陷,异化为数字弱势消费者进入司法程序、实现权利救济的新型壁垒。现有对司法人工智能的研究大多仅泛化探讨司法人工智能的普惠价值或通用风险,未能聚焦电商纠纷场景,针对老年、农村等数字弱势消费者展开精细化分析;对平台经济、电商消费的研究多聚焦于电商平台本身的治理[4],或是电子商务平台经营者的侵权责任问题[5],并不能深入到司法环节并结合现在司法智能化趋势探讨对消费者的权益保护。由此本文以电商领域数字弱势消费者为核心研究对象,拆解司法人工智能在电商维权中的赋能价值与壁垒风险,厘清电商领域数字弱势消费者司法保护的制度短板,最终构建起适配电商维权场景、兼顾技术普惠与弱势群体权益特殊保护的全流程法律规制体系。

¹<https://www.court.gov.cn/fabu/xiangqing/309551.html>

²<http://gongbao.court.gov.cn/Details/30ab81a83dedc4d4734bbef3221f64.html>

2. 司法人工智能适配电商数字弱势消费者的正当性与实现路径

司法人工智能对数字弱势群体权利救济的赋能，并非技术与司法的形式化拼接，而是源于其与该群体维权需求、电商纠纷特征的深度契合。从司法实践审视，人工智能已在诉讼中形成了全流程的赋能路径，成为数字普惠司法在消费维权领域落地的核心载体。

2.1. 司法人工智能赋能权利救济的正当性基础

2.1.1. 法理正当性

司法人工智能赋能的法理正当性，根本在于其遵循了接近正义的价值理念，并数字化落实了消费者权益的倾斜保护原则。一方面，接近正义的核心内涵在于通过技术打破地域、能力对救济权的物理与认知限制，让所有社会群体平等获取司法资源^[6]。而电商数字弱势消费者恰恰是传统司法模式中最容易被排除在救济之外的群体，司法人工智能的应用为该群体提供了可及的司法救济渠道。另一方面，《中华人民共和国消费者权益保护法》³(下文简称《消保法》)和《中华人民共和国电子商务法》⁴(下文简称《电子商务法》)均确立了消费者倾斜保护的基本原则，《意见》也专门要求强化对老年、农村等消费群体的特殊司法保护。司法人工智能通过技术手段降低维权门槛、弥补该群体的诉讼能力短板，本质上是对倾斜保护原则的数字化落实，是通过技术矫正电商交易中经营者与消费者、数字强势群体与弱势群体之间的先天地位失衡，具备充分的法理正当性。

2.1.2. 现实适配性

相较于传统纠纷，电商数字弱势消费者的维权痛点集中于四个维度：一是程序门槛高，该群体通常缺乏法律专业知识，无法独立完成起诉状撰写、立案材料准备等诉讼流程，甚至无法理解基础的诉讼程序规则；二是地域限制强，农村、偏远地区的消费者往返法院的时间、经济成本极高，往往远超电商小额纠纷的维权收益；三是举证能力弱，该群体既无法熟练固定电商交易的电子证据，也无法获取电商平台掌握的原始交易数据，在举证环节处于绝对弱势地位；四是维权周期长，传统诉讼程序的冗长流程，与电商纠纷小额化、高频化的特征严重不匹配，该群体往往因无法承受时间成本而放弃维权^[7]。而司法人工智能的要素式立案、电子证据智能核验等功能，恰好与上述痛点形成精准咬合，具备极强的现实适配性。

2.1.3. 制度合法性

我国现行法律体系与司法规范性文件，已为司法人工智能在电商消费维权领域的应用构建了初步的制度框架，为其赋能数字弱势消费者提供了明确的合法性依据。上位法层面，《中华人民共和国民事诉讼法》⁵(下文简称《民事诉讼法》)第16条明确了在线诉讼与线下诉讼的同等法律效力，第165条至168条确立了小额诉讼程序的一审终审、快速审结规则，为司法人工智能嵌入电商小额纠纷的在线诉讼、快速审理提供了上位法基础。司法政策层面，《最高人民法院关于规范和加强人工智能司法应用的意见》⁶中，专门提出司法人工智能要“尊重不同利益诉求，能够根据司法需求公平提供合理可行方案，充分照顾困难群体、特殊群体，使其在司法活动中获得必要帮助，实现智能化司法服务对各类用户的普适包容和机会均等”直接将司法人工智能的应用，作为强化弱势群体司法保护的重要举措。此外，《电子商务法》第7条确立的多方协同治理体系，也为司法人工智能联动消费者组织、基层治理主体开展维权服务提供了制度空间，确保了技术应用的制度合法性。

³https://www.samr.gov.cn/zfjcj/tzgg/art/2023/art_615af9ed6bcd4974bf853dd2e02bc663.html

⁴http://www.npc.gov.cn/zgrdw/npc/lftz/rlyw/2018-08/31/content_2060827.htm

⁵<https://zqdzfy.gov.cn/uploads/ueditor/file/20250717/1752715122186384.pdf>

⁶<https://eastlawlibrary.court.gov.cn/court-digital-library-search/page/fullTextSearch/lawNReguDetail.html?id=323852>

2.2. 司法人工智能赋能电商数字弱势消费者权益救济的核心路径

依托全国法院的智慧司法实践，当前司法人工智能已形成了覆盖电商纠纷“立案－举证－调审”全流程的赋能路径。

针对低数字技能群体“不懂法、不会告”的痛点，司法人工智能构建了适配电商纠纷的无障碍智能诉讼指引体系，彻底降低了司法救济的程序门槛。一方面，针对电商纠纷的固定案由与核心要素设计了语音交互式要素问答模块，通过自然语言引导消费者梳理维权事实与诉求，自动生成符合规范的诉状与证据目录。同时，多地法院的系统已完成适老化改造，融合大字版界面与人工客服的实时对接，使得当事人无需掌握复杂数字技能即可完成起诉动作，从源头消弭了阻碍诉权行使的认知壁垒[8]。

司法人工智能还依托全流程在线诉讼平台，实现了电商纠纷救济的全流程线上化，化解了农村、偏远地区消费者维权成本倒挂的困境。数字弱势消费者可足不出户，通过手机完成立案、举证、庭审、调解、签收文书等全部诉讼流程，无需往返法院，无需承担交通、住宿等额外维权成本，甚至可利用空闲时间完成异步庭审，完全适配消费者的生产生活节奏[9]。这种打破地域和时空限制的模式，将维权的经济与时间成本降至极低区间，彻底破解了小额纠纷“赢了官司输了钱”的现实悖论。

在举证环节，司法人工智能的智能核验功能有效对冲了平台的数据优势。一方面，经授权后，系统可自动对接平台抓取订单流转、支付凭证等结构化数据；另一方面，针对消费者提交的非规范证据，人工智能可进行初步的真实性关联校验。此外，结合《电子商务法》第62条关于电子商务经营者应当提供原始合同和交易记录的法定强制义务，智能系统可辅助法官向平台精准调取底层数据，实质性地矫正了双方的举证能力失衡。

司法人工智能还能通过双轨制提升解纷效率[10]。在诉前调解阶段，系统基于历史类案生成调解方案预期，并联动多方主体实现在线多元解纷。在诉讼阶段，要素式审判系统与小额诉讼程序深度绑定，自动归纳争议焦点并生成裁判文书初稿，助力法官实现“一次开庭审结并当庭宣判”，将传统审理周期大幅压缩至法定的两个月期限甚至更短。

3. 司法人工智能对电商数字弱势消费者的救济困境

司法人工智能的技术设计初衷，是通过智能诉讼指引、全流程在线诉讼等功能弥合电商数字弱势消费者的诉讼能力短板，实现数字普惠司法的价值目标。但在针对老年、农村等数字弱势消费者的司法实践中，本应成为维权赋能工具的司法人工智能却因设计适配性缺失、程序保障规则缺位等原因异化为该群体进入司法程序、行使救济权的新型壁垒。

3.1. 司法人工智能对电商数字弱势消费者权益救济的壁垒生成

3.1.1. 准入性壁垒：数字鸿沟导致的起诉权实质失权

司法救济的前提是当事人能够顺利进入司法程序，而数字鸿沟的存在，让本应降低维权门槛的全流程智能诉讼系统，反而成为电商数字弱势消费者行使起诉权的第一道不可逾越的壁垒。当前法院普遍使用的智能立案系统，以线上化、电子化、标准化为核心设计逻辑，要求当事人完成实名认证、电子证据上传、要素信息填报等一系列复杂线上操作，而这恰好击中了老年、农村及低数字技能群体的核心能力短板。该类群体大多无法熟练操作智能手机完成系统操作，部分农村偏远地区消费者还面临网络信号不稳定、智能设备配置不足的硬件障碍，而电商纠纷绝大多数为标的额1万元以下的小额纠纷，该群体往往因无法操作智能立案系统，又不愿承担往返法院的线下维权成本，最终直接放弃司法救济。

更突出的问题是在线诉讼程序选择权的强制保障规则缺位。《民事诉讼法》第16条明确将“当事人同意”作为在线诉讼的适用前提，但在电商纠纷的司法实践中，个别法院为提升审判效率，对小额电商

纠纷默认适用全流程在线诉讼模式，未针对老年、农村等数字弱势消费者充分释明规则与线下诉讼选择权，甚至直接拒绝该群体的线下诉讼申请。这种强制适用的线上智能诉讼模式，让程序选择权沦为一张空文，从源头消解了司法人工智能的普惠价值[11]。

3.1.2. 程序性壁垒：算法黑箱与程序减损导致的核心诉权架空

《民事诉讼法》明确规定，人民法院应当保障和便利当事人行使诉讼权利，对当事人在适用法律上一律平等。但在电商纠纷的智能审判实践中，算法黑箱的不透明性与效率优先的程序简化逻辑，导致电商数字弱势消费者的知情权、辩论权、程序参与权等核心诉权被实质架空。

一方面，算法黑箱导致消费者的知情权与辩论权彻底落空。司法人工智能在电商纠纷中的应用，贯穿了证据审查、争议焦点归纳、类案推送、裁判文书生成的核心审判环节，而算法决策的核心逻辑、权重分配、要素筛选标准，均处于不透明的黑箱之中。对于缺乏法律知识与数字技能的电商数字弱势消费者而言，其既无法知晓算法采信或否定其证据的具体理由，也无法理解类案推送的匹配标准，即便算法作出了对其不利的辅助决策，该群体也无法提出针对性的抗辩意见，只能被动接受算法的输出结果，法定的辩论权、程序参与权完全沦为形式。

另一方面，效率优先的程序简化逻辑，导致司法的释明义务与人文关怀完全缺位。电商小额纠纷“案多人少”的审判压力下，司法人工智能的核心应用目标被简化为“提升结案效率”，法官普遍依赖司法人工智能生成的标准化流程与文书模板，针对数字弱势消费者的释明义务被大幅压缩甚至完全省略。对于老年、农村消费者而言，其既无法理解“要素式审判”“小额诉讼一审终审”等专业概念，也不清楚智能调解方案背后的裁判尺度，往往在信息不对称的情况下，被迫接受了不利于自身的调解方案或程序安排，核心诉权被彻底架空。

3.1.3. 实体性壁垒：算法偏见加剧的诉讼地位结构性失衡

电商交易中，消费者与平台、经营者本就存在先天的举证能力、诉讼能力差距，而司法人工智能的算法偏见，进一步将这种差距固化为稳定的裁判偏向，形成了针对电商数字弱势消费者的实体性壁垒，直接消解了消费者倾斜保护的法定原则。

证据采信偏见加剧了消费者的举证不能困境。电商纠纷的核心证据完全电子化，平台经营者掌握着交易快照、系统日志等原始、结构化的电子数据，而数字弱势消费者能提交的，大多是实物瑕疵照片、聊天记录截图等非结构化、非标准化的证据，即使该消费者有向平台申请取证的意识，也会因技术隔阂与经济负担难以有效获取证据[12]。司法人工智能的证据审查模型，天然以数据的标准化、结构化程度作为采信权重的核心判断标准，对平台提交的格式化数据往往直接认定其真实性，而对数字弱势消费者提交的非规范证据，极易以“真实性无法核验”为由直接否定其证明力，让立法专门为消费者设定的举证责任倒置规则被架空。

司法人工智能的决策模型以历史裁判文书为训练基础，在这些文书中有可能预设了对消费者的不利裁判倾向，从而导致标签化偏见的泛化适用[13]。算法在训练过程中，会将“多次购买记录”“多次维权索赔”等要素，与“恶意维权、不予支持”的裁判结果形成强关联，并将这种关联泛化适用于所有电商纠纷案件。对于农村、老年等数字弱势消费者而言，其往往存在帮亲友代购、批量购买农资等行为，一旦有过多次维权记录，就会被算法自动打上“恶意维权”的负面标签，在裁判环节自动预设不利倾向。而该群体既无法知晓标签的存在也无法提出抗辩，最终导致惩罚性赔偿规则被算法的标准化决策彻底消解。

司法人工智能的标准化裁判逻辑，还会反向强化平台与经营者的优势地位。司法实践中，算法对平台结构化数据的天然采信偏好，会进一步固化平台的数据垄断地位，经营者也会基于算法裁判的标准化

倾向,在交易中进一步收紧格式条款、限制消费者的举证方式,甚至刻意规避非结构化证据的法律效力,让消费者的实体维权陷入“举证越不规范、裁判越不支持”的负向循环,算法偏见从司法裁判环节反向传导至交易前端,加剧了消费者与经营者之间的结构性地位失衡。

3.2. 救济壁垒生成的根源探析

司法人工智能在电商纠纷中引发的权利异化,表象上是技术准入门槛与弱势群体能力之间的冲突,但究其根本,在于现行诉讼规则与智能化应用机制之间存在衔接不畅。

一方面,《电子商务法》等实体法确立的消费者倾斜保护理念,在司法实践中并没有能够被很好地运用于保护弱势消费者的合法权益^[14]。尽管《民事诉讼法》第16条确认了在线诉讼的同等法律效力,但针对智能辅助工具的适用边界与裁量尺度,目前尚缺乏精细化的配套操作规范。这导致基层法院在面对海量电商小额纠纷时,极易陷入以“效率优先”为单一导向的办案惯性,在无形中削弱了对数字弱势群体的特殊程序关照。另一方面,智能审判的高度标准化进一步加速了核心程序保障机制的虚化。以在线诉讼的适用为例,其法定前提虽为“经当事人同意”,但在实际运行中,由于缺乏强制释明与“无条件转线下”的兜底操作规程,弱势群体往往在信息不对称中陷入“被动适用”的境地。同时,在高度浓缩的要素式审判模式下,法官的穿透性协助义务被大幅压缩。现行审判机制未能有效督促法官针对低数字技能群体提供专门的技术帮扶与风险提示,加之诉讼系统前端无障碍设计的缺失,直接从交互层面固化了当事人的维权门槛。更为棘手的是,传统诉讼规则与算法治理的兼容性困境,实质性阻断了弱势群体的纠错通道。在事前防范端,算法透明度与商业秘密保护之间尚未形成合理的利益平衡机制,涉诉电商算法的回避制度与常态化审查标准长期缺席。在事后救济端,《民事诉讼法》第168条要求小额诉讼案件应在立案之日起两个月内审结。在这种依法追求快审快结的制度约束下,传统的“谁主张、谁举证”规则并未针对算法黑箱向弱势方作出适度倾斜。鉴于算法偏见的隐蔽性及极高的技术壁垒,数字弱势群体几乎无法完成针对辅助裁判的举证责任。这种机制层面的阻滞,最终导致由技术诱发的实质不公难以通过现有的救济途径获得纠正。

此外,电商平台与经营者的角色缺位也是救济壁垒从技术预设转化为实践结果的重要传导环节。平台作为电商交易全量数据的唯一持有者,是司法人工智能证据审查模型的核心数据提供方,平台提交的格式化交易数据天然获得算法高权重采信,但其并未承担对弱势消费者的对等证据协助义务,消费者无法通过平台便捷获取完整交易数据,进一步加剧了双方的举证能力失衡。而且部分头部电商平台本身就是法院司法人工智能系统的技术开发与运维方,存在天然的利益冲突,而现有规则未要求平台承担算法中立性的保障责任,导致平台的经营者利益偏向,可通过算法底层设计直接传导至裁判结果。同时,平台作为电商纠纷诉前化解的准司法主体,其站内维权、智能调解系统与法院在线解纷平台数据互通,但平台未针对老年、农村等弱势消费者做适老化、通俗化改造,也未履行充分释明义务,前端化解功能的实质性缺位,直接将大量小额纠纷推至司法环节,进一步加剧了法院“案多人少”的审判压力,反向强化了“效率优先”的办案惯性,最终形成壁垒固化的恶性循环。

4. 破局路径:面向数字弱势消费者的规制体系

司法人工智能对数字弱势消费者的权利救济,核心矛盾并非技术本身的优劣,而在于应用层面能否回归实质诉权保障的设计初衷。

4.1. 破除准入壁垒:优化智能诉讼无障碍适配

针对数字鸿沟引发的起诉权失权问题,核心是通过司法端的流程优化与技术适配,打破智能系统对

老年、农村等群体的准入限制，让司法救济的入口对所有群体平等开放。

打破准入壁垒的核心前提，是刚性保障诉讼程序选择权。法院受理电商小额纠纷时，必须以口头、书面双重形式，向数字弱势消费者充分释明线上、线下诉讼的适用规则与法律后果，不得以“电商纠纷线上产生”为由，强制或变相强制适用全流程在线诉讼，对消费者提出的线下诉讼申请必须无条件准许，从根本上杜绝“不会用系统 = 无法立案”的问题。在此基础上，需落地智能系统无障碍改造的硬性要求，统一智能立案、庭审系统的适老化适配标准，强制配备大字版界面、全程语音交互、人工客服实时兜底功能，简化操作流程，删减非必要弹窗与填报环节，让低数字技能群体能独立完成基础诉讼操作。针对农村偏远地区、行动不便群体面临的地域与硬件限制，还需全面完善线下诉讼绿色通道，推行巡回立案、上门立案、跨域立案服务，依托基层人民法庭、司法所设立诉讼服务站点，让消费者无需往返法院即可完成立案、材料提交等核心诉讼环节，彻底打破地域与数字技能的双重限制[15]。

4.2. 补齐程序短板：强化弱势消费者诉权保障

针对算法黑箱与程序减损引发的诉权虚化风险，亟需通过法官释明义务的实质化与算法决策的适度透明予以矫正，从而切实保障数字弱势消费者的知情权与参与权。在涉弱势群体的电商纠纷中，法官应当就小额诉讼一审终审的法律后果、系统操作规程及调解方案的权利让步等核心事项，以通俗语言进行充分的人工释明。司法实践中严禁以“系统已自动提示”为由免除法官的释明责任；若因未履行该义务而实质性削弱当事人诉讼权利的，理应将其作为程序违法事由予以规制。

与释明义务相配套，算法辅助决策的透明与说理规则也要在裁判环节予以确立。法官在裁判文书中应当单独载明司法人工智能辅助结论的参考范围及其被采信或弃用的具体缘由，严禁径行将算法输出等等同于最终裁判依据。同时，针对当事人在诉讼过程中提出的算法异议，法官应该在庭审或裁判说理中作出针对性回应，以防范机器决策对当事人辩论权的隐性剥夺。

此外，为确保弱势群体能够实质性参与诉讼全过程，诉讼服务的人工兜底机制不可或缺。面对无法独立使用智能系统的当事人，法院有义务指派专门的诉讼服务人员，协助其完成立案、证据上传与庭审交互等基础操作。此举旨在防范司法维权流程的“智能化”异化为冷漠的“去人工化”，确保数字时代的司法救济始终保有应有的人文温度。

4.3. 消解算法偏见：规范智能裁判应用边界

针对算法偏见引发的诉讼地位失衡问题，规制的核心在于通过司法端的底层管控，建立适配电商纠纷场景的去偏规则，从技术源头矫正对弱势消费者的隐性排斥。司法人工智能的深度嵌入必须划定严格的裁判禁区。在涉及消费者主体资格认定、惩罚性赔偿适用及格式条款效力审查等高度依赖价值衡量与个案判断的核心事项上，算法应被严格限定于提供类案参考等辅助功能。实质性的争议认定必须交由法官进行人工审查，坚决杜绝算法越权替代司法心证[16]。在此基础上，亟需针对电商纠纷场景重塑算法的偏见消除与证据采信标准。这要求优化底层模型的数据处理逻辑，打破算法对平台结构化数据的天然偏好，确保弱势消费者提交的非规范证据不被系统直接否定其证明力。同时，必须在算法因子中坚决剥离“多次购买”或“频繁维权”等极易引发标签化歧视的决策要素，严防系统基于消费者的历史行为预设不利的裁判倾向。

为保障上述规则的有效运转，还应引入常态化的算法审计与利益回避机制。通过多主体参与的偏见测试与动态抽查，重点校验模型对弱势群体的公平性与适配度。此外，对于与电商平台存在利益关联的技术开发主体，应确立严格的回避制度，从而在研发源头切断商业逻辑对司法中立性的渗透。

4.4. 强化协同赋能：完善普惠司法配套服务

司法人工智能要真正实现对电商数字弱势消费者的普惠赋能，仅靠法院系统内部的程序优化难以完

全落地，必须联动外部多方主体构建协同保障体系，从根源上弥补该群体数字技能与法律知识的双重短板。首先可以联动消费者协会、法律援助机构、村居委会等基层治理力量，在社区、乡村设立一线实体维权服务站点，为数字技能不足的消费者提供法律咨询、证据固定、智能系统操作等一对一的全流程协助，从物理空间覆盖与诉讼能力补强两个维度，破解该群体“无力维权”的现实困境。

针对电商纠纷小额化、高频化的特征，还要优化诉前智能调解的群体适配机制。对智能调解系统进行通俗化、适老化改造，在前端交互环节增设全程语音引导、人工实时跟进功能，既要向弱势消费者清晰释明调解方案对应的权利义务与裁判预期，也要明确禁止以智能化为由变相强制当事人接受调解方案。同时联动电商平台、相关行业协会共同参与诉前纠纷化解，帮助消费者以最低的时间与经济成本，快速实现权利救济^[17]。

除此之外，还要通过定向司法服务普及，打破该群体“不敢维权”的认知壁垒。法院应主动延伸司法服务触角，联合基层治理组织，针对农村、老年等重点群体开展智能诉讼系统操作、电商维权法律知识的专项宣讲，以通俗化的规则解读、实操化的使用演示，唤醒该群体的权利意识，让司法人工智能真正成为其维权的实用工具，而非新的维权障碍。

5. 结语

司法人工智能嵌入电商纠纷裁判，是数字时代司法应对案件量激增的必然选择。然而，技术部署不应以牺牲特定群体的诉讼基本权利为代价。对电商数字弱势消费者而言，司法人工智能的“赋能”或“壁垒”属性，并非取决于算法的技术先进性，而取决于制度设计是否遵循倾斜保护原则。

面对准入受阻、程序减损与实体偏见的救济困境，破局的关键并非排斥技术，而是将《民事诉讼法》的实质诉权保障与《消保法》的倾斜保护原则，嵌入司法人工智能的应用规则与程序设计之中。通过确立线下诉讼选择权、算法决策的透明机制、证据采信标准的优化配置以及多元协同的诉讼支持体系，可以在技术效率与程序正义之间实现适度平衡。

司法公正的最终检验标准，在于其能否惠及所有社会群体，特别是诉讼能力薄弱的数字弱势群体。智慧法院的建设，不应成为技术精英的专属领域，而应确保所有社会成员平等享有数字司法的便利。唯有坚守包容性法治理念，重构司法人工智能的适用边界与保障体系，方能消解电商维权中的技术壁垒，确保数字时代的司法正义不因技术能力差异而有所减损，最终实现“接近正义”的法治目标。

基金项目

2025 年江苏省研究生科研与实践创新计划项目，项目名称：从“工具理性”到“以人为本”：司法人工智能算法的伦理规制，项目编号：SJCX25_2230。

参考文献

- [1] 中国互联网信息中心. 数字消费发展报告(2025) [EB/OL]. <https://www.cnnic.cn/n4/2025/1226/c88-11445.html>, 2026-03-19.
- [2] 江西法院网. 江西高院召开消费者权益保护审判工作新闻发布会[EB/OL]. 2026-03-13. <https://jxgy.jxfy.gov.cn/article/detail/2026/03/id/9232368.shtml>, 2026-03-19.
- [3] 四川省人民法院. ××法院关于近三年网络消费纠纷案件的统计分析[EB/OL]. <http://scfy.scSSFw.gov.cn/article/detail/2025/06/id/8864236.shtml>, 2026-03-19.
- [4] 张钦昱. 电子商务平台治理的理念转型与制度调适[J]. 法学评论, 2025, 43(6): 145-156.
- [5] 武腾. 电子商务平台经营者的侵权责任[J]. 法商研究, 2022, 39(2): 103-115.
- [6] 孟醒. 智慧法院建设对接近正义的双刃剑效应与规制路径[J]. 中国政法大学学报, 2020(6): 33-44, 206.

- [7] 何颖, 季连帅. 论我国消费者维权成本过高的原因及解决对策[J]. 学习与探索, 2013(6): 73-77.
- [8] 刘万成, 姚宁怡. 论适老型诉讼机制的建构[J]. 温州大学学报(社会科学版), 2023, 36(5): 107-116.
- [9] 胡昌明. 移动电子诉讼的司法实践及其限度——以中国“移动微法院”为例[J]. 中国应用法学, 2021(2): 73-85.
- [10] 程睿. 双轨并行模式中在线诉讼的同意规则[J]. 现代法学, 2023, 45(5): 90-111.
- [11] 胡学军. 在线庭审当事人程序选择权的形态与保障[J]. 社会科学辑刊, 2024(4): 48-58, 2, 237.
- [12] 黄健. 数字经济时代基于运营平台电子取证的趋势与应对[J]. 大连理工大学学报(社会科学版), 2024, 45(1): 62-69.
- [13] 李佩霖, 钟晗. 承袭的偏见: 人工智能司法中偏见的成因与矫正[J]. 河北工业大学学报(社会科学版), 2025, 17(2): 75-81.
- [14] 陈婉玲, 胡莹莹. 场景消费时代我国消费者保护法的功能拓展——从弱者倾斜保护到能力提升激励[J]. 浙江社会科学, 2022(10): 64-73, 157.
- [15] 沈伟伟. 数字时代司法触达的发展、挑战与制度完善[J]. 政法论丛, 2024(6): 86-97.
- [16] 丁晓东. 人机交互决策下的智慧司法[J]. 法律科学(西北政法大学学报), 2023, 41(4): 58-68.
- [17] 胡晓霞. 消费纠纷的在线解决: 国外典型经验与中国方案[J]. 法学论坛, 2019, 34(4): 106-115.