

# 网络消费纠纷在线非诉讼纠纷解决机制

王奕心

华北电力大学人文与社会科学学院, 北京

收稿日期: 2023年3月29日; 录用日期: 2023年5月19日; 发布日期: 2023年5月26日

## 摘要

随着4G、5G时代的到来, 我国的网络实现了飞速的发展, 给人们的生活带来了明显的改变, 较为突出的就是越来越多的人加入到了网购的行列中来。日常生活中, 民事纠纷大量存在, 网购中也不例外。在网络平台交易的过程中, 会发生许多纠纷, 这些纠纷具有标的额小、数量多的特征, 如果坚持用传统的机制来应对, 则会造成大量的时间、金钱浪费, 传统的纠纷解决机制已经不再适合网络交易纠纷了, 于是一种更加高效便捷的机制出现了——网络消费纠纷在线非诉讼纠纷解决机制。对于线上网络纠纷解决机制的研究, 将以淘宝平台模式为例进行论述, 选择淘宝平台模式是因为, 根据目前的调查显示, 淘宝在电商平台中位居首位, 以它为例具有较强的代表性。

## 关键词

ODR, 淘宝平台纠纷解决机制, 问题, 措施

# Online Non-Litigation Dispute Resolution Mechanism for Online Consumption Disputes

Yixin Wang

College of Humanities and Social Sciences, North China Electric Power University, Beijing

Received: Mar. 29<sup>th</sup>, 2023; accepted: May 19<sup>th</sup>, 2023; published: May 26<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

With the advent of the era of 4G and 5G, China's network has achieved rapid development, bringing obvious changes to people's lives. More and more people have joined the ranks of online shopping. In daily life, civil disputes abound, and online shopping is no exception. In the process of network platform trading, many disputes may arise. These disputes have the characteristics of small

amount and large quantity of subject matter if you insist on using traditional mechanisms to deal with, it can cause a lot of time, waste of money, the traditional dispute resolution mechanism is no longer suitable for network disputes, so a more efficient and convenient mechanism appeared: network online consumer disputes non-litigation dispute resolution mechanism. For the study of online dispute resolution mechanism, the model of Taobao platform will be taken as an example to discuss. Taobao platform model is chosen because, according to the current survey, Taobao ranks the first among e-commerce platforms, and taking it as an example has strong representation.

## Keywords

ODR, Taobao Platform Dispute Resolution Mechanism, Problems, Measures

Copyright © 2023 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

迅猛发展的网络技术带动了电子商务平台的发展，与此同时也产生了更多的纠纷，这种网络纠纷标的额小、数量多，不再适合运用传统的纠纷解决机制来解决。在这一背景下，在线纠纷解决机制产生了。在线纠纷解决机制主要是依靠当事人的自主协商和自律，它在程序上拥有更大的灵活性，能够满足当事人对纠纷解决程序简易、便捷的要求。并且由电子商务平台自身提供在线纠纷解决服务，在一定程度上可以减轻法院的负担，同时也可以为当事人节省时间、金钱成本。近年来，我国的许多电子商务平台都制定了自己的纠纷解决模式，以淘宝平台的在线纠纷解决机制为例，探究淘宝平台提供的纠纷解决模式的解决依据、运行模式以及存在的问题、原因和完善措施，将为淘宝平台的线上交易纠纷解决提供更完善的机制，促进淘宝平台交易有序进行，同时也能促进我国 ODR 机制健康发展。

## 2. ODR 的概念和特征

### 2.1. ODR 的概念

#### 2.1.1. ODR 的产生

互联网的发展促成了更加频繁的跨区域交易，但传统的纠纷解决机制在解决网络纠纷时所带来的不适却不可避免，并带来了许多法律问题，如法院管辖权选择困难[1]、解决这种跨区域网络交易纠纷的成本较大不利于当事人双方维护自己的合法权益[2]等。

首先网络空间本身是虚拟的、无边界的，我们无法在网络空间中明确找到行为地、财产所在地、纠纷发生地，也很难确定网络交易者的实际住所和登录地点。其次，互联网最大的优势就是缩短距离，实现及时通讯。在互联网上，信息之间的传递速度非常迅速，但发送的主体——人，则有可能相距非常远，如果运用传统的机制，就需要双方当事人当面沟通，这样的耗时与交通成本都会很高，对于网络交易纠纷这种小额诉讼，这种成本甚至会远超标的额本身，很明显这并不利于双方当事人维护自己的合法权益。

根据以上分析可以发现，具有国家强制力的诉讼模式，本质上无法满足网络交易中当事人对程序灵活和执行便捷的要求，也就很难保障网络交易纠纷中的消费者权益。在这种背景下，从替代性纠纷解决机制演变而来的针对网络交易纠纷的在线纠纷解决机制应运而生。

### 2.1.2. ODR 的概念

ODR, 全称为 Online Dispute Resolution, 译为“在线纠纷解决机制”。目前学界普遍认为, ODR 是从 ADR 演变而来。ADR (Alternative Dispute Resolution), 替代性纠纷解决机制, 即非诉讼纠纷解决机制, 通过和解、调解、仲裁等多种诉讼外的方式, 替代诉讼方式解决纠纷。ODR 是 ADR 在信息通信技术时代的产物。争议双方通过第三方, 利用 ICT 进行协商、调解或仲裁, 解决纠纷, ODR 将 ADR 的基本原理同互联网技术相融合, 使纠纷在互联网发生、在互联网解决。ODR 继承了 ADR 的许多特点, 比如自主自愿、公正平等、可替代性等, 但 ODR 有更大的进步和发展。一般我们可以认为在线和解、在线调解、在线仲裁都属于 ODR 的范畴, 但不包括在线诉讼和我国法院的在线调解[3]。

## 2.2. ODR 的特征

### 2.2.1. ODR 是 ADR 在网络技术时代的扩展和延伸

ODR 继承了 ADR 的原理和自愿、平等的特征, 是 ADR 在网络技术时代的扩展和延伸, 是利用 ICT 来解决网络交易纠纷的一种机制, 所以 ODR 兼具了 ADR 和 ICT 的特征, 我们也可以说 ODR 是 ICT 与 ADR 相结合的产物, 是一种在线 ADR。

### 2.2.2. ODR 依靠契约进行, 需要较高的诚实信用等道德品质作为保证

ODR 主要依靠契约来约束双方当事人, 在解决纠纷的过程中, 当事人通常可以随时退出正在运行的程序, 即使一方当事人不履行最后的裁决, 通常也只需要负违约责任。ODR 的这种特点就要求双方当事人具有较高的诚实信用等基本的道德品质。

### 2.2.3. ODR 具有开放性、经济性的特点

ODR 是通过互联网进行的, 互联网的开放时间是没有限制的, 可以 24 小时持续运行, 这就使 ODR 机制具有了开放性的特点, 即使买卖双方相隔距离很远甚至跨越不同的国家, 有着不同的时差, 也可以运用 ODR 机制, 通过电子邮箱等工具在合适的时间进行讨论协商。经济性就是低成本, 双方当事人利用 ODR 解决争议的成本很低, 不需要复杂的设备, 只要一个可以上网的电子产品就可以。ODR 大多情况下都是免费的, 利用电子邮箱等工具传输相关材料耗时很短, 也很容易被各当事人下载取得, 耗时少、成本低, 具有很高的经济性。

### 2.2.4. ODR 具有灵活性和相对较弱的对抗性

灵活性是 ODR 的突出特点, 主要体现在它综合运用调解和仲裁两种手段来解决争议, 将仲裁和调解结合起来, 是解决纠纷的一个有效方法, 与仲裁结合后的调解的成功率要比单独调解的成功率高。但这种方式并非 ODR 的独创, 而是我国仲裁的一个特点, 在《中华人民共和国仲裁法》中也有法条进行了明确的规定。ODR 同时还具有相对较弱的对抗性, 与传统的纠纷解决机制相比较, ODR 避免了当事人的直接会面, 从而降低了对抗性, 这有利于双方在发生纠纷后仍然可以继续合作。

## 3. 我国 ODR 机制的现状

电子商务发展已经成为了当前全球经济增长的新动力, 我国的电子商务也正处于快速发展与升级阶段, 消费者在线纠纷层出不穷, 在线纠纷解决机制的建立和完善也迫在眉睫。在电子商务浪潮的冲击下, 我国也认识到了在线纠纷解决机制的重要性。各电商也开始推出自身的在线纠纷解决平台, 比如淘宝的小法庭和大众评审。淘宝平台是由淘宝运营的网络平台, 作为网购平台的业界先驱, 淘宝的影响力不仅在于拥有过亿产品信息和注册用户, 更重要的是推出各种交易规则与线上非诉讼纠纷解决机制。淘宝平台作为我国 ODR 机制的代表, 运用自主协商与大众评审解决在线纠纷, 是我国当前 ODR 机制的创新模

式，在这样的势头下，我国 ODR 的发展势头迅猛。

### 3.1. 淘宝平台引导争议双方运用 ODR 机制

让争议双方自愿地使用在线纠纷解决机制，是我们最想要实现的目标，也是应用 ODR 机制的现实意义。而目前 ODR 机制的使用率和普及率却很低，这主要是因为很多人并不知道 ODR 的存在或者并不了解、不相信它的优势，导致他们对这种纠纷解决的方式缺乏信心。淘宝平台在引导用户使用其提供的争议解决机制方面采取了许多措施。

#### 3.1.1. 将 ODR 引入服务协议中，指引争议方运用 ODR 服务

《淘宝平台服务协议》将纠纷解决的相关条款引入注册协议中，引导当事人在发生纠纷时，选择通过淘宝平台来解决。在充分尊重当事人意思自治的前提下，淘宝平台促使双方当事人充分熟悉、广泛使用 ODR 机制。

#### 3.1.2. 在网络购物的任何阶段，免费为消费者提供争议解决渠道

买家对商品或服务不满意时，可以在淘宝平台上申请退货、退款。买家在网购的任何阶段，一旦发生交易纠纷，都可以通过一系列简单便捷的操作进入争议处理程序，这种便捷的方式能够促使买家愿意主动地使用平台提供的 ODR 机制，还可以有效提高纠纷解决效率。

#### 3.1.3. 淘宝平台建立灵活多样的纠纷解决方式

淘宝平台的纠纷解决机制中，最普遍的是双方自主协商；其次是通过淘宝客服的介入来解决纠纷；另外，淘宝平台推出的争议调处服务即“大众评审团”也是一种很好的纠纷解决方式。淘宝平台所提供的争议解决方式并不拘泥于传统的单一模式，它多样且灵活，能够更好地满足当事人的需求，为他们带来便利，促使争议双方愿意主动运用 ODR 机制来解决纠纷。

## 4. 淘宝平台纠纷解决机制的问题及原因

### 4.1. 缺乏完善的立法保障

目前我国法律对于网络消费纠纷在线非诉讼纠纷解决机制的态度尚不明确，并没有相关的法律法规对其法律地位予以肯定和确认<sup>[4]</sup>。我国现有的关于网络交易纠纷解决的法律法规非常少，淘宝平台制定的各项规则也无法满足在大量的线上交易中出现的各种问题和情况，甚至有些规则本身就存在着很大的漏洞，这就很容易导致客服或大众评审在解决纠纷时，没有明确的评判依据，造成“同案不同判”，这就给淘宝平台的在线纠纷解决机制的运行带来了很大的问题。

### 4.2. 缺乏具体保障，征信体系不够完善

淘宝平台所提供的这种 ODR 纠纷解决机制，对于买卖双方的个人道德品质有着一定的要求，在日常的交易中，一个人的道德品质是可以通过个人征信体现出来的，但目前我国的征信体系并不完善，这就会使争议双方对淘宝所提供的这种 ODR 机制产生质疑，这显然不利于淘宝 ODR 机制的推广和运行。

### 4.3. 淘宝平台第三方中立性、专业性问题

在淘宝平台介入解决纠纷的方式中，平台充当的就是积极的第三方，主导着纠纷的解决，这种情况下就会涉及到第三方中立性的问题。对淘宝平台中立性的考察关系到争议处理系统能否顺利存续以及淘宝未来的发展。在实际的纠纷解决中，买卖双方都会对淘宝平台的中立性产生怀疑，近年来甚至有卖家抱怨说：“淘宝争议处理平台其实就是为买家创设的”<sup>[5]</sup>。这些问题都给淘宝 ODR 的运行带来了很大

的阻力。

#### 4.4. 淘宝平台裁定标准单一、过程简单

淘宝平台在解决纠纷时，客服和大众评审主要依赖于买卖双方的陈述、上传的图片等电子证据对买卖双方的争议进行调解，最终做出裁定。但电子证据具有易变性、易篡改性等特征，在这种情形下，作为纠纷解决的第三方，淘宝客服和大众评审仅仅依靠普通人的认知水平和日常的生活经验来进行裁定，标准过于单一而且过程简单，很有可能出现裁定失误的情况。

#### 4.5. 淘宝平台裁定过程不透明

淘宝平台明确指出，在审核凭证时，一定会做到公平、公正，但是这一点在实际的纠纷解决中，却很难被落实。淘宝平台介入的这种纠纷解决方式，裁定过程的是不透明的，买卖双方并没有实际参与到审核和裁定中。过程的不透明就会导致裁定结果的不公正或随意化，这也给淘宝 ODR 的运行带来了很大问题。

### 5. 淘宝平台纠纷解决机制的完善措施

#### 5.1. 修订、健全相关实体法律法规

相较于传统的诉讼与非诉讼等纠纷解决机制，网络消费纠纷在线非诉讼纠纷解决机制最显著、最本质的特征则是纠纷解决场所的虚拟性，即由原来物理空间转变为网络虚拟环境。相应地，场所的改变必然带来信息组织、传递方式的转变。但是，网络消费纠纷在线非诉讼纠纷解决机制所需要的网络虚拟环境也并非法外空间，其建立，运行仍然要受到法律法规的规制。但是由于网络发展过于快速，使得法律规范有一定的滞后性。因此我们要不断结合 ODR 机制的发展现状，修订、健全相关实体法律法规，出台 ODR 单行法规，明确认可和规范 ODR，从法律层面解决 ODR 管辖权和实体法律适用问题[6]。

#### 5.2. 完善我国的 ODR 征信系统

从目前我国网络发展来看，ODR 机制的建设离不开国家强制力的支撑。淘宝平台可以和政府合作，加大宣传力度，采取措施鼓励人们运用 ODR 解决线上网络纠纷，让公民切身感受到 ODR 的便捷性；同时淘宝平台要完善相应的 ODR 征信系统，提高人们对于平台在线纠纷解决的信任度。首先淘宝可以联合其他平台成立网站徽章、信用标识等业界自律机制，如果商家的信誉存在问题或者对裁定结果拒绝、消极执行，那么平台就会对该商家进行惩罚并且取消信誉标记，严重的情况下，淘宝平台还可以剥夺商家的网上交易权，并根据实际情况判定暂时剥夺或永久剥夺[7]。这样一来，买家在购买商品时，可以先去商家主页看它的信誉度如何，以此来判断是否在这家店购买。

除了参考店家的诚信相关记录，淘宝平台还要同步买家的信用记录，为此，还需建立一个用户信誉机制，记录用户的历史信誉，对信用不好的消费者，可以进行消费限制。建立并完善线上征信体系，不仅可以维护买卖双方的合法权益，还可以建立一个健康有序的淘宝平台，这有利于淘宝平台线上纠纷解决机制的进一步实施与完善。

#### 5.3. 提高淘宝平台客服的专业性

首先，应有一定的专业知识水平和商事经验，以保证正确认识网络环境中争议的性质、类型和熟练进行在线交流，同时也需要掌握纠纷解决所需要的技术背景、法律背景并能够在一定条件下适时作出决定。其次，需具备一定的网络技能，能够根据争议双方的特点采取正确的信息传输形式并对相关数据进行收集、处理、核实、鉴别，并能够结合交流方式有效使用在线交流、谈判技巧，适时对程序进行总结

和确认。再者，还需具备一定的职业道德。需要能够公平地对待争议双方当事人，考虑双方在技术上的差异从而采取措施保证程序进行的公正透明，不偏私，对于纠纷解决过程中涉及到的隐私信息等要进行保密。

#### 5.4. 增强淘宝平台自身对客服的监管与规制

淘宝还要增强平台自身对客服和大众评审的监督与管理。客服和大众评审是纠纷解决过程中的第三人，也是主导者，如果他们的自由裁量权过大，就有可能会出现权力滥用，以权谋私的情况，导致权责失衡。一方面，淘宝平台可以制定相应的员工规则守则，明确规定客服与大众评审的权利、义务和应当承担的后果。另一方面，淘宝平台可以模仿司法机关就权利滥用与责任承担的规定：错案终身负责制。这样不仅可以提高客服和大众评审的责任意识，还可以提升消买卖双方对平台的信任度。

#### 5.5. 保障买卖双方的参与权与救济权

淘宝平台可以创建一个供当事人双方充分发表意见的平台，提高当事人的参与度，切实维护自身的权利。在淘宝现有的在线纠纷解决中，实行的是“一裁终裁”的方式，即当淘宝客服对纠纷做出裁定后，如果某一方对裁定有异议，也无法申请客服“再审”，只能通过其他的纠纷解决方式进行救济，这样的解决机制是存在设计漏洞的。因此，淘宝平台应当增加事后救济，比如平台可以设计一个“二审”救济机制，这样当争议双方对裁定不满意的时候，就可以通过“二审”机制进行事后救济[8]。通过建立救济机制，可以弥补第一次纠纷解决中的过失，做出真正公平公正、令争议双方都信服的裁定，使淘宝的线上非诉讼纠纷解决机制可以更加完善。

### 6. 结论

近几年，淘宝的快速发展，催生了一种新类型的纠纷——网络交易纠纷，与其相对应的也产生了在线纠纷解决机制，这种纠纷解决机制以简便、快捷、灵活等特点被运用在网购纠纷中。但是淘宝平台自主提供的纠纷解决机制仍然处于探索阶段，同时也存在很多不足之处，这就要求我们对该纠纷解决机制存在的问题进行弥补。在不久的将来，淘宝平台一定能够推出更加完善合理的在线纠纷解决机制，我国的 ODR 机制也会取得进步与发展。

### 参考文献

- [1] 肖永平, 谢新胜. ODR: 解决电子商务争议的新模式[J]. 中国法学, 2003(6): 145-156.
- [2] 陈圣斐. 民商事在线争议解决机制(ODR)适用范围研究[D]: [硕士学位论文]. 南昌: 南昌大学, 2019.
- [3] 郑世保. ODR 研究[D]: [博士学位论文]. 重庆: 西南政法大学, 2010.
- [4] 张超超. 网络消费纷在线非诉讼纠纷解决机制研究[D]: [硕士学位论文]. 呼和浩特: 内蒙古大学, 2018.
- [5] 王婧. 电子商务平台在线调解问题研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 上海师范大学, 2019.
- [6] 葛欣, 王丽娟. 我国构建 ODR 平台的障碍及解决对策[J]. 法制与经济, 2019(9): 144-146.
- [7] 孙芸芸, 邹国勇. 论欧盟 ODR 平台下的消费者争议解决机制——兼与我国淘宝平台之比较[J]. 长江论坛, 2018(5): 79-85.
- [8] 方旭辉. 网上纠纷解决机制的新发展——从网络陪审团到大众评审制度[J]. 江西社会科学, 2014(11): 127-129.