

跨境电商平台涉外消费者权益的国际商法保护

管梓亦

武汉文理学院, 中国·湖北 武汉 430345

摘要: 为化解跨境电商领域涉外消费者权益遭受侵害、跨境维权难等现实法律问题, 完善跨境商事法治体系, 本文以国际商法理论为基础, 结合跨境电商运行特征与各国立法实践, 概述跨境电子商务与国际商法的内在关联, 提出需从完善实体法律规范、构建多元化纠纷解决体系、主动参与国际商事规则搭建保护体系, 全方位保障涉外消费者合法权益, 推动全球跨境电商行业规范化、法治化发展。

关键词: 跨境电商平台; 涉外消费者; 权益保护; 国际商法; 纠纷解决

Protection of the Rights and Interests of Foreign-related Consumers on Cross-border E-commerce Platforms from the Perspective of International Commercial Law

Guan Ziyi

Wuhan University of Arts and Science, China Hubei Wuhan 430345

Abstract: Aiming to address prevalent legal issues including infringements upon foreign-related consumers' legitimate rights and interests and difficulties in cross-border rights protection within the cross-border e-commerce sector, as well as to improve the legal framework governing international commercial activities, this paper takes the theories of international commercial law as the fundamental research basis. Combined with the operational characteristics of cross-border e-commerce and legislative practices across different countries, it expounds the internal correlation between cross-border e-commerce and international commercial law. This study proposes to establish a comprehensive protection system by optimizing substantive legal norms, developing diversified dispute resolution mechanisms and actively participating in the formulation of international commercial rules. The above measures can fully safeguard the legitimate rights and interests of foreign-related consumers, and facilitate the standardized and law-based development of the global cross-border e-commerce industry.

Keywords: Cross-border e-commerce platform; Foreign-related consumers; Rights and interests protection; International commercial law; Dispute resolution

0 引言

当下经济全球化进程持续推进, 数字技术也逐步渗透至商贸领域, 二者深度交融重塑了全球贸易格局^[1]。各类互联网交易平台搭建起互联互通的渠道, 让国内外商品与各类服务得以快速流转, 持续拓宽国内消费者的消费范围。但跨境电商与生俱来的跨国交易属性、跨境物流与跨境支付模式, 以及世界各国法律制度存在的客观差异, 也给跨境消费场景下的消费者权益保障工作带来了诸多新的法律难题^[2]。优化跨境电商领域涉外消费者权益的国际商法保护体系, 一方面可以弥补现行法律制度滞后于行业发展的短板, 规范跨境电商整体经营秩序, 增强消费者参与跨境消费的意愿与信心; 另一方面也能够促进世界各国商事法律规范相互衔接融合, 搭建更为完善的多元化跨境纠纷解决机制, 为打造公平、规范、有序的全球数字贸易法治体

系提供支撑。

1 跨境电子商务与国际商法概述

1.1 跨境电子商务概述

跨境电子商务以互联网、大数据等现代数字技术为运行基础, 是分处不同关税区与法律管辖区域的市场主体, 在线完成商品交易与服务交付的新型跨境贸易模式, 也是传统国际贸易在数字经济赋能下不断融合、迭代形成的创新商业形态。依据我国《电子商务法》划定的法律边界, 跨境电商与国内普通线上交易存在本质区别, 该业态的交易主体分属不同国家或地区, 全流程依托线上渠道开展商事往来, 完整业务链条包含交易匹配、跨境结算、国际货运、海关通关、售后保障等多个核心环节^[3]。和传统线下外贸模式、国内线上电商业态相比, 跨国属性是跨境电子商务最为核心的本质特点, 这一属性也催生出该业态独有

的运营模式与法律风险形态。

1.2 国际商法概述

国际商法集合各国商事法律条文、国际通行公约、商业交易惯例以及区域性规制准则,该法律体系专门调整不同国家商事主体开展跨境往来所形成的法律关系,也是区别于国际公法与国际私法的独立法律门类。该体系的规制对象范围广泛,既包含各类经营性企业、电商交易平台等法人主体,也涉及参与各类跨境商业活动的自然人。国际商法的调整范畴围绕平等商事主体开展的营利性跨境交易活动展开,内容囊括国际货物购销、跨境服务往来、商事契约、知识产权保护、跨境资金结算以及商事纠纷处置等诸多实务领域。国际商法着重明确各类商事主体依法享有的权利、需要履行的义务以及对应的法律责任,体系内部同时包含实体法律规范与程序法律规范,是维护全球商业活动有序运转的基础性法律架构。

1.3 跨境电子商务与国际商法的内在关联

跨境电子商务作为数字经济背景下极具代表性的跨国商业形态,从兴起之初就与国际商法产生了紧密的联结。两大范畴在发展进程中相互作用、彼此赋能,形成了深度交融、协同共进的有机关系。

首先,国际商法为跨境电商的合规运营筑牢法律根基。跨境电商整体业务均归属于跨国商事法律关系范畴,商家入驻平台、商事契约缔结、商品资质核验、跨境资金结算、信息采集与跨境传输、售后责任划分以及交易争端处置等各个环节,都需要依靠国际商法中的实体条款、法律适用规范与纠纷解决机制进行约束。各国涉外商事立法、全球及区域性商事公约、市场通用商业惯例,共同明确了电商平台、经营主体与消费群体的行为界限,为整个行业规范化开展业务确立基本准则^[4]。

其次,跨境电商的发展反过来促进国际商法的进步。传统的国际商法是在实体贸易时代形成的,其立法宗旨主要是针对线下商品买卖制定相应的规定。但是随着网络化经营方式出现,跨境电商产生了一系列新的问题,如电商平台作为中介所应承担的责任、在线上标准化合同的有效性、跨境个人隐私及数据保护、在线纠纷解决机制、新型支付方式等,这些都是以前的商业规则所不能涉及的内容。现行国际商法存在条款滞后、各国执行标准不一、部分监管领域存在空白等问题,不能很好地适应跨境电商的发展需要,而这也使得各国以及国际社会不断对现有的国际商法进行补充和完善,在此基础上进一步丰富和发展国际商法的内容及其适用领域。

最后,消费者权益保护是连接跨境电商与国际商法的重要桥梁。消费者的信任是跨境电商行业健康发展的基础,而良好的市场信任需要有强有力的消费者权益保护来实现。国际商法的目标在于协调各方商业利益关系,维护市场的公平竞争秩序,在一定程度上对处于弱势地位的交易方进行倾斜性保护也是国际商法的一项重要任务。在全球经济日益密切的情况下,“一带一路”等多边合作机制不断推进,在此基础上完善国际商法中跨境电商领域消费者权益保护的相关规定,有利于降低跨境交易风险、提高人们跨境购物的积极性,也有利于缓解国家间的贸易摩擦、使各国商事规则更好地对接,从而推动经济发展的同时完善法律法规建设。对此进行分析是研究跨境电商环境下境外消费者权益保护问题以及构建全方位维权途径的基础。

2 跨境电商平台涉外消费者权益的国际商法保护策略

2.1 完善实体法律规范,夯实消费者基础权利保障

2.1.1 以强制性规则强化知情权与公平交易权保障

根据国际商法所坚持公平原则,在法律上应规定跨境电商平台以及境外入驻商家具有充分披露信息义务。相关经营者需用交易地常用语言详细说明商品原产地、质量标准、参数、退换货条件和服务提供者等内容,禁止进行虚假宣传、故意隐瞒产品质量问题或者夸大产品效用等行为。对于跨境交易中常见的不合理格式条款现象,我国可以参考其他国家的经验,在相关法律法规中对格式合同的有效性作出更具体的规定,禁止交易平台及商家利用自身在谈判中的优势地位增加不公平免责条款、任意缩小消费者的退货权利范围、把物流费用以及关税等商业风险转嫁到消费者身上^[5]。而且法律规定要赋予相对人对于不公平格式条款的否定权,从根源上防止由于信息不对称而导致的各种侵害行为。

2.1.2 细化跨境场景下个人信息与隐私权保护规则

跨境商贸活动涉及用户个人信息跨国传输,在不同国家的数据管理制度以及对个人隐私保护程度存在差异的情况下,成为造成用户隐私信息泄露的重要因素。鉴于国际商法倾向于对弱者进行保护的基本原则,在立法上应制定统一适用于跨境的数据收集、保存、转移和使用的标准并以知情同意作为基本原则,禁止电子商务平台强制要求用户提供注册资料或交易信息,也不能把提供信息作为享受平台服务的前提条件。法律应当明确跨境电商平台、第三方支付机构及境外商家各方的数据安全保护责任,要求各方建立健全分层分类的数据安全保护体系,对公民姓名、

身份证件号码、银行账号等敏感个人信息进行全链条加密保护。此外,我国可以借鉴国外先进的数据治理经验,完善数据泄露时应如何处理的规定、侵犯个人隐私权的救济途径以及对于违法行为所要承担的责任等规定,严惩买卖用户数据、滥用个人信息的行为。

2.2 搭建多元化纠纷解决体系,提升跨境维权效率

2.2.1 规范平台内部纠纷处置机制

跨境电商平台是跨境线上交易主要中介方,在处理消费者投诉方面负有首要责任。从立法上规定跨境电商平台建立符合跨境交易特点多种语言投诉维权渠道,设立统一、规范、透明投诉处理程序以及时间要求,使国内消费者能够方便快捷地提出投诉。平台要建立健全长期有效的对境外商家评价机制,把商家被投诉次数、投诉解决效率、售后服务执行情况等因素作为重要指标进行考核,形成有效惩罚措施。对一些屡次侵权、长期侵害中国消费者权益境外经营者,平台应依法采取流量管控、清退店铺、列入行业黑名单等方式进行处罚,在加强平台自我管理的同时有效解决大部分跨境消费纠纷,从源头上减少跨境维权诉讼数量。

2.2.2 打造专业化跨境在线纠纷解决公共服务平台

我国可以借鉴欧洲地区较为完善的在线纠纷解决机制的经验,在市场监督管理部门牵头下,联合行业协会及专业法律服务机构共建全国性的一体化跨境电商在线纠纷解决公共平台。该平台可以设有在线调解、简易商事仲裁等功能模块,同时配备具备多种语言能力和各国电商法律实践经验的专业人员处理消费者投诉、提供证据材料以及裁决等事务。管理部门需有统一平台的办案流程、证据认定标准以及文书要求,明确在线调解协议与仲裁裁决具有同等法律效力,还要有合理的处理结果向国内外法院或者其他机构送达方式以保证各种类型的案件处理的结果能够得到落实。

2.3 参与国际规则共建,提升规则话语权

2.3.1 积极对接现有国际商事公约与示范规则

我国应积极对接目前成熟国际商事条约及示范法文件,在《联合国国际货物销售合同公约》《承认及执行外国

仲裁裁决公约》等经典法律基础上,考虑跨境电商全程电子化特点,使传统商事法律法规适用于网络交易领域。对线上订立合同、远程交易方式、数字产品交易、跨境数据流动等内容制定专门规定,借鉴各有关方面提出的电子商务消费者权益保护指导意见,提取有价值部分,在中国国情下进行本土化实施。

2.3.2 依托多边经贸合作平台推动规则互融

在“一带一路”合作机制、区域性自由贸易协定等背景下,我国可以与其他各个贸易伙伴协商确定适合本地区的跨境电商消费者权益保护标准、数据跨境传输规则及纠纷解决方式等,从而在本地区域内形成普遍认可的行为准则^[6]。同时考虑到众多发展中国家所处的发展阶段,参考国际商法中的特殊与差别待遇原则,在规则的设计上兼顾发展和权利之间的关系,使规则能够符合处于不同发展水平的国家,避免以往仅是发达国家主导规则制定的局面。

3 结语

总言之,涉外消费者在跨境电商全产业链中处于相对弱势地位,该群体的权益保障成效,不仅是评判跨境电商市场规范化水平的重要依据,同时也是检验国际商法公平理念与制度运行效能的核心指标。为此,我国应当立足本土产业发展实际,进一步细化现行法律条文,我国还需积极开展跨国沟通与司法协作,吸收境外在线纠纷解决机制、数据安全规范等成熟实践经验,稳固跨境电商领域的消费安全屏障,促成平台运营方、市场经营者与广大消费者多方共赢的发展局面,促进全球跨境电商产业在法治框架内的长效健康发展。

参考文献:

- [1] 胡雪,李翠.跨境电商进口食品的法律风险与消费者权益保护研究[J].现代食品,2026(3):187-189.
- [2] 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.
- [3] 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.
- [4] 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.