

跨境电子商务消费者权益保护研究

李淑燕^{1 2}

- (1. 泉州师范学院 工商信息学院, 福建 泉州, 362000;
2. 泉州经贸职业技术学院, 福建 泉州, 362000)

【摘要】我国跨境电子商务进入高速发展阶段,然而跨境网购产生的产品质量、售后服务等问题不断侵害消费者的合法权益。卖家消费者权益保护观念差、跨境电商平台消费者权益保护机制不完善、各国缺乏针对跨境电商立法且国际上缺乏统一立法等,成为跨境电商亟需解决的问题。我国应多方面举措完善消费者权益保护机制,加快建设跨境电商消费者权益保护立法体系,建立跨境电商消费者在线争议解决机制,加快国际统一立法,从而有效促进跨境电商的健康发展。

【关键词】跨境电子商务; 消费者权益; 权益保护

【中图分类号】F724.6 【文献标识码】A 【文章编号】2096-3300(2018)01-0062-06

近几年,我国政府实施“互联网+外贸”战略和出台相关扶持政策,跨境电商交易规模呈直线上升趋势。根据中国电子商务研究中心监测报告显示,2017年上半年,中国跨境电商交易规模为3.6万亿元,同比增长30.7%,其中,出口跨境电商交易规模达2.75万亿元,占比超过总规模的四分之三^[1]。跨境电商已成为我国对外贸易发展的新引擎。

跨境电商给人们带来了极大的实惠,但是关于跨境电商消费者权益受损的事件也愈演愈烈。我国目前的民事法律缺乏对网络交易的规定,无法完全适用于这种新的国际贸易模式,从而导致跨境电商消费者权益受到侵害后,难以得到有效维护。虽然我国新修订了《消费者权益保护法》和《网络交易管理办法》,

但是对跨境电商的适用性方面存在诸多争议,且跨境电商消费者维权面临维权成本过高、维权途径缺乏、维权程序繁琐等诸多问题,目前还没有较为完善的解决途径。

一、跨境电商消费者权益保护概况

在跨境电商迅速发展的同时,其存在的问题也在不断显现。跨境电商在商品配送环节容易发生货物丢失、运输周期长等问题。2017年上半年,通过在线递交、电话、邮件、微信、微博等多种渠道受理的投诉案件数量同比增长35.56%,发货问题、退款问题、商品质量、网络欺诈、网络售假、退换货难、虚假促销、客户服务、保证金不退还、物流问题等成为2017年(上)全国零售电商(包括跨境电商)十大热点

收稿日期: 2017-12-22

基金项目: 福建省社会科学规划项目“基于体验视角的移动购物再购买意愿研究”(FJ2016B106); 福建省教育厅中青年骨干教师教育科研项目“移动购物全面消费体验对再购买意愿的影响机制研究”(JAS161048)。

作者简介: 李淑燕(1977-),女,福建泉州人,讲师,博士,研究方向: 电子商务。

投诉问题^[2]。超过三成海淘消费者对跨境网购经历不满意,其中67.2%的买家对商家消极对待的售后服务

表示不满,59.1%的买家认为无处申诉维权是较为忧虑的因素^[3],如图1所示。

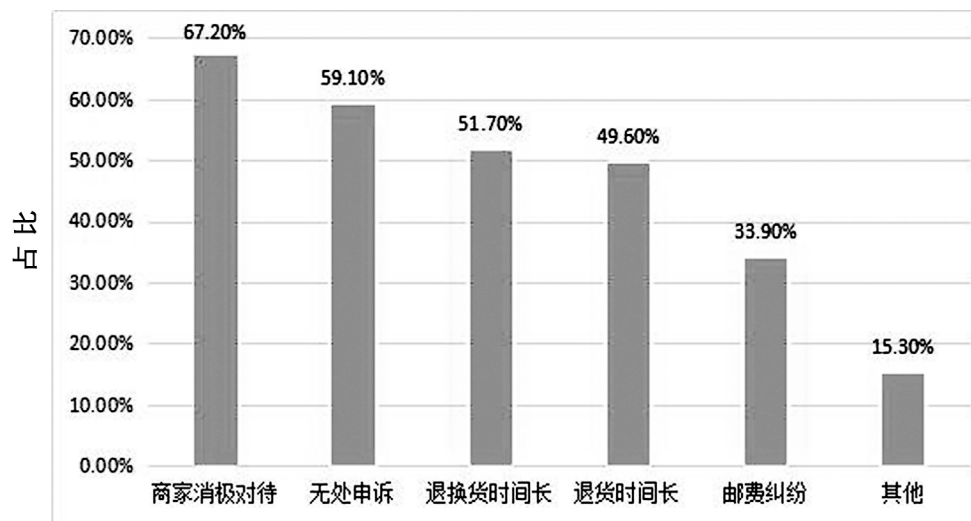


图1 2017年海淘售后服务存在的主要问题

Fig. 1 The main problems of Sea Amoy after-sales service in 2017

近几年跨境电商平台的投诉量一直在增长,每天收到来自消费者的投诉不断增加,投诉内容主要包括跨境电商平台的售假问题、消费者售后维权困难以及平台卖家的进货渠道问题等。2017年8月18日,我国首家互联网线上法院成立,互联网诉讼平台一上线就收录了1000余条诉讼案件信息,其纠纷类型大多为“产品责任纠纷”。据报道,有许多奢侈品牌商在美国起诉阿里巴巴,称阿里巴巴速卖通平台上的卖家销售假名牌包,并提出索赔、禁售令等请求^[4]。

假货问题是近年来较为突出的问题,众多跨境电商平台屡次陷入假货风波。当消费者认定购买的商品是假货且要求赔偿时,需要消费者出具原产地厂商的鉴定证明、品牌商的鉴定报告、商家承认商品为假货的聊天记录等。对于消费者来说,以上任何一项举证都费事费力。消费者投诉的内容反映出跨境电商平台在管理方面的缺失,从卖家管理到货源管理,乃至物流管理都存在严重的“重扩轻管”现象,其管理水平无法匹配目前的发展速度。这是跨境电商行业的共性问题,也是消费者权益无法得到有效保护的原因之一。

二、跨境电商消费者权益保护存在的问题

(一) 卖家消费者权益保护观念差

国外众多消费者特别是美国、欧洲等发达国家和地区的消费者,具有较强的维权意识。跨境电商平台出现大量投诉事件,原因之一就是从事经营的卖家消费者权益保护意识薄弱。

1. 卖家对产品质量不够关注

卖家在寻找货源时一般更关注产品的价格因素,而质量方面并未过多注重,只根据价格的高低来选择产品。跨境电商平台的消费者更为注重产品的质量,而速卖通上存在大量低劣商品,导致大量消费者投诉。

2. 卖家知识产权意识淡薄

销售假冒品牌产品为跨境电商平台卖家带来丰厚的利润,其最主要的原因是卖家的知识产权意识淡薄。以鞋子为例,各种运动品牌鞋的A货、高仿、精仿屡见不鲜,有些甚至可以以假乱真。在速卖通上线初期,许多卖家不顾知识产权,在平台上肆意销售各类高仿鞋。

3. 卖家发布虚假或不完全商品信息

消费者网上购物获得的信息往往是商家对商品做出的描述以及一些广告信息。卖家为了吸引消费者、诱导消费者购买,而隐藏一些对商品销售不利的信息,甚至虚假描述和虚假广告。以火爆全球的双11来说,消费者看中商品在这一天的折扣力度,但是许多卖家先将商品价格提高,再设计好折扣力度,有些商品甚至比提价前还贵。

(二) 跨境电商平台消费者权益保护机制不完善

1. 货源质量难以保证

跨境电商平台的货源主要有以下几种:一是淘代销,即卖家在国内淘宝平台上寻找商品用于跨境交易。这种代销方式是在消费者下单后,卖家在国内将对应商品在淘宝上买回来,再用国际物流发给消费者;二是通过阿里巴巴1688批发平台寻找货源。这种方式与淘代销方式相似,不同的是1688平台的货源提供方一般是企业、厂家,而淘代销是淘宝上的卖家;三是卖家通过线下合作的供应商寻找货源。相较于第三种货源渠道,前两者较多人选择。这两种获得货源的方式其实属于双重网络购买,在产品质量方面缺乏考证机制,使得货源质量难以保证。

2. 打假机制不成熟

打假机制不仅可以有力打击制假售假,维护正版知识产权、商标权,也能从源头上保障消费者的合法权益。阿里在消费者保障和打击不良商贩方面投入的员工超过2000人,设立“神秘购买抽检制度”,向全社会招募志愿者,负责配合日常的线上巡查抽检等工作,有效打击网上假冒产品销售。但是跨境电商平台尚未有效实施打假机制,而且在全世界范围内打假难度更大。

3. 缺乏消费者权益保护的宣传教育

近几年由于假货问题严重,跨境电商平台通过积极引导和商标审核方式,对卖家的线上销售商品做了大规模整改,在限制假货上架方面有一定的效果。但是由于卖家消费者权益保护意识淡薄,而跨境电商平台对消费者权益保护宣传不到位,很多平台卖家并不

知道自己的行为会侵害到消费者的合法权益。因此,跨境电商平台应该做好这方面的宣传教育工作,通过对卖家进行宣传教育,预防侵害消费者权益的事件发生。

(三) 国际上跨境电商消费者权益保护法律不完善

对于跨境电商平台消费者事后维权而言,国际立法的完善程度相当重要。消费者权益能得到多大的保障,取决于立法具体化的程度以及卖家的遵守程度;而消费者权益受到侵害时能否得到有效的保护,取决于国际立法的完善和统一程度。

1. 国际上缺乏统一立法

1985年联合国通过了《联合国保护消费者准则》,但在该法通过时电子商务还没普及,在电子合同、数据保护等方面没有单独规定相关的消费者权益保护问题^{[5]129}。经济与合作发展组织(OECD)是最早关注跨境电商消费者保护的组织,在1999年就公布了《关于电子商务中消费者保护指南的建议》。该指南构筑了一个强大的权益保护体系,规定消费者在网购中受到的权益保护不应低于在传统交易模式中所受到的保护水平。遗憾的是,OECD的指南缺乏法律约束,它只是为各国的网络消费者权益保护体系的立法提供一个初步框架^{[5]132},全球跨境电商消费者权益保护体系尚未建立。

在众多区域性国际组织中,欧盟在跨境电商消费者权益保护方面出台的文件主要有《远程销售指令》和《消费者权益指令》,并公布了《消费者在线争议解决(ODR)条例》^[6]。ODR条例旨在欧盟国家中建立一个具有一站式服务的在线平台,以处理网上买卖引发的纠纷^[7]。欧盟在推动跨境电商发展、加强消费者权益保护方面致力于发展ODR机制,为欧盟消费者建立快速而廉价的贸易争端解决方式^[8]。ODR是跨境电商解决纠纷的新方式,在保护消费者权益和对消费者的宣传教育方面起到积极作用,但这一做法仅在欧盟内部施行,尚未在其他地区普及。

2. 各国缺乏针对跨境电商立法

在世界各国的国内立法中,较少专门对跨境电商消费者权益保护作出规定。美国等互联网较为发达的国家并未正式出台跨境电商法律,我国也尚未出台针对跨境电商的法律法规。各国的跨境电商消费者权益保护缺乏统一的立法指导,而国际立法又存在诸多缺陷,无法对各国立法起到指导作用,导致各国跨境电商消费者保护立法层次不齐、不尽完善。此外,跨境电商由于没有具体的地理区域概念,很难判断交易的具体发生地,审判权与管辖的问题成为各国法院审理案件所共同面对的难题。由于国际上没有统一的立法,跨国电商纠纷还面临双方国家的法律适用和冲突等问题,长此以往消费者难以建立起对跨境电商的信心。

三、促进跨境电商平台消费者权益保护对策

我国跨境电商行业人员将2014年作为跨境电商元年,称2015年是投资元年、2017年是变革元年。目前我国B2C出口电商正处于转型变革阶段,应重视海外消费者的地位,保护其合法权益,给他们提供更好的购物体验,以吸引更多世界买手聚焦中国跨境电商平台。针对跨境电商平台消费者权益保护存在的问题,为促进消费者权益保护提出以下对策。

(一) 跨境电商平台完善对消费者权益保护

1. 保障消费者的知情权

(1) 完善商品信息披露制度。跨境电商平台应规定,商家对其商品信息完整披露,规格、材料、成分、重量、产地、日期、注意事项等信息都一应俱全,不可含糊描述,同时规定违反者应受到的惩罚。

(2) 加强对跨境电商平台商家的审查和监督。建立跨境电商平台消费者投诉中心,同时赋予消费者监督投诉权。平台对投诉数据进行统计,定期将投诉数量靠前的卖家店铺名称公布在购买网页和卖家论坛中,为消费者的购买决定提供借鉴,也可促使平台更有针对性地进行内部监督。

(3) 规范平台广告。制定平台广告的规范制度,

规定发布虚假广告的惩罚制度,以及消费者因虚假广告而受到利益损害的赔偿制度。

(4) 规范跨境电商平台商家对电子购物合同的使用。对于购物合同,跨境电商平台应规定,卖家有以各种方式提醒消费者注意审核合同内容的义务,且在卖家不作为的时候,消费者可要求相应的赔偿。

2. 保护消费者的隐私权

为保障货物送达,消费者需要提供联系方式和住址,这些个人隐私信息都掌握在平台和卖家手中。跨境电商平台应建立健全消费者信息管理制度,规定卖家保护买家私人信息,规定卖家可以公开的买家私人信息,必须是与该卖家提供的商品或服务有关的信息,以及法律规定能被公开的信息^[9]。

3. 保证消费者的安全权

(1) 网络支付安全。跨境电商平台应保障其网络支付安全,推行多种支付方式。若因支付平台漏洞导致用户的财产损失,应有相应的赔偿措施。

(2) 商品安全。跨境电商平台应加强对交易商品的监管力度,加强对售假卖家的处罚力度,遏制假冒伪劣产品流向消费者。制定货源追查和产品召回制度,规定卖家在平台销售的所有商品都应提供清晰准确的进货渠道,并不定时对货源进行抽检,对不合格商品给予召回。如阿里巴巴呼吁“像治理酒驾一样打假”的同时,也通过民事诉讼对售假分子展开“追杀”。

4. 建立线上店铺营业许可制度

跨境电商平台对线上店铺进行审查和认证,审查合格则颁发在线跨境电子商务营业许可证,并在有关部门留档。平台对不同资质的店铺进行分类管理,对优质店铺给予更多的资源帮助,定期奖励表现好的店铺。在规范卖家合法经营的同时,鼓励卖家为消费者提供更优质的服务,使得消费者权益得到更好地维护。

5. 加强对卖家的宣传教育

在跨境电商平台开设与消费者权益保护相关的课

程和视频,发布速卖通消费者权益保护规则公告。让平台卖家学习并意识到消费者权益保护的重要性,意识到侵害消费者权益行为的严重后果,为买家提供良好的购物环境。

(二) 加快建设我国跨境电商消费者权益保护立法体系

1. 加快制定跨境电商消费者权益保护的法律法规

我国《电子商务法》还需审议才能进入表决阶段,应广泛征求社会各阶层的建议,特别应该注重平台、卖家、买家以及其他服务提供商的意见,使立法能够确实起到保护消费者权益的作用。同时,应借鉴其他国家,如欧盟在此方面的经验,对交易过程中出现的消费者知情权、安全权、隐私权等权益侵害问题给出解决对策。考虑未来建设 ODR 平台所涉及的法律问题,为 ODR 的建设和实施奠定法律基础。

2. 建立电子商务平台营业监管机制与信用评价体系

我国工商管理部门拥有对跨境电商平台的监督管理权,应全面审查跨境电商平台的经营者在技术配备和人力资源等方面的情况,进行资格认证。跨境电商平台对线上店铺进行审查和认证,颁发在线跨境电子商务营业许可证,工商部门配合平台开展货源追查和产品召回制度,在必要时给予帮助。如此,形成“工商管理部门-跨境电商平台-卖家”一对一监管,而对于卖家则是双重监管,从而更有效地保护消费者的合法权益。工商管理部门在实施监管的同时,对平台建立信用评价和评级制度,提高其准入标准。建立出口跨境电商消费者投诉中心,实时服务于海外跨境网购消费者,并且通过官方渠道公布相关的投诉数据和信用指数,帮助消费者在购买商品时选择跨境电商平台。

(三) 建立我国跨境电商消费者在线争议解决机制(ODR)

当前跨境电商消费者与商家的纠纷主要通过直接与商家在线协商,在双方无法协商解决时由平台

作出裁决。跨境电商平台对纠纷的处理往往聚焦于消费者的满意度,对处理结果公平性并不关注^[9]。跨境电商平台能做出的处罚仅是要求卖家退货退款,若遇重大事件,缺乏处理手段。我国可以借鉴欧盟“消费者在线纠纷解决平台(ODR)”的成熟经验,以非法庭的第三方解决速卖通 B2C 交易之间的争议,利用第三方调解机构、消费者协会、仲裁委员会等经验^[10],将其整合在互联网上,在线快速、方便地解决速卖通及其他平台的交易纠纷,保障处理结果的公平公正性。通过 ODR 平台的构建,完善平台运作程序,充分发挥 ODR 平台的网络开放性功能,在解决争议纠纷的同时注重预防,有效保护消费者权益。

(四) 加快国际统一立法

我国跨境电商交易规模处于世界领先地位。面对日益繁杂的跨境网络交易,我国应加快促进国际统一立法,加强对跨境电商消费者的权益保护。一方面,我国在世界范围内拥有巨大的跨境电商市场,同时国内也有强大的跨境电商消费市场。我国应主导建立一个治理跨境电商秩序的国际组织,加大对跨境电商中消费者的权益保护;另一方面,颁布跨境电商消费者权益保护公约,对消费者权益的确定及具体制度的设置、物流公司和电商平台的责任划分、管辖权和适用法以及跨境电商消费者 ODR 制度的设立,均用统一的标准来规范,为消费者权益提供明确的法律保护和纠纷解决途径。

四、结语

跨境电商的高速发展改变了传统的贸易方式,成为我国进出口贸易新的增长点,对我国国际贸易和经济转型发挥着越来越重要的作用。然而,跨境电商产生的售后服务、质量保障等问题不断侵害消费者的合法权益。我国跨境电商平台要完善对消费者的权益保护,加快建设跨境电商消费者权益保护立法体系,创建跨境电商消费者在线争议解决机制(ODR)。

参考文献:

- [1] 中国电子商务研究中心. 2017年(上)中国电子商务市场数据监测报告 [EB/OL]. (2017-09-19) [2017-11-10]. <http://www.100ec.cn/zt/17jcbg1/>.
- [2] 中国电子商务研究中心. 2017年(上)中国电子商务用户体验与投诉监测报告 [EB/OL]. (2017-08-21) [2017-11-20]. <http://b2b.toocle.com/zt/17tsjc/>.
- [3] 中国电子商务研究中心. 2017年中国网民针对跨境电商售后服务关注度调查报告 [EB/OL]. (2017-04-21) [2017-11-28]. <http://www.100ec.cn/detail——6393906.html>.
- [4] 董毅智. 阿里再遇售假风波 [J]. 法人, 2015(6): 68-69, 96.
- [5] 唐妍彦. 全球性电商消费者保护体系研究 [J]. 长春大学学报, 2015, 25(9): 129-132.
- [6] 贺嘉. 跨境电子消费合同中消费者保护制度研究——兼评《跨太平洋伙伴关系协定》线上消费者保护 [J]. 中国流通经济, 2016, 30(5): 121-127.
- [7] 刘一展. 欧盟网上争议解决(ODR)机制: 规则与启示 [J]. 改革与战略, 2016, 32(2): 146-150.
- [8] MANIA K. Online dispute resolution: the future of justice [J]. International Comparative Jurisprudence, 2015, 1(1): 76-86.
- [9] 吴凡. 在线纠纷解决机制(ODR)初探 [D]. 长春: 吉林大学, 2015.
- [10] 谢梦雅. 我国跨境电子商务中消费者权益保护研究 [D]. 重庆: 重庆大学, 2016.

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

LI Shuyan^{1,2}

(1. TSL School of Business & Information Technology,

Quanzhou Normal University, Quanzhou 362000, China;

2. Quanzhou Vocational College of Economics and Business, Quanzhou 362000, China)

Abstract: China's cross-border e-commerce has entered a phase of rapid development. However, problems such as product quality and after-sales service arising from cross-border online shopping continue to infringe consumers' legitimate rights and interests. Poor consciousness of the protection of consumer rights and interests, imperfect protection mechanism of consumer rights and interests in cross-border e-commerce platform, lack of cross-border legislation on electricity providers and lack of uniform legislation in the world have become urgent problems for cross-border e-commerce. China should make every effort to perfect the protection of consumer rights and interests, through speeding up the construction of the legislation system for the protection of consumer rights and interests in cross-border e-commerce, establishing the online dispute resolution mechanism of cross-border e-commerce consumers, and accelerating the international uniform legislation, so as to effectively promote the healthy development of cross-border e-commerce.

Key words: cross-border e-commerce; consumer rights and interests; protection of rights and interests

(责任编辑: 练秀明)