

跨境电商零售背景下的消费者保护

◆朱凌慧

(华东政法大学, 上海 201600)

【摘要】跨境电商零售因其贸易电子化的特点,近几年得到了蓬勃发展。但其所产生的电商合同纠纷和消费者无法得到有效救济的情况,是跨境电商零售发展面临的一大困境,其中以消费者请求权选择、连结点选择最为典型。而我国作为跨境电商从业者的主要所在地,通过一系列的国内立法,为消费者提供了基本保障,避免了消费者因为跨境电商的连结点挑选所可能带来的权益减损。同时,我国也通过了一系列国际合作,促进了各国间的交流,推动了相关国际合作的开展。

【关键词】跨境电商;消费者保护;连结点

跨境电商零售作为一种因为依靠于传统电商模式的新业态,因其贸易电子化的特点,简化了如线下支付、异地仓储等交易流程和中间配送环节的消耗,并增加了跨境销售渠道,丰富了销售模式,具备资源优化配置、合理应用等优势,故在最近几年间得到了蓬勃发展。据中国国际电子商务中心的相关数据显示,跨境电商在2023年上半年保持快速增长,进口额达1.1万亿元,同比增长16%;跨境电商进出口规模占外贸的比重也由5年前的不到1%上升至5%左右。同时,各类跨境电商平台也形成了规模效应,在第一季度美国各类应用下载量的第一和第五位都被源于我国的电商平台所占据。跨境电商平台也作为中国制造的载体,积极探索出海业务,这有助于积蓄中国制造的发展势能。

在跨境电商零售过程中,因其异地性,极易产生各类基于电商合同的纠纷。同时,由于在购买商品的过程中,消费者需要在选择满足店家和电商平台所设置的格式合同后,方可购买商品。在此类格式合同中,往往会减损消费者可享受的相关救济权利,如合同中明确相关的免责事项,抑或单方面对合同的连结点进行约定等。同时,跨境电商纠纷易导致跨国诉讼,而跨国诉讼不仅诉讼周期较长,而且费用比较高昂,相关损害赔偿金额可能都无法弥补消费者因为应诉所产生的费用。这既与网络跨国购物的便捷性相违背,也会导致消费者产生抵触情绪,导致很多消费者即使面对跨境电商的优惠价格、便捷物流、多样款式等众多优势,也会望而却步,无疑这也成为跨境电商在扩张过程中所面临的一个难题。

而对相关跨境电商保护的难题进行梳理,无疑将有助于人们抽丝剥茧地发现其背后所蕴藏的共性,同时对相关跨境消费者保护规定的梳理,也将有助于厘清目前我国法律发展的现状,并将帮助相关从业者更好掌握其所注重的合规要点。

一、跨境电商零售的法律适用难题

(一)合同责任与侵权责任竞合问题

我国《产品质量法》第43条和《消费者权益保护法》第40条第2款均规定因产品质量不合格造成损害的,消费者可以选择向有合同关系的销售者提出合同违约申诉,向无合同关系的产品生产者提起侵权申诉。从民商事理论角度来看,此类合同责任与侵权责任的竞合问题并不罕见,消费者针对同一事项,完全可以基于不同的请求权基础提起民商事诉讼。而其根源可追溯到古罗马时代,对同样为民商事问题的违约纠纷和侵权纠纷的统一管理,到后来分开管理的过程中,所导致的近现代二者分别立法的历史演进过程中,其制度基础存在相同之处,进而对二者定义的重叠之处便导致了法律竞合问题的产生,故此问题普遍存在于各国的立法体系中。

但是在跨境电商背景下,产品生产者、销售者和消费者可能存在于三国之中,而由于各国立法体系的差异,以及各国迥异的经济发展现状,导致消费者很难得知在他国有关合同违约、侵权纠纷的具体赔偿状况,从而如国内司法过程一样,轻松地选择对其有利的相关法律规定作为其诉讼的基础。因此导致消费者很难享受到合同责任和侵权责任竞合所能带来的法律选择优势,反而容易因此放弃对其较为有利的诉讼请求权基础。

(二)案件的连结点界定问题

连结点作为一个国际私法的专有名词,体现的是法律问题所应指向的相关适用法。而一个案件可能产生多个连结因素,针对合同纠纷尤其是如此,合同订立地、合同履行地、当事人住所地、营业所在地、当事人国籍地、标的物所在地都可能成为该法律问题的连结点。除了这些客观性连结点,当事人也可以选择合同的准据法来全部和部分地适用于当事人之间的争议。而当事人选择何种连结点,将直接

导致此后适用的法律存在较大的差异，同时因为各国对损害赔偿标准也有较大的差异，消费者完全可能因为不同的连结选择，导致相差极大的损害赔偿结果。

而由于此类跨境电商合同是平等民事主体之间的纠纷，故而在我国对连结点进行选择时，应当依据 2011 年颁布的《涉外民事关系法律适用法》所体现出的意思自治原则和最密切联系原则进行判断，即当事人可以协议选择合同适用的法律。当事人没有选择的，适用履行义务最能体现该合同特征的一方当事人经常居所地法律或者其他与该合同有最密切联系的法律。

这一判断标准固然符合相应的学理标准，但可能无法满足跨境电商较为不同的现状。由于合同双方的跨地域性，且消费者需要点击并同意跨境电商平台的格式合同方可进行购买，这一行为看似是双方意思自治的结果，但实际上由于各大平台间的格式合同存在高度雷同，导致消费者的可选择范围有限，同时由于该合同为电商平台单方面所提供的，故而对消费者的权益具备一定程度上的减损。因此在跨境电商背景下，合同的双方具备一定的不平等性。正是基于此类现状，有学者认为《涉外民事关系法律适用法》第 4 条有关于强制性规范的规定，应当作为多元化选择理解点的基础。因此，《民法典》第 496 条有关格式合同的规定，即提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并附有相关注意义务，应当被视为《涉外民事关系法律适用法》第 4 条的强制性规范。故若该格式条款所选择的地方无法给消费者提供居住地应尽的法律保护，导致其权益受损，抑或其适用法律地与消费者经常居住地间有极远的物理距离，导致消费者难以基于此条款获得救济，都会导致该法律选择条款不发生效力。

（三）国内法与国际法的冲突

随着全球跨境电商的蓬勃发展，国内法和国际法之间的冲突成为一个日益突出的问题。这种冲突主要源于不同国家和地区的法律体系和法规之间的差异，同时跨境电商又受到国际法规的影响，如国际电子商务协定。各国在数据隐私和个人信息保护方面存在着不同的立法和标准。跨境电商涉及海量用户数据的处理，而国内法规往往强调数据主权和本国法律适用，而国际法则可能要求对跨境数据流动采取更开放的态度。这种差异可能导致个人信息的合规性问题和数据跨境流动的障碍。电子商务依赖于电子合同的签署和认证，然而各国对于电子合同的法律效力和认证要求存在差异。国际法往往强调合同的真实意愿和法律效力，但各国的电子签署法规可能在身份认证、电子签名等方面存在差异，进而产生法律适用和合同效力的冲突。消费者保护在跨境电商中尤为重要，然而各国对于消费者权益的保护水平不一致。退货政策、产品质量标准、消费者维权渠道等方

面的法律差异，可能导致消费者在跨境购物中难以获得一致的保护，甚至面临法律权益的缺失。

面对上述问题，我国作为重要的跨境电子商务交易中心，通过加强国内相关立法的模式，对相关跨境电商从业者规定了较为严格的消费者保护责任，以实现即使销售者选择约定其较为熟悉，但对消费者不利的销售者营业地作为连结节点，仍可实现对消费者基本权利的保障，避免因我国的相关立法漏洞导致消费者因此蒙受损失。同时还需要加强国际沟通与合作，明确法律适用。

二、我国跨境电商从业者的消费者保护责任

我国对跨境电商从业者的消费者保护责任集中于《消费者权益保护法》《电子商务法》《网络交易监督管理办法》（国家市场监督管理总局第 37 号文，以下简称“37 号文”）、《关于完善跨境电子商务零售进口监管有关工作的通知》（商财发〔2018〕486 号文，以下简称“486 号文”）等，对跨境电商企业和跨境电商平台的消费者保护责任均作出了较为详细的规定，这一划分模式，体现出跨境电商全产业链都应承担相应的义务，不应相互推诿，导致消费者的权利受损。

（一）跨境电商企业及境内代理人的保护责任

“486 号文”规定跨境电商企业为“自境外向境内消费者销售跨境电商零售进口商品的境外注册企业”，在此规定中，跨境电商应在境外注册，具备很强的境外属性。这一立法模式看似会导致立法空白的产生，但考虑到若一电商为境内注册企业，且会受到《电子商务法》的约束，故此立法并无缺漏。而在此“486 号文”的规定中，创设了“境内代理人”的概念，即为该跨境电商企业在境内的代表，而因其境内属性，无疑更加有利于相关监管机构对其进行监督管理。

同时，虽然销售者的提醒告知义务以及安全保障义务在《消费者权益保护法》《电子商务法》等上位法律中已经做出了明确的规定，在此规定中，监督管理机构仍着重强调了这两种义务，并做出了细化。就销售者的提醒告知义务，应包括对相关原产地标准、技术规范要求的标签，消费者可通过网站查看该商品的中文标签以获得上述标签信息。就安全保障义务，即一旦因原产地有关质量、安全等标准或技术与我国标准存在差异，可能导致消费者的权益受到侵害时，应当立即停止销售，并召回已销售产品并妥善处理，避免其再次流入市场，同时跨境电商企业也应当建立相应的质量风险控制机制。

除了上述两个突出的问题，随着《数据安全法》《个人信息保护法》的相继出台，跨境数据安全问题也逐渐成为当前立法者的关注重点，由于跨境电商一直是消费者个人信息滥用的一个高发领域，并由于格式条款中往往会伴随对消费



者个人信息的强制收集和过度收集。因此相应的跨境电商企业及境内代理人应当关注其有关“个人信息的收集、使用”的相关事项,应满足《消费者权益保护法》《电子商务法》以及“37号文”的有关电商经营者信息收集、使用的相关要求,经营者应当遵循合法、正当、必要的原则,不得一次概括授权、默认授权,强迫或者变相强迫消费者同意收集、使用与经营活动无直接关系的信息,防止因为自己的强制收集和过度收集个人信息所可能导致的合规风险。

(二)跨境电商平台的保护责任

跨境电商平台作为连接交易双方的重要桥梁,此前因为其较为模糊的定位一直成为跨境电商监督管理中的一大难题,同时消费者常会因为对某一特定电商平台的信任,而选择实施电子购物行为,故而跨境电商零售平台因其在交易中的独特性,也应当承担一定的消费者保护责任。

“37号文”细化跨境电商零售平台的相关管理义务,跨境电商平台应当建立平台内的相应管理规则,在消费者注册及商家入驻前设置合理的服务协议及交易规则,并需要核查跨境电商企业的身份真实性,并在相关的公示位置对该主体的身份信息进行公开。同时,因为跨境电商平台本身是消费者信赖产生的重要一环,故在“37号文”中平台被给予了更高的合规义务,即面对消费者权益受到侵害时,平台应当承担“先行赔付”的侵权责任,并积极协助消费者维护自己的权益,避免相互推诿的事件出现。而面对跨境电商平台的跨境业务和国内业务交织,导致消费者因无法区分和识别该产品来自哪条业务线,进而可能出现的消费者被误导的现状,“37号文”也细化了相关的平台展示模式,即应当建立相互独立的频道,让跨境电商企业与国内企业提供差异化的平台服务。

通过上述法律法规,我国已经初步建立起了一套较为有效的消费者保护体系,来应对目前日趋频繁的跨境电商交

易,但国内立法只能有效解决在我国的相关跨境纠纷,无法从更为宏观的角度有效化解跨境电子零售中的消费者保护困境。

三、结束语

跨境电商零售在最近几年得到了快速发展,但围绕跨境电商的相关法律难题并未得到有效解决,消费者面临着减损其权利的格式条款、周期长且费用高的跨国诉讼等影响消费者消费热情的法律难题,其中以合同责任与侵权责任竞合问题、叠加各国立法差异所造成的消费者请求权选择难题,以及连结点选择困境最为典型。我国作为跨境电商零售产业链上的重要一环,已通过国内立法的形式,对跨境电商企业及境内代理人、跨境电商平台的相关消费者保护义务进行了细化,并给予了其较高的合规责任,旨在避免跨境电商从业者对消费者权益的侵害。与此同时,我国也通过积极开展双边、多边合作来加强国际间的交流,以实现各国间的经贸合作,促进我国与各方的经贸往来和跨境消费。同时加强国际沟通与合作,优化法律适用,促进法律执行。

参考文献:

- [1]汪世虎.合同责任与侵权责任竞合问题研究[J].现代法学,2002(04):109-115.
- [2]薛源.跨境电子商务交易全球性网上争议解决体系的构建[J].国际商务(对外经济贸易大学学报),2014(04):95-103.
- [3]肖永平,龙威狄.论中国国际私法中的强制性规范[J].中国社会科学,2012(10):107-122,207.
- [4]徐小龙.论我国跨境电商模式中零售合同纠纷的法律适用[D].郑州:河南大学,2020.

作者简介:

朱凌慧(1999—),女,汉族,吉林长春人,硕士研究生,研究方向:国际经济法。