

跨境电商中的消费者权益保护问题分析

Analysis of consumer rights and interests protection in cross-border e-commerce

周永鑫 杨兴鑫

Yongxin Zhou Xingxin Yang

福州外语外贸学院 中国·福建 福州 350000

Fuzhou Institute of Foreign Studies, Fuzhou, 350000, China

摘要:在信息时代,很多先进技术已融入各个行业的发展,跨境电商已成为市场经济运行、发展中的关键内容,其交易成本相对较低、购物体验高效,现已得到消费者的广泛青睐。现阶段,虚拟网络化交易形式在不断普及,实际交易过程直接影响消费者的合法权益、售后服务。为了维护消费者的合法权益,相关部门需要做好市场监督管理、平台构建等工作,为消费者提供优质的购物消费环境,文章针对跨境电商中的消费者权益保护问题进行了分析。

Abstract: In the information age, many advanced technologies have been integrated into the development of various industries. Cross-border e-commerce has become a key content in the operation and development of the market economy. Its relatively low transaction costs and efficient shopping experience have been widely favored by consumers. At present, the virtual network transaction form is becoming more and more popular, and the actual transaction process directly affects the legitimate rights and interests of consumers and the after-sale service. In order to protect the legitimate rights and interests of consumers, relevant departments need to do a good job in market supervision and management, platform construction and other work, so as to provide consumers with a high-quality shopping and consumption environment. This paper analyzes the protection of consumers' rights and interests in cross-border e-commerce.

关键词:跨境电商;消费者;权益保护

Key words: cross-border e-commerce; Consumer; Rights and interests protection

DOI: 10.36012/emr.v2i5.2546

1 引言

在现代化社会的发展中,人民群众的消费水平在持续升级,跨境电商已得到了快速发展,随着我国跨境电子商务发展速度、整体规模的优化,消费者权益保护问题已成为关键内容,相关部门需要予以重视,为社会经济发展做出了巨大贡献,切实维护消费者的合法权益。基于此,文章阐述了跨境电商的相关内容,分析了跨境电商消费者权益保护问题,总结了相应的策略,促进跨境电商行业的持续发展。

2 跨境电商概述

跨境电子商务重点是利用线上电子平台支付商品价款,在消费者进行支付后,销售人员将商品以跨境物流方式转移给消费者,最终完成整体交易过程。

2.1 跨境电子商务的兴起

在互联网技术的快速发展中,人民群众对国际商品品牌的认识程度不断提升,消费者对国际商品的需求量越来越大,我国消费者逐渐将目光投向国外市场。受税收等各项因素的影响,很多国际商品在我国专柜售价高于其他国家,价格差距远远高于从国外邮寄回国的邮费,以及旅客往返海内

外的费用,促使跨境电商应运而生。

2.2 跨境电商交易规模

随着社会的发展,我国消费者对国外商品的需求量越来越多,为跨境电商带来了很大的发展机遇,国内电商需要充分发挥自身的竞争优势,在跨境电商行业中得以迅速发展。相关数据显示,我国跨境电子商务交易规模在持续扩大,具体如图1所示,主要介绍了2010年到2017年我国跨境电商交易规模发展。

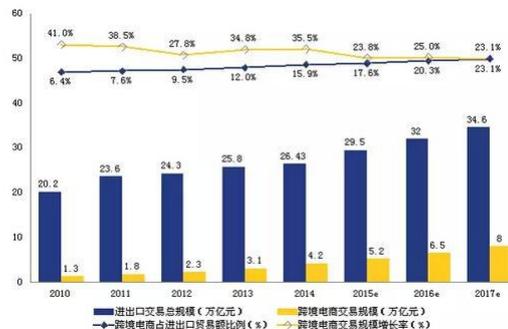


图1 我国跨境电商交易规模发展图

在跨境电商交易规模持续扩大的背景下,交易金额持续上升,出现了一系列交易纠纷,如进口类跨境电商交易侵犯消费者合法权益的行为不断增加,在完成跨境电商交易后,消费者不满意,退换货需要持续很长的时间、跨境电商售后服务不到位等^[1]。现阶段,我国政府部门未针对跨境电商消费者权益保护出台相应的法律法规,各项规章制度还不够完善,导致跨境电商消费者权益保护不够具体,在维权过程中遇到很多难题,严重阻碍了跨境电商的持续发展。

3 跨境电商中的消费者权益保护问题

3.1 消费者权益保护宣传不到位

在社会的发展中,假货问题越来越多,跨境电商平台虽然通过引导、商标审核方式,针对卖家线上销售商品做出了一定的整改、优化,限制假货上架过程中取得了很大效果。但是,卖家消费者的权益保护意识薄弱,跨境电商平台针对消费者权益保护工作宣传不到位,导致很多平台商家不了解自身的消费行为会影响消费者的合法权益,引发了一系列交易纠纷问题。为了改善这一现状,跨境电商平台需要积极开展宣传教育工作,针对卖家进行宣传教育,从根本上维护消费者合法权益。

3.2 市场监管制度有待完善

跨境电商是现代国际市场中的新兴交易模式,其发展还未形成完善、规范的运行体系,国家针对跨境电商行业的监管制度还不够完善,导致市场中出现了一系列不良事件,且受市场竞争经济利益的影响,电商平台中制假售假、虚假宣传、产品质量等问题,导致整体跨境电商交易平台中出现了以经济利益为导向的社会发展趋势,中间商可以从交易工作中获取更多效益,往往会为了经营、销售商品,不注重产品生产、经营的诚信问题,导致电商跨境交易市场中出现很多不利因素,导致企业的信誉受到一定影响,阻碍了跨境交易市场的持续、稳定发展。

3.3 权益保护政策不够完善

在现代跨境电商交易过程中,交易模式与传统的消费模式存在很大差异,在实际交易中会涉及国外社会制度,极易受不同意识、形态观念的影响,导致市场中的政策、法律不够统一^[2]。同时,在消费者权益保护工作中,应在市场公平、诚信交易基础上进行的,但市场经营呈现出自发性、盲目性、滞后性等特点,极易对消费者合法权益保护带来很大影响。

4 跨境电商中的消费者权益保护策略

4.1 建立完善的电商法规

在新时期的跨境电商经营过程中,相关部门需要针对电商行业法律法规进行完善,根据市场经营、发展模式制定法律法规,还需要深入考虑各个国家消费者的消费需求,从产品生产、经营、销售、交换、消费过程中,制定完善的立法政策,从政策角度针对市场进行优势,积极参与市场调控工作中,在市场建设过程中,深入分析电商交易中遇到的社会问题,如客户服务缺失、保证金退还、虚假促销等,保护消费者的合法权益。

4.2 建立线上店铺营业许可制度

为了维护消费者合法权益,跨境电商平台应做好线上店铺审查、认证工作,在审查合格后颁发在线跨境电商营业许可证,并在相关部门进行留档存储。同时,跨境电商平台需要根据店铺的资质情况进行分类管理,向优质店铺提供更多资源支持,并针对表现优异的店铺进行奖励,有效规范卖家的经营情况,鼓励卖家为消费者提供更多优质服务,从而有效保护消费者的合法权益。

4.3 鼓励第三方机构介入市场解决交易纠纷

现阶段,跨境电商经营模式普遍是 B2B 网上经营模式,积极开展产品销售工作,这种交易模式主要是在消费者与消费者沟通、交流的基础上,完成双方交易,但在实践操作中,缺少第三方进行沟通,无法进行公平评判而保护双方利益。因此,政府部门需要鼓励跨境电商第三方机构介入,在第三方交易平台中有效解决交易过程中的纠纷、矛盾,实行电子购物合同方式,为跨境电商交易提供安全保障。

4.4 加强平台审核与监督

现阶段,跨境电商运营过程中需要强化行业与市场化监督、审核力度,全面审核、检查线上商铺的营业许可证,随机抽查店铺广告的真实性,提高跨境电商行业的产品质量,提供更多优质服务。除此之外,相关部门需要监督消费者的消费安全权,做好网络支付环境、商品运输安全等检查工作,并引进更多技术性优秀人才,提高市场监管力度,在各个部门的协调、配合下,保障消费者的合法权益。

4.5 加快国际统一立法

目前,我国跨境电商交易规模位于世界领先地位,在跨境网络交易市场日益复杂的大背景下,政府部门需要促进国际统一立法,切实保护消费者的权益^[3]。我国的跨境电商市场比较庞大,在国际、国内跨境电商消费者市场中都占据重要地位,政府部门需要建立营造良好跨境电商秩序的国际组织,还可以颁布消费者权益保护相关法规,明确消费者的权益,合理设置跨境电商消费者保护制度,明确物流公司、电商平台的职责,通过统一标准进行规范,为消费者权益提供法律保护,有效解决各项矛盾、纠纷。

5 结束语

综上所述,随着社会的发展,电子商务促使跨境电商得到了快速发展,并呈现出迅速发展的趋势。但是,在实际经营、发展过程中,消费者权益保障方面遇到一些问题,相关部门需要进行优化、改进,通过建立完善的法律法规、制度,强化平台审核与监督,切实维护消费者合法权益,为跨境电商市场化经营、发展提供保障。

参考文献

- [1] 林斐. 浅谈跨境电商中消费者权益保护[J]. 企业科技与发展, 2020,000(005):241-242.
- [2] 夏金弟. 关于进口跨境电子商务消费者权益保护的提议[J]. 鸡西大学学报(综合版), 2018,018(011):67-72.
- [3] 柴利,张晨. 新时代我国进口跨境电商高质量发展:现实,问题与路径[J]. 管理工程师, 2020,025(002):14-21.