

引用格式: 袁北哲,刘桂芹,贾长燕,等.关于在我国建立替代性争议解决机制的研究[J].标准科学,2026(1):102-107.  
YUAN Beizhe,LIU Guiqin, JIA Changyan.et al.Study on Establishing an Alternative Dispute Resolution Mechanism in China [J].Standard Science, 2026 ( 1 ) : 102-107.

## 关于在我国建立替代性争议解决机制的研究

袁北哲<sup>1,2</sup> 刘桂芹<sup>3</sup> 贾长燕<sup>4</sup> 骆燕<sup>3</sup> 李艳<sup>1,2\*</sup>

[ 1.国家市场监督管理总局缺陷产品召回技术中心; 2.国家市场监督管理总局重点实验室(产品缺陷与安全);  
3.浙江省质量科学研究院; 4.对外经济贸易大学 ]

**摘 要:**【目的】针对传统司法诉讼在消费争议解决中成本高、周期长的弊端,以及新型消费模式下跨境维权、小额高频纠纷等挑战,探索构建本土化替代性争议解决机制(ADR),以提升消费者维权效率,优化市场治理。【方法】通过分析消费者争议解决机制变革的紧迫性,理清ADR在消费者争议解决机制中的定位,为本土化ADR机制的设计奠定基础。【结果】从立法建议与具体方案两方面进行制度框架设计,涵盖了ADR定位、适用范围、机构运作、程序规范、资金支持等核心要素。【结论】本土化ADR机制可有效弥补传统争议解决模式短板,为消费者提供便捷、普惠的救济渠道,降低维权成本,提升争议处理效率,同时优化行政资源配置,促进消费市场公平与经济增长。

**关键词:** ADR; 消费者; 争议解决

DOI编码: 10.3969/j.issn.1674-5698.2026.01.014

## Study on Establishing an Alternative Dispute Resolution Mechanism in China

YUAN Beizhe<sup>1,2</sup> LIU Guiqin<sup>3</sup> JIA Changyan<sup>4</sup> LUO Yan<sup>3</sup> LI Yan<sup>1,2\*</sup>

(1. Defective Product Recall Technical Center, State Administration for Market Regulation; 2. Key Laboratory of Product Defect and Safety, State Administration for Market Regulation; 3. Zhejiang Institute of Quality Sciences;  
4. University of International Business and Economics)

**Abstract:** [Objective] To address the high costs and long cycles of traditional judicial litigation in consumer dispute resolution, as well as challenges like cross-border rights protection and small-value, high-frequency disputes under new consumption models, this study explores constructing a localized Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanism to enhance consumer rights protection efficiency and optimize market governance. [Methods] The study analyzes the urgency of reforming consumer dispute resolution mechanisms and clarifies the positioning of the ADR within the consumer dispute resolution framework. [Results] The institutional framework is designed from two aspects: legislative proposals and specific implementation plans, covering core elements such as the positioning of the ADR, scope of application, institutional operations, procedural norms, and financial support. [Conclusion] A localized ADR mechanism can effectively complement traditional dispute resolution models, providing convenient and affordable relief channels for consumers, reducing litigation costs, improving dispute resolution efficiency, optimizing administrative resources, and promoting consumer market fairness and economic growth.

**Keywords:** ADR; consumers; dispute resolution

**基金项目:** 本文受国家市场监督管理总局科技计划项目“标准化对我国经济增长作用机制研究”(项目编号: 2024MK191)资助。

**作者简介:** 袁北哲, 硕士, 工程师, 研究方向为产品安全与召回。

李艳, 通信作者, 硕士, 研究方向为产品安全与召回。

## 0 引言

在推动消费促进经济增长和维护消费者权益的过程中,建立高效的争议解决机制尤为重要。理想的争议解决机制需兼具迅速、公平、低成本等特性,并兼顾弱势群体的特殊需求。传统司法诉讼因成本高、周期长、程序僵化,难以应对小额高频消费纠纷,导致消费者维权意愿低,行政资源亦不堪重负。对此,国际社会广泛采用替代性争议解决机制(alternative dispute resolution, ADR),通过非国家机构提供便捷、灵活的救济途径,有效弥补传统机制短板。

我国消费市场规模持续扩大,线上交易占比显著提升,但伴随而来的是跨境维权、数据安全等新型争议问题。在此背景下,亟须构建本土化ADR体系:一方面借鉴国际成熟经验,另一方面结合国情优化制度设计,明确适用范围、程序规则及机构独立性,强化资金支持与监管框架。

## 1 消费者争议解决机制变革的紧迫性

当前,技术革新与全球化进程的加速深刻重塑了消费市场的生态,既催生了新的发展机遇,也带来了前所未有的挑战。在此背景下,传统的消费者争议解决机制逐渐显露出滞后性与局限性,亟须探索更具适应性、包容性与效率性的替代性争议解决机制。这一需求的紧迫性主要体现在以下3方面。

### 1.1 市场竞争更加激烈

全球化进程与数字技术的普及大幅降低了市场准入门槛,商品与服务的种类、供应渠道及交易范围空前扩展。市场竞争的加剧虽倒逼企业提升服务质量、响应消费者需求,但也衍生出复杂的市场问题:消费者面临信息过载与选择困境,难以有效比较不同供应商的产品特性与服务质量;部分企业为争夺市场份额,采取夸大宣传、隐瞒缺陷等不正当竞争手段,导致消费者权益受损风险显著增加。与此同时,跨境交易的常态化进一步加剧了争议解

决的复杂性,传统以地域为基础的司法体系难以高效解决跨国纠纷的管辖权与法律适用难题。

### 1.2 消费模式发生结构性转变

互联网技术的革新彻底重构了消费场景。据统计,2020年,我国实物商品网上零售额达9.76万亿元,占社会消费品零售总额的24.9%。在线交易虽为消费者提供了便捷性与价格优势,但也暴露出一系列新型风险,如订单未履行、虚假广告、数据安全漏洞及跨境维权障碍等。尤为突出的是,在线纠纷往往涉及小额高频交易,消费者因维权成本与预期收益不匹配而选择放弃救济,导致“沉默的利益受损者”群体扩大。此外,传统消费者保护法规在应对平台责任界定、电子证据认定等新兴问题时存在明显滞后,进一步削弱了争议解决的实效性。

### 1.3 消费者群体特征与需求的演变

一方面,信息获取能力的提升使消费者对产品安全、透明度及服务质量的的要求显著提高。例如,消费者对食品成分标注、隐私保护等议题的关注已从“可选诉求”转变为“刚性需求”。另一方面,人口结构变化与技术鸿沟催生了多元化的弱势群体,如老年人、未成年人,以及低收入群体。此类消费者在数字技能、法律认知及经济资源上处于劣势,往往难以通过复杂冗长的司法程序实现有效维权。

传统司法机制的局限性已倒逼国际社会转向ADR创新。OECD研究指出,高效的ADR需兼顾消费者信息赋能与企业行为规制,通过量化“消费者损害”(consumer detriment)优化制度设计<sup>[1]</sup>。在此背景下,探索建立替代性争议解决机制,构建灵活、普惠、高效的救济体系,不仅是保护消费者权益的必然选择,更是释放内需潜力、优化市场治理的关键路径。本文由此切入,旨在为我国构建本土化ADR机制提供理论支撑与实践参考。

## 2 ADR在消费者争议解决机制中的定位

ADR在联合国国际贸易法委员会(UNCITRAL)《国际商事调解示范法》(2018)中体现为“以自愿协议而非强制裁决解决争议的调

解程序”<sup>[2]</sup>。其起源于20世纪60年代的美国,因诉讼成本高、效率低及法院案件积压而兴起。1998年,美国《替代性争议解决法案》要求联邦法院建立ADR计划,明确其为“除法官审判外,由中立第三方通过调解、早期中立评价等程序协助解决争议的方式”<sup>[3]</sup>。全球范围内,欧盟通过2013年《消费者替代争议解决指令》强制平台接入ADR机制,日本法院附设民事调停制度<sup>[4]</sup>,德国对邻里纠纷等实行强制调解前置<sup>[5]</sup>,英国商业调解机构CEDR (Centre for Effective Dispute Resolution)则代表市场化实践<sup>[6]</sup>,共同体现ADR的多元化发展。

ADR的核心定位在于平衡效率与公平,为消费者提供低成本、低门槛的救济路径。然而,ADR并非孤立存在,其功能实现需嵌入整体争议解决体系中。明确ADR与司法诉讼、行政调解等传统手段的协同关系,是构建多层次纠纷解决机制的前提。只有厘清其“补充而非替代”的定位,才能避免制度冲突,实现争议解决资源的优化配置。

## 2.1 作为司法与行政救济的补充

ADR与传统司法诉讼、行政调解相比,各有优劣。司法诉讼虽具备权威性和终局性,能严格遵循法定程序保障消费者权益,通过强制执行确保赔偿落实,但存在诉讼周期长、程序复杂、费用高昂等问题。小额纠纷的消费者往往因成本与收益失衡望而却步。行政调解由监管部门主导,具备专业性和公信力,但受限于行政资源,面对大量纠纷时处理效率较低。而ADR的核心价值在于通过非国家机构主导的庭外程序,为消费者提供成本更低、效率更高的争议解决方案。其灵活的程序设计无须严格遵循诉讼流程,能快速推进纠纷处理,且费用通常低于司法诉讼,显著降低消费者维权成本。此外,ADR的补充性还体现在对行政资源的优化,将大量简单纠纷分流,使行政部门能聚焦重大复杂案件,提升整体治理效能。龙飞对域外立法的研究表明,ADR需平衡“自愿启动”与“必要强制”“民间自治”与“职业规范”<sup>[7]</sup>。我国可借鉴“促进型立法”思路,通过顶层设计明确ADR的补充定位,既避免强制干预司法权力,又借助制度引

导提升纠纷解决效率。

## 2.2 平衡消费者与企业利益的“柔性杠杆”

相较于传统争议解决机制中消费者与企业直接对抗的模式,ADR通过中立第三方介入,极大降低了纠纷解决的对抗性。传统诉讼中双方对簿公堂,不仅容易激化矛盾,还可能因耗时过长影响企业正常经营和消费者的生活。ADR则以协商、调解为主,营造更平和的沟通环境,有助于维系商业关系,同时达成双方均可接受的解决方案。但ADR也存在天然短板,若缺乏有效监管,可能因第三方机构与企业存在利益关联产生“偏向性”争议。对此,欧盟要求ADR机构公开披露与企业的利益关联(如资金来源、合作关系),通过透明化运作保障公正性。这正是传统机制通过严格程序法和司法监督保障公平,与ADR柔性调节相互补充的体现。加拿大的实践显示,法院附设调解通过“以利益为导向”的协商模式,将争议焦点从“责任认定”转向“关系修复”,例如在家庭纠纷中引导当事人聚焦长期利益而非短期对抗<sup>[8]</sup>。这种非正式化机制可降低对抗性,尤其适用于小额高频纠纷,避免消费者与企业因诉讼陷入长期对立。

## 2.3 适应数字经济的争议解决创新

随着电商、跨境消费和智能产品的普及,传统争议解决机制在跨地域、跨行业纠纷中暴露效率不足的问题。司法诉讼面临管辖权争议、跨境执行难等困境;行政调解则受制于地域管理权限,难以快速响应新型消费纠纷。而ADR通过线上平台和行业性专门争议解决机构可以实现争议处理的高效与专业化:线上调解突破地域限制,能实时处理跨区域或跨国纠纷;行业性专门争议解决机构凭借专业知识,快速识别技术复杂型争议的核心问题。不过,ADR的专业性依赖于第三方机构的资质和能力,若缺乏统一标准,可能导致处理结果缺乏权威性,这也凸显了其与传统机制协同、接受司法审查的必要性。欧盟在2013年《消费者ADR指令》中要求平台接入标准化调解框架,明确跨境争议适用“自愿启动、保密处理、协议可执行”原则<sup>[9]</sup>。这对我国应对电商跨境纠纷具有借鉴意义,可通



过立法要求平台嵌入ADR入口,同时保障调解协议的司法确认效力,解决跨国执行难题。

### 3 在我国建立替代性争议解决机制的立法建议

我国也有类似的庭外解决途径处理消费者争议。《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条规定,消费者和经营者发生消费者权益争议的,可以通过下列途径解决:(一)与经营者协商和解;(二)请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解;(三)向有关行政部门投诉;(四)根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;(五)向人民法院提起诉讼<sup>[10]</sup>。

但我国尚未建立类似发达国家的替代性争议解决机制,因此未能充分发挥其在企业与消费者纠纷解决中的低成本和高效率作用。尤其是没有为解决价值较低的纠纷提供一种成本效益高的途径,这既不利于提增消费者福利,作为一项国际日渐盛行的措施,也无法为跨境交易的消费者提供跨国补救办法。参考OECD《关于消费者争议解决与救济的理事会建议》<sup>[11]</sup>,我国ADR立法需明确2项核心:一是保障当事人程序选择权,禁止以格式条款强制放弃诉讼权利;二是建立调解协议司法确认通道,通过《中华人民共和国民事诉讼法》修订赋予其强制执行效力,避免“调解成功、执行落空”的困境<sup>[12]</sup>。

基于上述分析,建议借鉴国外成功实践经验,在法律层面建立替代性争议解决制度,名称上可用“第三方争议处理机制”,同时为了实现规范、有序发展,国家也要加强对从事第三方争议处理业务机构的管理。

具体条款设置上可以分为3条:

一是明确“建立第三方争议处理机制”:国家建立第三方争议处理机制,鼓励经营者和消费者通过第三方争议处理机构解决产品质量问题的争议。地方市场监督管理部门可以委托第三方争议处理机构代为调解产品质量问题的争议。

二是明确“总局对第三方争议处理机构的管理”:市场监管部门应当加强对第三方争议处理机制的监督管理,制定第三方争议处理机构成立的最低条件,定期对第三方争议处理机构的运行情况进行监督检查,并通过官网对外公示符合条件且运营规范的第三方争议处理机构。

三是明确“争议处理机构的基本要求和调解结果的法律效力”:第三方争议处理机构应当是独立的法人机构,有专业的调解人员和专家资源,能够依法公平、公正、快速、低成本地处理产品质量问题争议。经第三方争议处理机构处理而达成调解协议的,经营者应当优先执行;经第三方争议处理机构处理未达成调解协议的,消费者可以申请仲裁,也可以依法向人民法院起诉。

### 4 构建替代性争议解决机制的具体方案设想

为应对我国消费者争议解决机制面临的挑战,构建本土化替代性争议解决机制(ADR)需以效率、公平与可及性为核心目标。该机制旨在为消费者与经营者提供低成本、高灵活性的纠纷解决路径,同时作为传统司法与行政救济的补充,优化资源配置并提升市场治理效能。

#### 4.1 定位与原则

ADR程序属于庭外救济方式,其核心在于通过中立第三方机构协助双方协商达成解决方案。该机制不替代司法程序或剥夺当事人诉讼权利,但可在诉讼时效内并行推进。其功能定位需与政府调解部门和司法系统协同互补,形成多层次争议解决体系。

#### 4.2 适用范围与例外

ADR主要适用于消费者对经营者的投诉,包括线上/线下交易、跨境消费及小额高频争议。原则上覆盖各行业,但需排除经营者间争议、特定领域(如医疗、教育等公共服务)以及涉及公共利益或复杂法律问题的争议。同时,设定交易价值上限以提高处理效率,并根据相关类别产品的消费者

损害的相对风险区分索赔额的最高限额,避免机构负担过重。消费者需先通过经营者内部投诉程序,若处理未果,方可启动ADR程序。

#### 4.3 机构运作与独立性保障

ADR机构需制定本机构内部管理程序,完善中间人培训与利益冲突调查机制。ADR机构需为独立法人,配备具备法律知识和专业经验的调解人员,且调解人员应当有足够长的任期,确保公正性与专业性。调解过程应灵活高效,允许线上协商以突破地域限制,但需遵循程序透明原则。机构需公开利益关联信息,接受公众监督,并定期披露处理结果统计数据。且所有相关信息均应以用户相宜、便于查询的方式放在ADR机构的网站上。调解员的指定需遵循回避原则,当事人可对调解员提出异议,确保其中立性。

除此之外,机构应通过经营者网站、合同条款等渠道向消费者提供透明信息,包括争议解决流程、时限、可能结果等。与此相对应,承诺使用ADR机构解决消费者争议的经营者应当以纸质或其他永久媒介的形式向消费者提供有关ADR机构的信息,包括:一是以清晰易懂和易于获取的方式公布在经营者网站上;二是放在经营者和消费者之间的销售或服务合同的通用条款上。

#### 4.4 程序规范与法律效力

ADR机构可通过组织争议方协商或提出解决方案达成纠纷化解,程序启动以双方明确同意为基础,禁止以协议等任何方式剥夺消费者司法诉讼权利,且不强制经营者参与ADR争议解决程序。调解协议效力分为两类:经双方明确接受的解决协议具有强制约束力,但不得削弱消费者权益;仅约束经营者的调解协议则无需其预先同意,且消费者仍保留进一步选择其他法律救济途径的权利。未达成协议时,消费者也可继续通过仲裁或诉讼维权。程序进行过程中,中间人应避免延误并平等对待双方,一般争议处理需在规定时限内完成,复杂案件可适当延长,但需及时告知当事人进展。参考OECD关于“低门槛程序”的建议<sup>[13]</sup>,我国可设计标准化调解流程:采用在线表格简化申

请材料,明确争议处理时限(如小额纠纷30日内结案),并通过短信/邮件实时推送进展,减少消费者的时间与精力成本。

#### 4.5 资金支持与监管框架

ADR服务应对消费者免费或仅收取工本费,机构运营可通过公共资金、行业赞助或公私合作模式筹集。监管层面需建立许可制度,明确机构资质标准与行为准则,强化独立性与程序公正要求,定期评估运营合规性。同时,加强信息公开与公众宣传,提升消费者与经营者对ADR的认知度,并通过跨部门协作优化机制运行。

#### 4.6 隐私保护与技术适配

ADR程序需严格遵守隐私保护相关法律法规,保障隐私安全,确保调解过程及数据的机密性。针对跨境争议,机构应采用安全技术手段处理信息交互,并支持多语言服务以便利国际消费者。

### 5 结语

在数字经济快速发展和消费模式深刻变革的背景下,我国传统司法诉讼与行政调解机制已难以有效应对小额高频、跨境维权等新型消费争议。本研究通过剖析传统争议解决机制的局限性,结合国际ADR实践经验,系统论证了构建本土化替代性争议解决机制(ADR)的必要性与可行性。本土化ADR机制以效率、公平与可及性为核心,通过灵活程序、低成本运作及线上化优势,为消费者提供便捷的救济渠道,同时优化行政资源分配。研究提出明确ADR的法律定位、强化机构独立性、完善监管框架等立法建议,并设计了涵盖适用范围、程序规范、资金支持与隐私保护的具体方案,旨在实现与传统司法救济的协同互补。未来,我国需通过试点探索、公私合作模式推动ADR机制落地,逐步建立多层次争议解决体系。同时,应持续关注数字经济新业态下的纠纷特点,动态调整制度设计,确保ADR机制的适应性与权威性。唯有如此,才能真正实现消费者权益保护与市场治理效能的双重提升,为经济高质量发展注入可持续动力。

## 参考文献

- [1] OECD. Consumer Policy Toolkit[M]. Paris: OECD Publishing, 2010.
- [2] 联合国国际贸易法委员会 (UNCITRAL). 国际商事调解示范法 [Z]. 2018.
- [3] 美国. 替代性争议解决法案 [Z]. 1998.
- [4] 日本. 法院附设民事调停制度 [Z].
- [5] 德国. 邻里纠纷强制调解前置制度 [Z].
- [6] 英国商业调解机构 (CEDR). 市场化争议解决实践 [R].
- [7] 龙飞. 替代性纠纷解决机制立法的域外比较与借鉴[J]. 中国政法大学学报, 2019(1):81-95.
- [8] 高晓力. 加拿大替代性纠纷解决方式与法院调解[J]. 法律适用, 2003(Z1):138-141.
- [9] European Parliament and Council. Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes[Z].
- [10] 中华人民共和国. 消费者权益保护法 [Z].
- [11] OECD. OECD Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress[R/OL].(2007-07-12)[2024-12-03]. <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0356>.
- [12] 中华人民共和国. 民事诉讼法 [Z].
- [13] European Commission. Impact Assessment Accompanying the Proposals on Consumer ADR and ODR[EB/OL]. (2016-05-25)[2024-12-07]. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0164&qid=1748403198328>.