



报告简介

数字经济中的消费者信任: 在线纠纷解决

作者: Alex Chung 博士, 于颖 博士

报告旨在探讨在线争议解决如何促进消费者对数字经济的信任。

虽然电子商务发展迅猛，但消费者的信任依然脆弱。尤其在新冠病毒大流行的特殊情况下，暴露出现有消费者保护力度远不足以跟上消费者的消费行为向线上迁移的速度。消费者专家提出，有效的争议解决机制是增进消费者信任的重要工具。

报告阐述了信任的概念，从理论上诠释了消费者信任在商业交易中的重要性，以及第三方如何作为一种制度机制来帮助交易各方克服不信任并解决争端。为了检验这些理论在实践中如何运作，研究人员对相关的大量数据进行了分析，以审视消费者纠纷解决对促进信任建设的决定性作用，以及缺乏信任与企业成本增加的关系。这项研究包括对独立第三方纠纷解决机构的研究，也包括企业内部的相关机制，如客服体系和第三方电子支付系统。研究结果证实，有效的在线争议解决流程可以增加消费者信任、增加消费者忠诚度和再购买意愿，并能够有效防止客户流失和消费者对企业的负面情绪。

通过有效的纠纷解决机制以帮助企业获取消费者的信任的方式需要更广泛的认知与推广。但这仍然是一项全球性的挑战，需要国际社会及时合作应对。



重要信息和建议

消费者信任对所有经济体都至关重要。任何健康的数字经济要想持续发展，在电子商务和跨境贸易蓬勃崛起的时候，保护消费者、提振消费者信心是至关重要的。当下正是最佳时机，通过建立有效的在线争议解决机制，不仅可以培养消费者对数字经济的信任以增加企业的销售，还可以帮助企业节约成本。

1. 认可、宣传和教育消费者信任和争议解决在促进国际贸易和跨境电子商务方面的重要性。
2. 鼓励企业为消费者，特别是发展中国家的消费者提供获取或实施有效的在线争议解决方案。
3. 参与国际对话，交流经验以共同促进消费者对数字经济的信任，分享解决消费者纠纷的最佳做法。