

21 世纪经济管理新形态教材·电子商务系列

跨境电子商务 精选案例分析与实践指引

郑素静 陈慧 余浩然 编

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书通过跨境电子商务运营管理风险、跨境电子商务不确定性因素风险、跨境电子商务平台选择、跨境电子商务品牌营销和跨境电子商务客户服务 5 个项目阐述结算、物流、知识产权侵权、国家关系变动、电子商务政策变动、平台选择策略、营销策略和客户服务等案例内容。

本书的每一个案例都由案例介绍、启发性思考题、案例指引构成，部分案例提供案例指引嵌入知识和案例启示。

本书既可作为各类院校跨境电子商务专业的教材，也可作为跨境电子商务从业者或爱好者的参考资料。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。举报：010-62782989，beiqinquan@tup.tsinghua.edu.cn。

图书在版编目（CIP）数据

跨境电子商务精选案例分析与实践指引 / 郑素静，陈慧，余浩然编. —北京：清华大学出版社，2024.9

21 世纪经济管理新形态教材·电子商务系列

ISBN 978-7-302-66148-1

I . ①跨… II . ①郑… ②陈… ③余… III . ①电子商务—案例—教材 IV . ① F713.36

中国国家版本馆 CIP 数据核字（2024）第 086235 号

责任编辑：徐永杰

封面设计：汉风唐韵

责任校对：王荣静

责任印制：宋 林

出版发行：清华大学出版社

网 址：<https://www.tup.com.cn>，<https://www.wqxuetang.com>

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座

邮 编：100084

社 总 机：010-83470000

邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969，c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈：010-62772015，zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者：北京嘉实印刷有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：185mm × 260mm

印 张：9.25

字 数：172 千字

版 次：2024 年 9 月第 1 版

印 次：2024 年 9 月第 1 次印刷

定 价：49.80 元

产品编号：087874-01

前 言

在数字经济时代，人工智能、云计算、大数据等数字技术的成熟及运用极大地推动了社会经济各环节的深刻变革。作为数字经济的重要组成部分，跨境电子商务快速崛起，突破了时间和空间的限制，满足了消费者日趋个性化的购物需求，以其独有的优势推动着国际贸易形态的急速转型和经济结构的调整。在过去的 10 年里，中国跨境电子商务经历了迅速发展的阶段，为原本难以直接参与国际分工的中小企业开辟了全新的参与国际市场的路径，在订单日益碎片化的趋势下，我国跨境电子商务正在成为引领我国对外贸易和社会发展不可或缺的中坚力量。随着《中华人民共和国电子商务法》的正式实施以及跨境电子商务综合试验区的不断增设，我国跨境电子商务在国家相关政策红利的持续扶持下，体现出了巨大的发展潜力。

想要适应跨境电子商务发展的新形势、解决日益突出的跨境电子商务人才缺口问题，就迫切需要培育跨境电子商务企业所需要的专门人才。《跨境电子商务精选案例分析与实践指引》编写组在综合分析“跨境电子商务”课程现有教材与行业发展需求之间差距的基础上，与湖北楚马教育咨询有限公司通力合作编写了本书，并在书中较为系统、完整地介绍了跨境电子商务活动中涉及的营销、品牌树立、客服沟通及风险规避等内容。本书有助于学生巩固跨境电子商务的基本知识，提高其实际运用相关理论的能力。本书选编的案例，部分来自合作企业提供的的第一手真实资料，部分来自目前全球范围内较为典型的跨境电子商务企业的资料。本书在内容和知识点安排上，与跨境电子商务相关课程的知识结构体系紧密结合，基本保持同步。我们希望本书能有效地配合跨境电子商务有关课程的教学，提高学生分析和处理跨境电子商务经营过程中遇到的实际问题的能力。

本书采取项目式编写方法进行相关案例资料的整合，在每个项目中又根据具体知识点分别列出若干任务模块。每个模块选取几个典型案例进行具体分析，以引导学生进行讨论和深入思考。本书适合作为跨境电子商务课程的教材使用，同时也可作为岗



位培训教材和参考读物使用。

本书的编写分工如下：郑素静编写项目 1~项目 4，陈慧编写项目 5，余浩然负责编写各项目中的企业案例，并对本书的编写结构和内容进行审校。

编写本书是我们在教学研究中的一项新的尝试和探索，在案例编写体系和结构安排上难免存在疏漏和不妥之处，恳请各位同仁和读者批评指正。

在本书编写过程中，编者所参阅的文献除了在参考文献中罗列出的之外，还有大量相关的分析报告和网络资料。在此向有关作者表示衷心的感谢。

编者

2024 年 6 月



目 录

项目 1 跨境电子商务运营管理风险	1
学习目标	1
能力目标	1
思政目标	2
观念更新	2
基本教学组织方式	2
案例 1-1 后 T/T 风险	3
案例 1-2 信用证软条款	7
案例 1-3 PayPal 账户遭到冻结	13
案例 1-4 物流风险控制	18
案例 1-5 海外仓前程货物海运风险	22
案例 1-6 跨境电子商务知识产权侵权案件高发	26
案例 1-7 遭遇钓鱼执法该如何应对?	33
案例练习	38
参考文献	41
项目 2 跨境电子商务不可抗力因素风险	42
学习目标	42
能力目标	42
思政目标	43
观念更新	43
基本教学组织方式	43
案例 2-1 电子商务征税“改写”零售新格局, 对中国卖家有什么影响?	43



案例 2-2 中美贸易争端对跨境电子商务的影响	49
案例 2-3 黑天鹅事件爆发, 跨境电子商务迎来“生死”大考	55
案例练习	57
参考文献	58
 项目 3 跨境电子商务平台选择	59
学习目标	59
能力目标	59
思政目标	60
观念更新	60
基本教学组织方式	60
案例 3-1 虾皮: 现在进驻虾皮, 是否为时已晚?	61
案例 3-2 Souq 及一个时代的终结	65
案例练习	72
参考文献	74
 项目 4 跨境电子商务品牌营销	76
学习目标	76
能力目标	76
思政目标	77
观念更新	77
基本教学组织方式	77
案例 4-1 PUPPYOO 小狗电器的品牌经营之路	77
案例 4-2 Simplee: 类目 TOP BRAND 的发展之路	81
案例 4-3 Ever Pretty: 站外营销	84
案例 4-4 办公室小野出海, 野蛮生长狂捞金	88
案例 4-5 营销过程中如何甄别网红?	92
案例 4-6 Shein: 领先平台的发展步伐	100
案例练习	104
参考文献	108

项目 5 跨境电子商务客户服务	109
学习目标	109
能力目标	109
思政目标	110
基本教学组织方式	110
案例 5-1 魅绅：如何处理好每一个询盘	111
案例 5-2 富浩源：产品报价中的学问	119
案例 5-3 爱尔兰最大零售电子商务平台 Click.ie 在社交网站上被围攻	125
案例 5-4 基于 UNIBARNS TRADING INC 的跨境电子商务 售后问题分析	132
案例练习	136
参考文献	137





1

项目 1

跨境电子商务运营管理风险



学习目标

1. 跨境电子商务支付风险防控。
2. 跨境电子商务物流海运、空运风险防控。
3. 知识产权侵权风险防控。

能力目标

1. 逐步培养起关于跨境电子商务交易的风险危机意识。
2. 通过对交易风险的正确认识和辨析，掌握应对跨境电子商务风险的技能。
3. 在对交易风险的认识和分析能力提高的基础上，最终掌握防范跨境电子商务风险的技能。

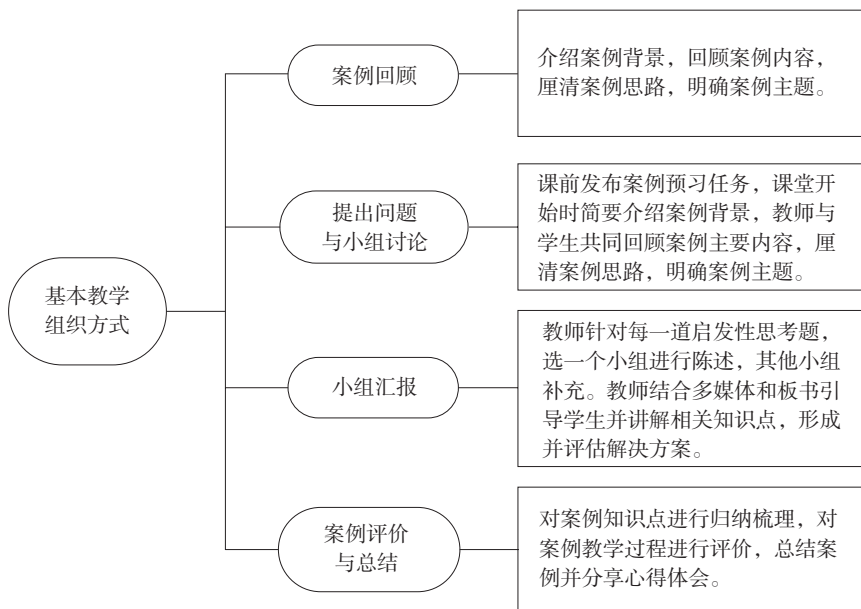
思政目标

1. 培养学生的企业风控意识，使其具有责任感、竞争意识和分工合作的精神。
2. 使学生掌握诚实守信的企业运营准则，理解“诚信经营，百年老店”的企业生存智慧，树立起对人诚实、对事负责、注重信用的生活态度。
3. 鼓励学生学会运用团队的集体智慧作为解决问题的方法之一，养成善于分享、乐于助人的好习惯。

观念更新

在学习本章案例之后，学生能够对跨境电子商务运营管理风险产生的多方面原因有较深入的了解，对跨境电子商务运营管理风险及风险防范措施有较深刻的认识，同时能够提高自己因地制宜地分析问题和提出针对性解决方案的能力。

基本教学组织方式



案例 1-1 后 T/T 风险

May 是一个外贸新手，2015 年年初在深圳创业开了家小型外贸公司——深圳市环球进出口有限公司（以下简称 Global 公司），主营各式儿童滑板。经过一年多的努力，May 手头有几个固定的来往较为密切的海外客户，他们经常会通过 E-mail、电话等方式，从 May 的公司购进小型滑板车，May 也因此对未来充满了信心。2016 年 5 月，为了拓展公司业务，提高公司盈利能力，在跨境电子商务发展如火如荼的时候，Global 公司也加入了跨境电子商务的行列。May 选择了国内一家规模较大的跨境电子商务平台参与合作，截至 2017 年 10 月，网站合作基本步上正轨。

2017 年年初，Global 公司在电子商务平台上迎来了一个印度客户桑贾伊（Sanjay），一开始他的订单很小，一个月也就下单一两次，订单金额总共 100 美元左右，后面就慢慢地变成几百美元。从 2017 年下半年开始，他的订单突然就多了起来，差不多每个月都有三四千美元，Global 公司通过电子商务平台提供的支付工具收取货款，交易非常愉快，双方皆大欢喜。

随着双方来往频繁，彼此也开始聊起很多与交易无关的话题，这更拉近了彼此之间的距离，巩固了双方的贸易关系。2017 年 11 月 3 日，该印度客户突然提出要来深圳，与 May 共同商议大批量订单的成交条件，包括每件产品的具体价格、交货的时间和成交的数量等。他的意图非常明确，就是在交易条件合适的情况下，要购买较大批量的滑板车。May 非常高兴地做好了迎接桑贾伊到来的准备，期待能够成交订单，进行更深入的合作。

11 月 15 日，客户带着两个助理如约而至，双方在一番寒暄之后，正式进入谈判阶段。印度客商提出交易条件为：单价 USD15.00/PC DAT Bombay，欲购 5 个标准箱，共 10000PCS，付款方式是预付 10%，货到后再付余款。按照这个结算方式，Global 公司面临较大的资金压力，同时可能存在无法收回货款的风险。因而，May 提出，其他交易条件接受，但结算方式应更改为预付 50% 货款，剩下 50% 等货到再行支付。双方各不让步，使得谈判陷入僵局。May 再三思量，按照客户的交易条件，订单金额 USD150000，对一家刚刚站稳脚跟的小公司来说，说大也不大，说小也不小，资金压力是有，但还可以周转得来，若一切顺利，货款回收，利润还是挺可观的。但若一旦出现问题，对方拒付余款的话，那么对 Global 公司来说将是不小的打击。想来想去，May 觉得，这么大单子的客户，无论如何要再做一番努力。于是，他作出让步：单价由 15 美元降到 13.5 美元，预付 50%。对方按照 May 的要求也做了以下

调整, 要求单价再下调 0.5 美元, 最多增加预付到 25%。几经谈判, 最终成交条件定为: USD12.00/PC DAT Bombay, 5 个标准箱, 共 10000PCS, 付款方式是预付 35% (前 T/T 35%), 货到后再付余款 65%(后 T/T 65%)。交货日期为 2018 年 1 月 5 日前, 双方约定采用西联汇款 (Western Union)。格式如图 1-1 所示。

The image shows a screenshot of the Western Union website's 'Send Money Online' interface. The form is titled 'Send Money Online' and includes the following fields and buttons:

- Billing ZIP Code:** A text input field with a callout box pointing to it containing the text: '1. 此处填写您当地的邮编。' (Enter your local postal code here.)
- Sending to:** A dropdown menu with 'China' selected. A callout box points to it with the text: '2. 此处选择您汇款的国家, 中国请选择 China, 其他国家请按照英文列表选择。' (Select the country you are sending money to. For China, select China. For other countries, select from the English list.)
- Amount:** A text input field with a callout box pointing to it containing the text: '3. 此处填写汇款金额。一般是美元金额。' (Enter the amount you want to send. It is usually in US dollars.)
- Get Started:** A button with a callout box pointing to it containing the text: '4. 确认无误后, 点击此处。' (After confirming, click here.)

Below the form, there are four promotional boxes:

- Send money for \$1:** Send money online in minutes! for pickup anywhere in the U.S. for just a \$1 fee. [Send money online now](#)
- The My WU® Program:** Start enjoying our exclusive rewards and offers by joining the My WU Membership Program. [Learn more!](#)
- Send over \$3000:** Our online foreign exchange solution offers immediate \$10,000 approval and competitive FX rates. [Find out how](#)
- Consumer protection:** We take consumer protection and online fraud issues seriously. [Learn how to protect yourself](#)

图 1-1 谷歌 AdSense 西联汇款格式

图片来源: 陈沛亮博客 (<https://www.chenweiliang.com/cwl-1191.html>)

按照交货条件, Global 公司于 2018 年 1 月 2 日将货送到印度孟买港口, 通知印度客户提货, 并提出余款付款请求。此时, 问题来了, 印度客户第一次回复说, 公司资金暂时困难, 需再等几日, 一定付款。几天后, May 再次催促, 对方却回复说, 出差在外, 不便汇款。最终, 货在孟买港口已快满 7 天, 经多次催促对方提货付款, 对方却提出要求: 提货可以, 但余款必须等货物在印度销完才能给付。May 经过利弊权衡, 想到若货物原封不动从孟买运回, 来回运费以及可能的海运风险是一笔不小的支出; 若就地销售, 一时半会儿也找不到代理商办理进口报关和提货等, 最终无奈答应了对方的要求。不料, 对方提完货后, 就像人间蒸发般再也联系不上。这次交易使 Global 公司元气大伤。

启发性思考题

1. 线上交易和线下交易是否能绝对割裂开来？
2. 后 T/T 对跨境买卖双方来说，谁的风险更大？主要风险体现在哪里？
3. 什么情况下，跨境交易的卖方愿意接受后 T/T 付款方式？
4. 若采用后 T/T 成交，对承受风险较大的一方来说，应如何最大程度地降低可能存在的风险和损失？
5. 若对方拒付余款，卖方应如何有效应对？



案例指引嵌入知识

国际结算方式：不同国家或地区的当事人之间基于政治、经济、文化、外交、军事等各种各样的原因产生的债权债务关系，以货币的形式通过银行合法办理的跨国境债权债务的清偿行为或资金转移行为。国际结算按照发生债权债务关系的不同原因，可分为贸易结算和非贸易结算。贸易结算主要针对发生在跨境间的有形商品交换活动，用于结清买卖双方的债权债务关系；非贸易结算主要指贸易结算以外的如服务供应、单向资金转移或调拨、国际借贷等因素引起的资金收付行为。

汇付：又称汇兑或汇款，是指付款人或债务人委托银行，利用一定的金融工具，通过资金头寸在代理行或联行之间的划拨，将款项划到境外收款人或债权人账户的结算业务，是目前国际结算的主要方式之一。

DAT：国际贸易术语之一，是用以表示国际贸易商品的价格构成，说明交货地点，确定风险、责任、费用划分等问题的专门用语。Delivered at Terminal (...named terminal at port or place of destination)，其中文含义为“运输终端交货”（……指定港口或目的地的运输终端）术语。按照《国际贸易术语解释通则 2020》的规定，DAT 术语的本质是当卖方在指定港口或目的地的指定运输终端将货物从抵达的载货工具上卸下，交给买方处置时，即为交货。



案例指引

对外贸易结算使用电汇 T/T 分两种情况，一种是前 T/T，一种是后 T/T，即预付货款和货到付款两种方式。从风险负担和资金承受压力的角度来看：前者对于进口商风险更大，有可能预付了货款而收不到出口商的货，同时进口商的资金压力也更大；后

者对于出口商风险更大,可能存在货发给了进口商而无法收回货款的风险,同时出口商在备货出货过程中的资金占用压力也较大,即无论是前 T/T 还是后 T/T,只要使用 T/T 作为结算方式,都必然对买卖双方中的一方造成更大的资金压力并承担更大的货款风险。

一般情况下,对卖方而言,有以下几种因素会促使卖方选择后 T/T。

一、商品本身的市场特性

在市场经济条件下,商品的全球供给和需求关系不仅决定了商品的价格,也相应地影响了买卖双方的结算方式。当商品的市场供给总量大于人们的消费需求总量时,市场成为买方市场,此时卖方在买卖中失去主动地位,更容易导致买方要求使用货到付款的结算方式。

二、买方的商业信用

后 T/T 结算方式下卖方能否及时安全地收回货款,归根结底还是取决于买方的商业信用。若经过多方了解,如同行的经验总结、国际咨询机构给出的评估报告并结合自己与该买方以往的合作情况分析等,得出买方企业无不良的商业信用,具有较高的商业信誉,此时卖方可以大胆采用后 T/T 结算方式。

三、交易总额

在一笔买卖中,交易额度关系到该笔买卖可能存在的风险所带来的损失大小。若交易额度不是太大,可能的损失在卖方可承受范围之内,为了交易的达成,卖方往往也愿意冒着钱货两失的风险接受货到付款的结算方式。

四、打开进口国市场的需要

卖方为了巩固或增强自身的市场竞争力,通常会不断开发新产品以便占有市场先机。倘若交易的是创新类商品,买方在未明确国内市场对该商品的接受能力情况下,交易积极性不会太高,且常常采取观望态度,不拒绝也不主动。这时,若卖方能接受货到付款这种有利于买方的结算方式,交易达成的可能性通常会翻倍。

多数情况下,为更好地避免资金和风险负担不平衡的情况,进出口商在对外贸易中更多地采用 T/T 和其他结算方式相结合来结算货款,就像本案例中的预付 35% 和货到再付 65% 的结合方式。

本案例是典型的从线上交易方式转到线下交易的例子。May 是一名创业者,在跨境电子商务平台开了网店从事跨境电子商务,慢慢培养出了忠实的客户,交易由线上转移到线下。事实上,在现实的跨境电子商务交易中,这种经由线上多频次小额度交易之后,转而进行大规模线下合同交易的情况时常发生。线上和线下不是绝对的相互

独立状态，两者都是对外贸易的方式，除了线上第三方支付平台之外，了解传统贸易支付方式也是从事跨境电子商务人员的必修课。

跨境电子商务出口降低后 T/T 的结算风险，主要可以通过以下方式做到。

一、成交额度较大的订单，尽量避免使用后 T/T 货款比例过大的结算方式

本案例中，May 采用货到付款的比例占到全部货款的 65%，一旦发生本案例中买方拒付货款的情况，对卖方来说，其损失风险较大。

二、成交合同签订之前，应做好对进口商资信状况的调查

资信调查是卖方在买卖双方签订合同之前的关键步骤，不可忽视，尤其是在使用后 T/T 结算方式情况下更应对其高度重视。一般而言，资信包含两部分内容，即买方的商业信用及其支付能力。前者是买方主观上愿不愿意按期付款的问题，后者涉及的却是买方客观上有没有能力付款的问题，两者对卖方是否能够安全收回货款都具有决定性意义，因而在签订成交合同之前，卖方应通过多方渠道做好对买方资信状况的调查。

三、事先找好目的地代理人

在目的地事先找好代理人，当货到目的地，遭遇买方拒绝提货付款的违约情况时，可以让代理人处理货物，如办理进口的货物检验检疫、缴纳进口关税、办理进口报关、提取货物、做好货物的运输和储存工作，甚至代为销售货物等，最大限度降低卖方的风险损失。

四、卖方务必做好货物投保

在跨境贸易中，货物通常需要经历长距离运输才能运抵目的地，运输过程存在诸多不确定风险发生的可能性。若货物运抵目的地之前，因某种因素产生了风险损失，而卖方在出运货物之前未对该批货物做好运输保险的投保，货物抵达目的地后遭遇买方拒绝提货付款，则其运输途中的风险损失，只能由卖方自行承担。因此，若采用后 T/T 结算方式，跨境电子商务出口必做好跨境货物运输投保相关事宜。

案例 1-2 信用证软条款

中国青岛某进出口有限公司（以下简称 A 公司）与美国某进出口有限公司（以下简称 B 公司）通过 B2B 类型的阿里巴巴国际站的多次交易，建立起了友好稳固的买卖关系。2019 年，我国 A 公司向美国 B 公司出口一批共 80 吨的大蒜，由于涉及金额和货物量较大，双方线下多次接触，并最终签订书面合同，合同规定采用信用证（letter of credit）方式进行货款结算，价格为 USD 2500 per M/T CIF NewYork，商品包装为 in

jute bags of 2.5 kgs net each, 20 bags in one corrugated case。根据合同规定, 2019 年 7 月为交货期。A 公司在备货后却一直未收到信用证, 于是从 6 月 15 日开始几次向买方催促开立信用证, 但对方一直拖延, 直到交货期 7 月 10 日才开出。信用证中的货物描述条款有规定如下: “80 metric tons garlic, in bags of 2.5 kgs net each, 20 bags in one corrugated case。”同时, 运输条款规定如下: “Full set of clean on board bill of lading made out to order of applicant marked freight prepaid, shipment from Qingdao port to New York, not later than July 31, 2018。”信用证中同时规定需要出口商提交受益人证明, 规定 “Beneficiary’s certificate signed by the applicant dated prior to the actual shipment time。”A 公司接到信用证后经业务员审证, 未发现其他问题, 虽然装运期紧迫了点, 但因前期备货完成, 若加紧租船订舱和保险等手续办理的话, 还是可以赶在 7 月底前完成货物出运的, 于是就接受了信用证。但有关人员在办理出口手续, 缮制单据时发现了严重问题: 实货包装为普通的 poly bag, 与合同中约定的 jute bags 不相一致, 但符合信用证规定。若按照此包装出运货物, 即便拿到了信用证下的款项, 也有可能遭到进口商的违约索赔。经研究, A 公司决定改换包装, 以避免延误信用证装运期。经过加班突击改换包装, A 公司终于在 7 月 31 日将货物装运完毕。

A 公司在获得船公司签发的提单后, 备齐其他所需的收款单据, 于 8 月初提交单据给青岛当地的中国银行议付款项。但银行在审核单据时发现 A 公司提交的受益人证明 (beneficiary’s certificate) 是由 A 公司出具的签章, 不是信用证中规定的必须由开证申请人签章, 因而以单证不符难以获得开证行付款为由退还单据给出口商 A 公司。A 公司经过仔细检查, 发现确实单证不符, 即便议付行寄出单据也将遭到开证行的拒付。无奈之下, A 公司只能把受益人证明寄给进口商 B 公司, 请求其在受益人证明上进行签署。但不幸的是, 此时恰逢美国国内市场大蒜价格走跌, B 公司对该批进口货物的前景抱悲观态度, 回函电称 “按照合同约定, 受益人证明应由我方在货物出运之前签署, 你方货物已出运, 本着严格履行合同的精神, 我方拒绝签署”。几经沟通无果后, A 公司请到了双方多年的共同商业合作伙伴帮忙从中游说协商, 8 月 22 日 B 公司终于答应在受益人证明上进行了签署, A 公司此时才长长地舒了一口气, 赶紧马不停蹄地委托中国银行青岛分行代为转交单据给美国开证行, 满怀期待地等待货款到账的时刻。8 月 24 日 A 公司收到开证行退回单据的通知, 开证行拒付款项, 理由是单据提交超过《跟单信用证统一惯例 600》(UCP600) 的规定, 即交单时间不得晚于货物装运日后的 21 天。至此, A 公司彻底傻眼。

我国出口商 A 公司在连遭挫折后, 召集公司高层商讨对策。A 公司一致认为, 虽

然单证不符点是的确存在的，交单日期超过 21 天也是事实，但之所以导致这样的局面都是由于买方 B 公司的故意拖延造成的，应利用此情况进一步与 B 公司协商，拿回款项。

A 公司首先联系 B 公司，请求其授权开证行在这种情况下继续付款给 A 公司，但遭到 B 公司的坚决拒绝。无奈之下，A 公司一边与 B 公司继续协商，一边委托 A 公司在美国的代理商代表前往目的港办理提货事宜，打算在万不得已的时候请代理商代为提货，就地销售。结果代理商的提货请求被船公司拒绝，理由是提单收货人与持有人不符，A 公司大惊之下，检查提单，果然发现提单抬头是凭进口商指示。这下只剩一条路可走了，于是，A 公司连夜派出由 A 公司内部各个部门精英组成的谈判团前往 B 公司交涉货款事宜。几经谈判，最终在 9 月中旬，A 公司答应单价降价 800 美元后才收到货款。

启发性思考题

1. 信用证中的软条款具体有哪些？
2. 开证行在这笔业务中是否存在不当行为？
3. 探讨出口商如何防范、应对信用证软条款。
4. 线下结算方式——信用证结算方式的利弊分析。



案例指引嵌入知识

信用证：信用证是国际贸易结算的主要方式之一，是开证行应进口商的要求，向出口商开立的，在一定期限内凭规定的符合信用证条款的单据，即期或在一个可以确定的将来日期，兑付一定金额的书面承诺。由于信用证以银行信用为结算基础，相较于商业信用为付款前提的汇付和托收，信用证更能保障出口商的收汇安全，因而备受出口商青睐，是我国当前对外贸易结算方式中使用较多的一种（图 1-2）。

信用证软条款：信用证软条款是指在信用证条款中存在的极具欺骗性、掩饰性的某个或某些条款，这些条款的规定非常灵活，弹性很大，难以被信用证受益人察觉，又足以改变信用证的性质。又称陷阱条款，通常是开证申请人为了自身的不当需求而故意预埋在信用证条款中的一些不易被出口商发觉的隐性条款。简单来说，就是开证行应开证申请人的要求在信用证内列有一些出口商办不到或即便办到也会被开证行借故拒付的条款。例如，在信用证中规定 “Whether this credit is operative depends on the

LETTER OF CREDIT			
27:SEQUENCEOF TOTAL	1/1		
40A:FORM OF DOCUMENTARY CREDIT	IRREVOCABLE		
20:DOCUMENTARY CREDIT NUMBER	HKH123123		
31C:DATE OF ISSUE	100705		
31D: DATE AND PLACE OF Expiry	31 AUGUST 2010 IN CHINA		
50:APPLICANT	PROSPERITY INDUSTRIAL CO. LTD. 342-3 FLYING BUILDING KINGDOM STREET HONGKONG		
59:BENEFICIARY	XIAMEN TAIXIANG IMP. AND EXP. CO. LTD. NO. 88 YILA ROAD 13/F XIANG YE BLOOK RONG HUA BUILDING, XIAMEN, CHINA		
32B:CURRENCY CODE,AMOUNT	USD8,440.00		
41D:AVAILABLE WITH BY	ANY BANK		
42C:DRAFT AT	AT 30 DAYS AFTER SIGHT FOR FULL INVOICE VALUE		
42A:DRAWEE	HONGKONG AND SHANGHAI BANKING CORP.HONGKONG		
43P: Partial Shipments	ALLOWED		
43T: Transshipment	NOT ALLOWED		
44E: Port of loading	XIAMEN, CHINA		
44F: Port of discharge	HONGKONG		
44C: Latest Date of Ship	31 AUGUST 2010		
45A: Descript of Goods	COMMODITY AND QUANTITY UNIT PRICE SPECIFICATIONS 1625/3D GLASS MARBLE 2000BOXES USD2.39/BOX 1641/3D GLASS MARBLE 1000BOXES USD1.81/BOX 2506D GLASS MARBLE 1000BOXES USD1.85/BOX PACKAGE:10BOXES/CARTON SHIPPING MARK: P.7. HONGKONG NO. 1-400 TRADE TERM:CIF HONGKONG BY VESSLE		
46A:Documents required	+SIGNED COMMERCIAL INVOICE IN 3 COPIES INDICATING L/C NO. AND CONTRACT NO. +PACKING LIST/WEIGHT MEMO IN 3 COPIES INDICATING QUANTITY, GROSS AND WEIGHTS OF EACH PACKAGE +MANUALLY SIGNED CERTIFICATE OF ORIGIN IN 3 COPIES INDICATING THE NAME OF THE MANUFACTURER +FULL SET OF CLEAN ON BOARD BILLS OF LADING MADE OUT		

图 1-2 样本信用证部分条款

(图片来源: <http://www.mianfeiwendang.com/doc>)

fact that the importer could obtain import licence”, 或者规定 “The opening bank is obliged to payment only after goods are shipped to the port of destination” “Inspection certificate to be issued by × × × (进口商)” “Commercial invoice to be countersigned by × × × (进口商)” 等。若出口商没有足够的业务能力和经验, 未能正确审核信用证, 忽略了信用证中的软条款, 就会给自身带来难以预料的风险损失。



案例指引

信用证交易应遵循单据内容和文字与信用证严格相符的国际惯例, 在单证相符、单单相符、单货相符的情况下, 出口商才能安全地从开证行手中收到货款。但买卖双方往往因为业务能力不足等问题而产生信用证交易下的纠纷。本案例中出口商需要提交给开证行的单据中包含了一个受益人证明, 但信用证中对该单据的要求是由进口商签字, 这涉及信用证的软条款问题。

一、确定收到的信用证是否存在软条款

信用证是开证行应进口商的要求开立给出口商的，承诺在单证相符前提下保证付款的银行承诺文件。虽然银行承诺凭单付款，只要出口商提交的单据符合信用证要求，银行就履行承诺，但该承诺文件是开证行在向进口商收取开证手续费和开证保证金等前提下，按照进口商的要求而开立的，信用证条款反映的是进口商的意志，有可能该进口商存心诈骗，或仅仅作为必要时的策略手段，而在信用证条款中布下陷阱条款。所以出口商收到信用证的第一件事，就应认真审核信用证，不仅审核信用证条款是否与合同相符，还要审核信用证条款是否前后矛盾，是否规定了出口商无法完成的任务等，为安全收汇走好关键一步。

从上述分析再看整个案情，信用证需要提交的单据中有一个受益人证明单据，但受益人证明需要由进口商签署才可以，否则开证行有理由以单证不符拒付款项。这说明买方是蓄意制造拒付的条件。开立带有这种条款的信用证，完全是个陷阱。只要受益人接受了这个信用证就等于被套进圈套，自己跳入陷阱。案例中美国国内大蒜行情下跌，进口商未能获得预期收益，就以陷阱条款合法合理拒付，让出口商吃哑巴亏。信用证中进口商暗设陷阱，以备不时之需，若进口国国内市场价格高涨，进口商的这张王牌就不打出来，可见其实进口商已早早地为自己在这笔买卖中的进退做好了万全的准备，只等不明真相、不熟悉信用证业务的出口商这只“小鱼儿”上钩。

二、银行的拒付是否违规

本案例中的开证行依据 UCP600 的规定，第一次拒付理由是单证不符，第二次拒付理由是交单日期超过提单日期 21 天。可以说银行在该笔信用证业务中是严格遵循跟单信用证统一惯例的。

我国进出口企业在信用证结算中应做好以下几项工作。

1. 审核信用证

卖方在收到信用证后应重点审核信用证内容，看其与买卖合同是否相符，彻底弄清楚各个信用证条款对出口商的利弊，对于模棱两可的条款或者出口商难以确定的条款，应及时向开证申请人提出，并要求其向银行提出修改信用证条款，直到信用证各条款都符合买卖合同内容为止，做到“早发现，早解决”，避免出现发货后的被动情况。

2. 重视外商的资信状况

信用证是银行的付款承诺，不少外贸企业以为只要拿到信用证，有银行信用作保证，就可以高枕无忧了，这种想法是错误的。信用证是开证行在进口商的要求下开立给出口商的，有可能存在一些偏离进出口合同约定的不利于出口商的条款规定，或者

像本案例中一样隐藏着软条款。所以进口商的资信状况贯穿买卖的整个过程，资信不佳的进口商可能利用信用证条款进行拒付货款、迟付货款，甚至骗取货物，而议付银行对此无能为力。因此，一笔成功的交易离不开资信可靠的客户。卖方对于一些不知底细的买方客户一定要保持头脑冷静，一旦发现买方心术不正，宁可放弃一两笔生意不做，也不能稀里糊涂地钻进其事先设计好的圈套里。

3. 加强银企合作，增强抗风险能力

信用证业务是以银行为媒介的结算业务，一般涉及的银行有出口商当地银行，即通知行或议付行，两者通常由同一银行担任。案例中受益人所在地银行即中国银行青岛分行作为该笔信用证的议付行，通常情况下也是该笔信用证的通知行。通知行主要负责鉴别信用证或信用证修改书的表面真实性，并准确地向受益人通知其收到的信用证或修改的条款。议付行是实施议付行为的银行，负责审核单据的义务。虽然依据UCP600 第七条、第十二条，作为通知行没有提醒受益人软条款的义务，但银行为了提高服务质量，以及出于保障我国外汇收汇安全的考虑，更多地会主动选择站在出口商的角度，除了鉴定信用证的真假、开证行的资信能力、付款责任和索汇路线是否清楚之外，还会以银行专业的业务能力重点审核信用证中是否存在不易察觉的软条款，并及时和出口商沟通，将出口商信用证结算的风险关口前移。

4. 提升外贸业务能力

对外贸易相比国内贸易来说更为复杂，环节更多，风险更大。跨境贸易涉及的领域包括运输、保险、金融等，集理论性和实践性于一体，从最初的寻找贸易伙伴、进行谈判到签订合同和履行合同的整个过程，处处都潜藏危机，只有拥有丰富的国际贸易知识和实践经验的从业者才能很好地完成贸易的每个步骤，合理规避潜在的贸易风险。本案例中，A 公司选择阿里巴巴国际站进行 B2B 贸易买卖，在量不太大的情况下，通过普通物流发货完成交易，较少接触大批量的买卖，因而缺乏签订大宗买卖合同的能力，也不了解信用证结算方式的特点，对运输单据海运提单不同抬头所隐藏的风险欠缺应有的认识和警惕。正是由于外贸业务能力的不足，A 公司未发现签订的合同、收到的信用证和贸易单据的不合理之处，导致了履约中的步步维艰。例如，合同中未规定进口商开到信用证的确切时间，使得出口商不得不对进口商多次催促，也就耗费了可用于交货的时间，为后续的一系列问题埋下了隐患。

5. 灵活使用多种结算方式和运输方式

买卖双方有时候在风险承担方面存在一定的矛盾。有时，买方为了防范自己被卖方坑蒙拐骗，出于自己安全收到货物的考虑而在信用证里故意添加软条款以备不时之

需，但事实上，他们确实是想让生意最终做成的。对这种情况下的软条款，卖方要灵活对待，采取一些变通的方法，既满足信用证条款的要求，实现自己的出口创收，又不至于使自身陷入巨大的且无法挽回的亏损状态。例如，如果买方订购的数量多、金额大，卖方则应要求信用证允许分批装运，生产一批，发运一批，收汇一批，如此循环一方面可以实现资金及时回收有效利用；另一方面万一订单履约中市场行情发生了意外变化，买方利用软条款拒付款项，这种“化整为零”的做法可以让卖方拥有更大的规避风险的主动权。也可以采取多种结算方式相结合的方法，如 50% 货款 D/P、50% 货款 L/C 的组合，或者 40% 前 T/T、60% 信用证的组合等多种结算方式的交叉使用，最大程度地保护卖方的收汇安全。



案例启示

一、加强信用证支付方式的学习

信用证支付方式在国际贸易结算中被广泛使用，许多外贸业务人员一般认为该支付方式较为普遍，自己已熟练掌握，从而常常忽略对信用证相关内容的不断钻研和持续探讨总结的重要性。我国是贸易大国，作为对外贸易主要结算方式之一的信用证的有关知识，还有待相关贸易人员进一步挖掘和学习，并高度重视起来。

二、充分发挥通知行的作用

保持与银行间的良好沟通很重要。银行在作为信用证通知行通知出口商信用证之前，除了帮忙鉴别信用证真假之外，还会站在出口商的立场，利用其扎实的业务能力和丰富的审证经验，尽量帮助出口商审核是否存在软条款。该案例反映了我国部分银行的业务能力不过硬，未能在信用证软条款的把关上起到提醒作用。同时，出口商自身也应积极与通知行沟通，加强与通知行的合作，充分利用通知行的金融专业能力防范信用证软条款风险。

总之，在实务中应尽量避免在信用证中出现这些软条款。

案例 1-3 PayPal 账户遭到冻结

天津的张先生在 Wish 上经营业务超过两年，一直销售正常，但是 2022 年他因为在 Wish 上销售平衡车，整个 Wish 资金账户被全部冻结，大概有 30 多万元人民币的货款至今不知所踪。

张先生在深圳有一家平衡车的工厂，长期以来都是接受海外客户贴牌生产（original equipment manufacturing, OEM）的订单生产，生意经营得还算顺利。随着跨境电子商务的发展，张先生也有心参与，并且暗中寻找机会。前几年在朋友的介绍下参与了一次跨境电子商务分享会，张先生就开始慢慢地把部分传统的 B2B 业务转型到跨境电子商务 B2C。一开始张先生在 eBay 做跨境零售，因为销售火爆转而开始进入 Wish，跟 Wish 合作的两年内一直非常顺利，每次只要物流显示妥投就正常收汇，虽然有时候也会有一定的收款延迟，但是总体合作非常愉快。

Wish 使用第三方支付公司 PayPal 进行收款，PayPal 对假冒伪劣商品的处罚规则一向严格，时常会让跨境卖家们苦不堪言，久经外贸沙场的张先生对外贸收汇安全是非常在意的，也了解 PayPal 的平台规则。对于平衡车的争议产品问题，张先生还曾经特意咨询过 Wish 的一个大区经理，得到的回复是鼓励销售。此次账户遭到冻结，张先生反复多次找到 Wish 和 PayPal 公司进行沟通，最终得到的答复是海外买家就知识产权和消费欺诈对他的店铺进行投诉，所以 Wish 最终判定支持海外买家的利益，进而 PayPal 冻结了张先生的账户。在张先生与 PayPal 的沟通中，PayPal 并未改变冻结决定，只是提示张先生找律师解决，称其直至收到法院判决通知才会对账户解禁。一般情况下，中小卖家根本承受不起美国律师的高额费用，所以很多人都会选择放弃，而 PayPal 账户中冻结的资金过段时间会被清零。即便卖家愿意花钱去诉讼，这也是一个相当复杂的过程。

对于 PayPal 平台单方面、粗放式地冻结自己账户的资金，张先生一直非常吃惊并且不敢相信这是一个美国互联网公司的所作所为，张先生曾经就自己的案例咨询过中国的律师，得到的答案是 PayPal 属于美国的互联网公司，这样的纠纷官司必须到美国本土去打，想想高额的 legal 成本，张先生欲哭无泪。

启发性思考题

1. 什么是 PayPal 的临时冻结？
2. 减少 PayPal 账户被冻结或者避免账户被清零，应该注意哪些事项？
3. 跨境电子商务企业在选择合作平台时，是否应对平台设置的平台规则进行深入了解和比较？
4. PayPal 账户被冻结后如何有效解冻？



案例指引嵌入知识

PayPal: PayPal 是全球使用最广泛的第三方在线支付工具之一，服务范围超过 200 个市场，支持的币种超过 100 个。在跨境电子商务交易中，将近 80% 的在线跨境买家更喜欢用 PayPal 支付海外购物款项，欧洲、北美等电子商务发达地区，有些时候使用 PayPal 的比例甚至超过 90%。PayPal 最被诟病的是该公司拥有可以对用户资金随意冻结和私自扣款的特权，而且这种扣款的解释权，也在 PayPal 自己手上。

对卖家而言，通过 PayPal 收款，不必再担心收到“未经授权的付款”或买家声称“从未收到物品”，符合条件的交易可以自动享受 PayPal 卖家保障，无须额外申请。自 2009 年 6 月 15 日起，PayPal 的卖家保护可以帮助减少买家因“未经授权付款”与“物品未收到”而提出的“补偿申请”“退单”或“撤销”。对买家来说，如果遇到购买的 GPS 没有送达，或在线购买的是条纹衫，而收到的却不是等情况，即购物出现意外，只要符合买家保障的条件，PayPal 将赔偿损失。

线上支付平台：目前跨境电子商务的结算方式和国内的电子商务平台基本一样，买卖双方通过第三方支付平台结算。常用的有信用卡、PayPal、PingPong、CashPay、Moneybookers、Payoneer、ClickandBuy、CashU、Alipay、WebMoney、Paysafecard、Stripe、Amazon Pay 等。



案例指引

一、PayPal 账户冻结

根据《中华人民共和国刑事诉讼法》的规定，冻结属于针对财产的一种强制措施，一般情况下公安机关一旦采取冻结银行账户的手段，说明已经有犯罪事实发生了。对于个人或企业来说，无非以下两种情况：①被冻结账户的持有人涉嫌犯罪，如具有诈骗、洗钱、走私、非法经营等犯罪行为。②被冻结账户与涉嫌犯罪的其他账户有资金往来，如有境外或地下钱庄、涉嫌赌博、诈骗账户流入的资金等。不论哪种情况，对于账户的主人来讲，其已经有刑事犯罪的风险了。

因而，很多人一旦发现自己的账户被冻结，立即联想到了犯罪，继而惊慌失措，惶惶不可终日，要么是坐以待毙，错失争取解封的良机，要么就是病急乱投医，不得要领。这里首先要明确的就是此冻结非彼冻结，银行账户冻结是人民法院要求银行配

合采取的行为，而 PayPal 账户财产被冻结通知（图 1-3）是 PayPal 公司对 PayPal 账户资金采取的限制行为，两者的源头不同，当然起因也不同，可能导致的后果也完全不同。商家需要做的不是紧张，而是首先应该明确 PayPal 账户被冻结的原因，然后对症下药。

二、PayPal 账户被冻结的一般原因

1. 违反了相关规则

跨境电子交易必须遵循买卖双方国家的进出口法律法规，同时还必须遵循第三方平台的规章制度。例如，我国法律规定，不得买卖妇女儿童、枪支弹药等；必须获得国家进出口许可才能买卖国内紧缺的资源和受保护的动植物。第三方平台也会有类似的平台规则，一旦违背这些规则，很容易出现账户被冻结的结果。

2. 账户存在较高风险

若商家存在被客户退单过多或投诉过多的情况，PayPal 公司会以此判断该商家账户存在高风险，因而终止与商家的合作，冻结账户。一般退单率超过 1%、投诉率超过 3% 的商家会被 PayPal 终止合作。同时，PayPal 公司会对突然短时间内销售量暴增的商户或开启新商品售卖的商家进行调查，在调查期内，你的账户也可能会受到限制。日常销量突增或者突然改变销售商品类别等情况都可能导致账户被判定存在较高风险，从而引发被冻结的情况。

3. 从 PayPal 账户提现金额过大或过于频繁

PayPal 公司虽然没有明文规定账户内必须留存一定比例的款项，但根据实践经验得知，若一次性提取金额过大，如超过账户总金额的 80%，则有可能遭到 PayPal 公司的账户冻结。这也是 PayPal 公司出于保护买家的角度采取的一种临时性措施，是防止卖家侵害买家权益后提现大额度款项，后期无法给予买家保障的一种做法。当然，如果卖家本身是合法经营，这种情况下账户也会很快解封。日常经营中，为了让 PayPal

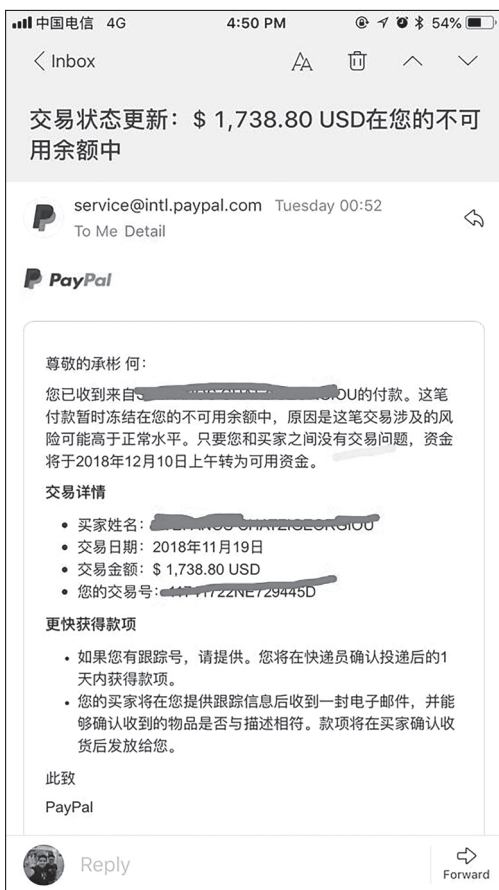


图 1-3 PayPal 账户被冻结通知
(图片来源: <https://ask.miker.com/question/76075>)

公司放心，卖家提现金额一般控制在 80% 以下，预留 20% 以防止买家退单，也预防账户被 PayPal 公司冻结。另外，短时间内频繁提现也是不可取的。比如，某商家 PayPal 账户共 3 万美元，第一次取现 6000 美元，接着又取现 8000 美元，账户有可能因此被冻结。

4. 未发货而提现

收款后货还没发就立马提现。比如，账户收了 500 美元，收款后马上提现 400 美元，存在这种情况，账户也很容易被冻结。或者有些卖家虽然没有立即提现，但发货后，货还未到达买家手中，这时候提现同样会遭到 PayPal 公司怀疑而被冻结账户。

5. 多个账户和关联账户的问题

关联账户由 PayPal 系统进行判断，但是到实际冻结的时候还是由人工来判断。系统判断关联账户的途径一般有 3 种。

(1) 同一台电脑登录了几个不同的账号。

(2) 同一个 IP 登录了不同的账号。建议不要在公共场合，如网吧、图书馆、咖啡馆、酒店等使用账户。

(3) 收过同一个买家 ID 的不同账号。关联账户可以追踪哪几个账号隶属于同一个卖家，这就是很多人账户被冻结了再去开新账户，开了还没怎么用就又被冻结了的原因。

三、发生账户冻结情况的处理方式分析

1. PayPal 账户资金很多的情况

如果账户资金量很大，最好直接委托律师应诉，说明自己没有侵权，但维权费用比较高，律师费用基本上是按小时计费的，一个小时三四百美元，从律师开始研究你的案件起计费。

2. PayPal 账户资金不太多的情况

账户资金量不是特别大，但也不算少，这种情况可以直接承认侵权或其他错误，由代理律师去谈判赔偿金额。

3. PayPal 账户资金比较少的情况

如果账户资金不多，可以对冻结情况不予理会，直接注销 PayPal 账户即可。这样做的弊端是以后该商家名下永远不能使用 PayPal，所有挂钩付款的任何名下的 PayPal 账户都有可能随时被封，该卖家的网站永远会被盯上，和其网站挂钩的 PayPal 账户会被不定时冻结，公司法定代表人则不能在美国有任何的资产（包括银行卡等），法院有权冻结其在美国的所有资产。

四、如何真正有效规避账户被冻结的风险分析

1. 规范经营

跨境电子商务在 2020 年获得了爆发式的业态生长，渐渐成为我国对外贸易中一支不可小觑的生力军。当然，其发展的背后离不开我国跨境电子商务政策的大力支持和全体外贸人的积极努力。但从无到有、从草莽发展到阳光精细化，其成长道路必然会在不断试错和不断纠偏中曲折前进。电子商务平台卖家们和 PayPal 间不间断的纠纷事件就是最惨痛的真实案例。要想在电子商务市场上立足，走得更久、更远，合规经营是跨境电子商务经营者们唯一的选择。尊重市场，遵循平台规则，不做目的国市场禁止做的事，不投机取巧，规规矩矩地依法经营才能走得更长远。

2. 持续关注平台规则变化

平台规则不是静止不变的，跨境电子商务平台会随着跨境电子商务活动发展情况以及市场竞争状况不断出台新的平台规则，跨境电子商务经营者在日常经营过程中应该保持关注平台规则的习惯，坚持持续不断地学习平台的规则和条款，对于关系到支付安全的条款应该牢记在心，在实际的跨境经营中要保护好自己的账户信息和资金安全，这一点尤为重要。

3. 做好售后

企业售后服务非常关键，好的售后服务可以规避大部分的客户投诉。卖家除了按时发货，发货后及时录入系统，跟踪物流信息，通知买家并时刻关注买家的信息回应之外，还应对买家的投诉给予及时有效的回应和合适的处理，同时要切忌采用退款方式解决所有的投诉。

案例 1-4 物流风险控制

中国跨境电子商务发展迅猛，其有目共睹的成绩更是获得了无数的关注。从微信推出的“微信指数”中可以看出，跨境电子商务的发展势头愈发强劲。然而作为跨境电子商务必不可少环节的跨境物流，其被关注度与发展趋势却与跨境电子商务相差甚远，而作为跨境物流“主力军”之一的电子商务小包，更是连词条都没有被收录进微信指数。跨境电子商务和跨境物流趋势相差巨大是诸多因素的综合作用，但最为重要的一点还是业界对跨境物流的重视度不够、了解匮乏。跨境电子商务卖家对跨境物流认知的扭曲，当前市场上低质量的货代滋生，都给跨境物流服务带来了严重的影响，并拉低了跨境物流服务的质量，给跨境电子商务卖家带来诸多的困扰和损失。

进入 2022 年，供应链危机、俄乌冲突等因素的影响，使国际跨境电子商务物流受到了极大的冲击。一方面，跨境物流运输成本节节攀升；另一方面，参差不齐的货代水平也直接导致许多卖家不得不面临交货期延误的考验。物流公司操作不当导致货物被查、收空运发海运或铁运、无良货代卷款跑路等事件层出不穷，不仅增加了跨境电子商务卖家的资金压力，也给店铺运营成果甚至账号安全带来极其恶劣的影响。

2022 年 5 月，某物流公司发布的《关于日线经营部 2021 年异常损失处理结果通报》刷屏跨境圈（图 1-4）。据悉，该物流公司的日线经营部于 2021 年 10 月 11 日第一次出现货柜被海关查验的事件，但并未引起相关人员的重视。10 月 21 日再次被查验时，出现货不对版、货证不一的异常情况，但相关人员依旧未采取任何措施，一直到 11 月 8 日仍在正常收货。最终，该物流公司因瞒报商业件申报通关，被海关查到，须补缴高额税金。该事件中 91 个柜子被查，损失达 1100 万元，牵涉 640 家客户！值得注意的是，这并非第一家被海关查验的日线物流公司。2022 年 4 月，有一家老牌物流公司被日本海关上门查验了 400 多个货柜，货值高达 20 亿日元！好在海关查验后，以上物流公司

关于日线经营部 2021 年异常损失处理结果通报

公司各部：

2021 年底日线经营部遭遇重大异常损失，现对事件经过及处理结果通报如下：

一、异常经过

日线经营部 2021 年 10 月 11 日开始出现柜子被海关查验现象，相关成员不以为然、未引起重视；10 月 21 日再次遭遇查验，出现货不对板、货证不一的异常，但相关负责人仍存侥幸心理，未及时向上传反馈，未做出调整措施仍向市场收货；一直持续到 11 月 8 日，才做出暂停收货的决定。但此时已有 91 个柜子涉及被查，且报关代理商无法提供抬头，造成柜子超期产生大量的堆存费，历经 166 天才处理完全部柜子。整个过程造成对公司的直接经济损失达 1100 万元，另外造成 640 家客户牵涉其中，对公司品牌口碑造成破坏性的影响，亦使营销同事信心严重受挫。

二、处罚决定

日线经营部负责人，在整个过程中严重缺乏风险防范意识，心存侥幸，管理粗放；个人绩效目标凌驾于公司经营目标之上，在整个异常事件发生后未及时向上传反馈及寻求帮助，一人做决策，造成重大损失。对此，予以处罚：

1) 扣除一个月绩效奖金；

图 1-4 某物流公司通报

（资料来源：https://www.sohu.com/a/548040365_120901301）

都已经做了相应的调整，规范收货，但卖家因此遭受的经济损失和账号风险却无法完全弥补。

启发性思考题

1. 了解跨境电子商务物流风险。
2. 跨境电子商务物流风险主要体现在跨境交易的哪几个环节？
3. 卖家选择跨境电子商务物流应考虑的因素有哪些？
4. 综合来看，目前我国跨境电子商务物流行业主要存在的问题有哪些？
5. 探讨跨境电子商务物流风险规避技巧。



案例指引

跨境电子商务物流运输途中，由于跨境运输路途遥远，从事跨境电子商务的多数人缺乏外贸经验，加上对国际法规、海关政策的不了解等原因，包裹出现遗失、破损、海关扣关以及被退回的现象时有发生，今天我们就来看看一些常见的问题，并探讨解决的方案。

货物从卖家送达消费者手中，一般来说，会经过3个物流段：①卖家国内物流公司的运输。②中间转运公司的通关。③消费者国内物流运输公司的运输。无论是卖家国内的运输还是境外消费者国内的运输，两者都必须经过海关的检验放行，都会涉及国内通关和境外通关。我们把运输风险分为国内物流风险和境外物流风险两个部分。

一、国内物流风险

1. 货物破损或丢失

货物在国内段运输一般通过铁路或公路进行运输，少部分通过航空或内河进行运输。在运输公司进行货物装卸、运输的过程中，不可避免地会发生货物破损或丢失的现象。一部分原因是长途运输、路途颠簸、货物相互碰撞造成货损货差；另一部分原因是个别物流操作人员为追求效率，忽略规范操作的重要性，暴力分拣货物，在一定程度上导致货物发生损失。当然，有些货物的破损或丢失可能是由于不正确的运输方式造成的。比如，某些货代为了节约成本，单方面改变运输方式等。商家在选择货运代理公司时要谨慎，产品包装要严格把关。

2. 出口清关

货物出口必然要经过出口国海关的查验才可放行。属于国家严格禁止出口的货物

坚决不予放行，若是需要经过审批，获得有关部门许可才可出口的货物，商家需要提供出口许可证给海关查验，否则无法通关。国家规定必须经过出口检验检疫的商品，必须由出口主体获得经过进出口检验检疫机构签署的检验检疫证书，否则无法出口通关。另外，一旦海关在查验货物过程中，发现假冒伪劣商品，一律没收。因此，若商家想要顺利通关，应注意所出口的商品是否需要经过检验检疫，是否需要获取有关部门的出口许可证书，所出口商品是否符合国家允许出口的范畴等要素。同时，在出口前了解清楚需要提交给海关的材料清单、相关报关文书等，避免出现因材料短缺而无法通关的情况。

二、境外物流风险

1. 运输安检

运输安检，尤其是航空运输安检更应该引起足够的重视。在一些幅员辽阔的国家，如美国、加拿大、俄罗斯等，货物抵达国内机场或港口后，有很大概率会通过航空运输的形式运送货物。这时候，有些产品可能出现无法通过航空安检而不得不改变运输方式的情况，如易燃易爆商品、含电池的电子产品等。因此，商家要事先做好危险品证明，并在航空公司进行备案，如果是电池类商品，提前做好化学品安全技术说明书证明。

2. 货物破损或丢失

货物在进口国国内运输同样面临运输公司装卸过程中因暴力分拣、中转拆包等造成的外包装破损或丢失的问题，物流在配送货物过程中也可能因为不可抗力因素，如极端天气等导致发生包裹投递延迟的情况。如果货物中有易碎物品，商家要张贴易碎品标签，在发货前垫好泡沫、气泡袋，打木架或木箱，以加固好自己的货物，保证货物安全。另外，保险作为防范风险的重要手段之一，在货物运输中应被予以足够的重视，商家可提前购买好相关运输险，如破损险、丢失险、延迟险等，有效预防破损或丢失导致的风险损失。

3. 进口清关

进口清关常见的问题主要是某些国家关税过高、因市场价格变动导致买家不愿办理清关手续、由于进口商国家临时禁止某些商品进口而无法完成报关等，还有些商品可能涉及知识产权侵权或者申报的进口入关价值与实际不符等。为了避免出现这些问题，商家要了解产品在目的国海关的具体清关要求，尽量避免涉嫌侵权的仿牌产品，做到如实申报产品价值。特殊情况如客人要求低申报，则要保留好证据。申报品名要尽量详细，避免只写“礼品”“配件”“样品”等。

三、选择合适的物流

跨境电子商务企业在选择物流时，应根据自身的交易规模和实力进行合理选择。交易规模大、实力强的卖家可选择建立境外仓的物流模式。交易量小、市场集中的卖家，可选择专线物流以降低物流成本。小型卖家还可利用跨境电子商务平台的配送渠道，将货物发运到平台境外口岸仓库，再由境外仓平台完成货物的配送。同时，跨境电子商务商家可以联合在一起，组成物流联盟，与国际（或地区间）物流企业协商，制定物流专属线路，享受专线物流的折扣。

对物流运输速度要求高的产品，可以选择商业快递。例如，通过 UPS 寄送到美国的包裹，最快可在 48 小时之内到达。商业快递的特点是费用高，可以全程追踪，一般在 5~7 天到达目的地，丢包和客户撤销付款的风险小。在运输速度要求不高的情况下，可以选择航空小包。特点是便宜、方便，可以实现全球通邮，而且价格统一，但时效不是太稳定，更新信息较慢，丢包和客户纠纷风险较大。从消费者的角度考虑，卖家应尽量在满足物品安全度和速度的情况下，为买家选择运费低廉的服务。

四、跨境电子商务第四方物流平台

第四方物流（fourth-party logistics, 4PL）是供应链的集成者，是专门为第一方卖家、第二方买家和第三方专业化物流服务平台提供物流信息咨询、规划和管理等服务的服务类型，主要以为客户提供个性的、可行的供应链解决方案为目标。成熟专业的跨境物流企业能够降低物流成本、提高配送时效、提升用户购物体验，从而促进跨境电子商务的进一步发展。现阶段，我国基于跨境电子商务的第四方物流平台才刚刚兴起，需要政府和社会各方面的支持，以及 4PL 自身的不断自我成长完善，如不仅提供基础的跨境物流服务，也提供更加高端的增值配套服务。

案例 1-5 海外仓前程货物海运风险

2017 年之前，杭州富丽服装进出口有限公司（以下简称富丽公司）一直致力于国内服装市场，并取得了不俗的成绩。随着近年国内服装市场竞争越来越激烈，其利润空间渐渐萎缩。为扩张业务范围，富丽公司于 2017 年开始斥资建设线上销售渠道，由专业团队在亚马逊上精心打造富丽服装品牌，专注开辟美国市场，名号越来越响亮，客户也越来越多。为了提高产品曝光率、节约物流运输成本、提高商品派送速度并提升消费者的购物体验，实现本地销售、本地配送，最终达到更好地打开和巩固美国市场的目的，富丽公司于 2017 年 6 月在美国建立了海外仓。

2017年6月下旬，富丽公司委托杭州鹏程货运代理公司（以下简称鹏程公司）办理服装货物海运，共5个40英尺（1英尺=0.3408米）集装箱，从宁波舟山港到纽约港。鹏程公司在接受了富丽公司的委托后，出具了 House B/L 给富丽公司，并以鹏程公司的名义向中国远洋运输集团总公司（China Ocean Shipping Group, COSCO）发出订舱申请（图 1-5 为 COSCO 海运船只）。COSCO 接受订舱要求后，鹏程公司办理出口的一切手续，很快这批服装就装上了船，并取得 COSCO 签发给它的海运提单，提单上注明运费到付，收货人和发货人都是鹏程公司。



图 1-5 COSCO 海洋运输

（图片来源：<https://zhuanlan.zhihu.com/p/414654737>）

货物在运输途中，由于 COSCO 船员管理不当引发船舱着火，导致 5 个集装箱中有 2 个集装箱中的货物受损严重。货到纽约港后，COSCO 要求鹏程公司支付运费，但被拒绝，鹏程公司认为应该由富丽公司来支付这笔费用，因为货物是富丽公司的，自己仅仅是富丽公司的货物运输代理人，没有理由支付运费，而且之前也并未收到富丽公司支付给它的该笔费用。

由于货已到纽约港，富丽公司需要换发提单才能从船公司手中提取货物，为了不耽误应季服装的市场旺季销售，富丽公司只好先同意支付运费给鹏程公司，然后鹏程公司才同意换发船东提单给富丽公司。富丽公司在纽约港换发提单后从船公司提货，发现 2 个集装

箱的服装严重受损，遂向鹏程公司提出索赔，但被鹏程公司拒绝。理由是货物的损失是由船公司造成的，自己不该是货物损失的索赔对象，认为 COSCO 应该承担责任，建议富丽公司去找船公司索赔。

（改编自：辛宪章、刘霖主编的《国际贸易案例精选精析》）

启发性思考题

1. 本案例中鹏程公司相对于富丽公司而言是何种身份？
2. 鹏程公司是否应支付 COSCO 的运费，理由何在？
3. 富丽公司是否有权向鹏程公司索赔货物损失，理由何在？
4. 富丽公司是否有权向 COSCO 索赔货物损失，理由何在？



案例指引嵌入知识

提单：英文 bill of lading 的缩写，即 B/L，是海运提单的简称，指海运货物承运人或其代理人在货物装船完毕后签发给托运人或其代理人的书面证明文件。主要用来证明承运人已收到货物，并保证把货物运到托运人所指定的目的地，它是货物所有权的凭证，同时也是国际贸易货款结算的重要单据。

House B/L：即货代提单，俗称小提单，是由货运代理公司签发给托运人的提单。在实际业务中的多数情况下，从事国际货物海洋运输的船公司都不愿意接受少量货物的托运，找货代的话，托运人可以获取较为优惠的运费价格，同时货代还提供报关等服务内容，省去托运人不少麻烦的手续。



案例指引

本案例是一起典型的货运代理纠纷案件。货运代理是指货运代理人受货主委托，以货主的名义办理货物运输及有关手续的一种民事法律行为。货运代理人是连接货主和实际承运人的一个专业性机构或组织，利用其丰富的专业知识代办租船、订舱、报关、报验、保险和签发提单乃至交单议付和结汇等业务。这些工作联系面广、环节多，是把国际贸易货运业务相当繁杂的工作相对集中地进行办理，对提高对外贸易规范性和流畅性等方面有着积极的作用。《中华人民共和国国际货物运输代理业管理规定》于 1995 年 6 月 6 日经国务院批准，但直至目前，我国尚无专门调整货运代理的法律。

一、关于富丽公司与鹏程公司、船公司之间的关系

海上货代合同是一种委托代理关系，最为常见的是涉及托运人、货代企业和实际承运人这三方之间的关系，通常用委托运输协议或合同来确定，涉及货代企业与承运人之间的关系，通常以租船、订舱合同或协议确定。

我国是大陆法系国家，以代理人是否以本人的名义与第三人进行商事活动为依据，大陆法系把代理划分为直接代理和间接代理。直接代理是指货代企业以托运人的名义与承运人签订海上货运合同。通常在集装箱整箱和散件运输业务中，货代与托运人之间表现为直接代理关系，承运人直接签发货主为托运人的提单，如在运输中发生纠纷，承、托相互之间可以直接进行诉讼。

间接代理是指货代企业为了托运人的利益，以自己的名义与承运人签订海上货运合同，通常在集装箱拼箱运输和国际多式联运业务中，货代企业与托运人之间表现为间接代理关系，货代企业以无船承运人的名义给实际托运人签发货代提单，或以多式联运经营人的名义签发多式联运提单，实际承运人或二程承运人再与货代企业托运人签发海运提单或二程提单。如在运输中发生纠纷，只能在托运人与货代企业之间和货代企业与实际承运人或二程承运人之间相互行使诉权，托运人与实际承运人或二程承运人之间不能直接进行诉讼。

由此可见，本案例中，富丽公司先是与鹏程公司签订代理运输合同，鹏程公司签发货代提单给富丽公司。接着，鹏程公司与实际承运人 COSCO 签订海上运输合同，COSCO 签发船东提单给鹏程公司。两个协议分别约束两个当事方，富丽公司实际上并没有直接与船公司之间有权利义务关系。

二、关于运费到付的性质

收取运费是承运人运载货物理应获得的权利。一般根据货物海上运输合同的约定，运费有预付和到付两种方式。按照国际海运实践，承托双方约定运费到付，即约定运费在货物运到目的港后由收货人支付。海上货物运输合同的当事人包括承托双方和收货人，提单是收货人和承运人之间存在运输合同的直接证据。本案例中，COSCO 签发给鹏程公司的海运提单约束的是实际承运人 COSCO 与鹏程公司双方当事人之间的权利义务关系，所以 COSCO 向鹏程公司发出运费收取要求是正确的。货代提单约束货代和实际托运人之间的关系，换发船东提单给实际发货人或其指定代理人是货代公司的义务，不能以其他条件为前提。案例中，鹏程公司拒绝支付运费给船公司，反而要求船公司向富丽公司收取运费的做法是站不住脚的。鹏程公司应先支付运费给船公司，后在实际收货人向目的港的货代代理人换发船东提单时向其收取运费。在这里尤其需

要关注的是不同当事人之间的约束文件是不同的。

三、关于货损的索赔对象

货物在海上航行途中遭受到风险导致货物发生损失，在确定索赔对象时首先需要明确风险是什么，由什么导致的货物损失。本案例中风险损失是由于船公司对船员的管理不当造成的，即责任人是船公司。其次，需要明确货物的所有权人是谁，只有货物的所有权人才有资格对货物损失进行索赔。在富丽公司换发提单之前，货物的所有权依据提单性质是属于鹏程公司的，在富丽公司取得船东提单之后，富丽公司已经是这批服装的实际所有权人。因此，索赔人只能是富丽公司，索赔的对象只能是船公司。为避免运输途中的风险导致货损，建议出口商作为托运人应尽量向保险公司投保与货物特性及运输路线相匹配的险种，以最大化降低损失可能性。

案例 1-6 跨境电商知识产权侵权案件高发

速卖通卖家小楚，收到速卖通的邮件通知：新上架的一款产品涉嫌侵犯商标权，已经被平台下架处理了。而投诉方为该商标权所有人时代华纳娱乐公司。

小楚找到关于这款产品的案件详情。这款产品是哈利·波特系列影视作品中出现的一款项链。具体来看一下这款产品的详情页（图 1-6）。

产品ID	33007897165
产品名称	Time Sand Clock Necklace Harry Potter Jewelry European And American Fashion
产品类目	Jewelry & Accessories/Fashion Jewelry/Necklace
简要描述	
产品属性	is_customized : No, Compatibility : All Compatible, Function : Mood Tracker, Style : Trendy, Material : Glass, Chain Type : Water-wave Chain, Fine or Fashion : Fashion, Pendant Size : 4.4- 5.6, Model Number : A1085, Necklace Type : Chains Necklaces, Gender : Girls, Brand Name : None, Shape\pattern : Round.

图 1-6 产品详情页

产品标题用了“Harry Potter”，但是“Harry Potter”已经被起诉方时代华纳娱乐公司注册。图 1-7 为品牌方出具的商标注册证。

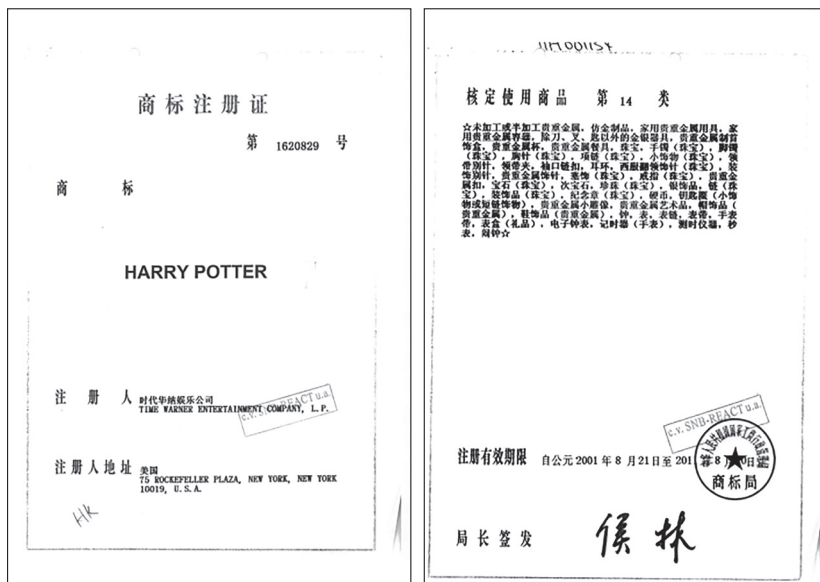


图 1-7 Harry Potter 商标注册证

因为确实是小楚缺乏知识产权保护意识，导致这款商品上架售卖，相关的申诉理由都不成立，时代华纳娱乐公司只能放弃申诉。好在本次知识产权侵权对小楚来说属于初犯，平台不予扣分，只是对该产品做了下架处理。

同时关于 Harry Potter 商标权，我们来了解最近的一场关于这个商标权的恶意抢注事件。

一、基本案情

第 18436154 号哈利·波特及图商标（以下称争议商标）（图 1-8）由江川辉胜商务有限公司（以下称被申请人）于 2015 年 11 月 26 日提出注册申请，2017 年 1 月 7 日获准注册，核定使用在第 5 类“医用营养食物、营养补充剂、婴儿食品、婴儿奶粉、婴儿尿裤、婴儿尿布、人用药”等商品上。时代华纳娱乐公司（以下称申请人）



图 1-8 哈利·波特 Halibote 及图商标

于2017年9月21日对争议商标提出无效宣告请求。申请人认为争议商标的注册损害了申请人对Harry Potter及其中文译文哈利·波特享有的知名商品（电影）特有名称权益和商品化权，违反了《商标法》第三十二条的规定，请求依法予以无效宣告。被申请人在规定期限内未予答辩。

二、裁定结果

经审理认为，申请人是哈利·波特系列影视作品的出品方，根据申请人提交的在案证据可以证明在争议商标申请日前，哈利·波特系列小说及电影已经在中国进行了广泛的宣传、播放，并具有较高知名度。“哈利·波特”作为上述哈利·波特系列影视作品中的主角名称也因此为相关公众所熟知，其知名度的取得是申请人创造性劳动的结晶，也是申请人投入大量劳动和资本所获得的，由此带来的商业价值和商业机会应为申请人享有的合法权益，并受到法律保护。而争议商标的显著识别文字与申请人的上述知名影视作品中的主角名称哈利·波特完全相同，考虑到实践中，利用影视作品名称、重要成员名称等进行商业衍生商品或服务开发已经成为现实且普遍的现象，争议商标核定使用在“营养补充剂、婴儿食品、婴儿尿裤”等商品上，容易使相关消费者误认为上述商品与申请人赖以知名的系列影视作品哈利·波特相关或者已经获得了其授权。因此，争议商标的注册使用可能会不正当地借用申请人基于其系列影视作品而享有的商业信誉，挤占申请人基于其系列影视作品而享有的市场优势地位和交易机会，损害申请人基于其系列影视作品中的主角名称而享有的在先权益，已构成《商标法》第三十二条规定的损害他人现有的在先权利之情形。另外，知名商品特有的名称，是指知名商品独有的与通用名称有显著区别的商品名称。本案中，申请人提交的证据不足以证明其哈利·波特名称在争议商标核定使用商品“人用药”等同一种或类似商品上构成知名商品的特有名称。据此，申请人该项主张缺乏事实依据，不予支持。

（资料来源：湖北楚马教育咨询有限公司）

启发性思考题

1. 跨境电子商务侵权案件频发，目前主要集中在哪些领域？
2. 跨境电子商务企业如何避免知识产权侵权？
3. 最新研发的一款产品，市场上还没有，适合不适合申请外观专利？
4. 在日常生活中，像麦肯基这种抄袭肯德基商标的，你见过吗？请举例。
5. 你的文章、朋友圈、微博、设计图、照片、原创歌曲等作品被人抄袭过吗？如果遇到这种情况，你会如何去维权？



案例指引嵌入知识

知识产权：知识产权包含四个部分，即商标权、版权、外观设计专利权和发明专利权。

(1) 商标权 (trademark)。未得到产品品牌官方的正规授权，擅自使用对方的商标或 LOGO。

(2) 版权 (copyright)。通常指侵犯作者的著作权，如迪士尼卡通人物、国内外著名动漫、独特的设计图案乃至包装图案，这类情况在跨境电子商务中甚为普遍。

(3) 外观设计专利权 (design patent)。是指对产品的形状、图案、色彩及三者结合的新设计。常见为具有创意的首饰、个性的工艺摆件及相关外贸商品，相似度达 60% 以上就有可能被判定为侵权假货。

(4) 发明专利权 (utility patent)。主要是指对原创的产品及设计理念的独占保护，保护范围极大，只要相关理念一样的均属于仿冒产品。



案例指引

跨境电子商务降低了出口贸易的门槛，为中国大大小小的出口主体创造了新机遇。随着跨境电子商务出口产业在全球贸易中比重的增加，各国及各大电子商务平台之间的竞争也愈发激烈，知识产权保护成了当下备受关注的问题。

在很长一段时间里，盗版、侵权时有发生。随着跨境电子商务异军突起，越来越多的中国制造乘势出海，但在重视专利、知识产权的欧美市场，中国制造却频频遭遇“围堵拦截”。比如，做亚马逊平台的，需要企业提供注册成功的商标进行平台品牌备案，热门产品跟卖容易被投诉，仿造热销产品经常被告外观专利侵权，有些账户被冻结后账户余额甚至会被直接转给商标权利持有人。在国家专利申请、商标注册等有关涉外知识产权问题上，中国的跨境电子商务卖家们明显经验不足，在跨境电子商务买卖中屡屡遭遇挫折，损失惨重。而相对应的，各大第三方跨境电子商务平台如 Wish、亚马逊等却在不断地出台平台规则、政策去打击各类侵权行为。

相比传统外贸，跨境电子商务在建立客户关系、寻找货源和委托物流运输等各方面都具有更高的便利性，使得人人都有机会参与跨境贸易。近年来，在国家鼓励创新创业创优的号召下，大量的创业者涌入跨境电子商务行业，部分卖家缺乏知识产权意识，在选品的时候往往会选爆款和热卖款，而热卖产品往往都有相应的知识产权保护，



贸然跟随售卖往往会导致侵权。所以，提高跨境电子商务的知识产权保护意识已经成为国际贸易中最重要的内容之一。

跨境知识产权保护是一个庞大的系统工程，现阶段我国跨境电子商务发展面临境内知识产权保护壁垒、境外知识产权维权困境的双重压力，想要做到跨境电子商务企业产品经营不侵权以及自营品牌不被他人侵权，需要从宏观和微观两方面采取有效的措施。

一、宏观层面上，急需建立跨境知识产权保护机制

一方面，国家应积极督促国内跨境电子商务平台构建知识产权自治规则，对跨境电子商务企业建立以事前预防侵权、事中解决纠纷、事后有效惩处为方向的知识产权保护机制；另一方面，政府和大型跨境电子商务企业（如阿里巴巴集团等）在国际协调方面要更加积极主动，不断加强与外国规模化电子商务企业以及世界贸易组织、世界知识产权组织等国际组织的合作，推动构建世界电子贸易平台（eWTP）。通过参与双边、多边国际条约的签订，在世界范围内推动形成跨境电子商务知识产权保护新规则，从而加快抢占跨境电子商务未来发展制高点。同时，加强对跨境电子商务维权典型案例的总结宣传，强化维权培训，增强国内跨境电子商务企业的维权信心。政府监管上持续加大对跨境知识产权保护领域的改革力度和工作创新，积极建立与跨境电子商务相适应的新型知识产权风险与对应的政策体系和工作机制。特别是对于国内成功的立法实践，应进一步通过国际化宣传与交流合作，推动形成新的全球化跨境知识产权规则。

二、强化知识产权意识

现阶段跨境电子商务的迅速发展，很大一部分原因是产品价格低廉，企业在以价格取胜的同时往往容易忽视知识产权风险。一方面，部分跨境电子商务卖家贪图短期利润，主观上故意去售卖侵权产品；另一方面，跨境电子商务卖家对知识产权侵权的法律意识不到位，虽无主观故意，但客观上所售商品构成侵权，因侵权导致的损失与日俱增。因此，跨境电子商务经营者首先务必从思想意识上改变认知，提高对侵权危害的认识，坚决杜绝为了短期利益而不顾侵权可能带来风险的明知故犯行为。其次，卖家对售卖的商品要严格把关，选品时确保与供货商仔细沟通货源细节，确认是否还供货给不同卖家同一款商品，避免因平台上销售不同牌子的产品相同而出现侵权起诉。同时，向供货商或工厂咨询清楚其是否是所供货物的实际专利权人，防止货源本身就是仿造别人产品的情况出现。在商品上架前，有条件的企业最好聘请商品进口国的律师对该商品在进口国的专利权限进行风险预警分析，给出专业建议，最大程度地避免

知识产权侵权风险。

三、打造自有品牌

企业一旦有涉嫌侵权行为，就很容易卷入诉讼。想在跨境电子商务道路上走得长远，就一定要注重产品的创新，不断对产品进行改革，开创自己独有的产品，并及时对产品做好专利保护，注重自有品牌的打造和维护。唯有如此，才能切实做到不侵权的同时最大化保障自己的利益。亚马逊每年进行的几次平台大抽查，都会导致大量的卖家账户被关闭。从被关店的卖家收到的邮件来看，被关账户的原因基本都是侵权和跟卖、卖家无品牌随意写一个品牌在上面、卖家无注册商标但销售的产品有 LOGO 等。不难看出，如今没有品牌的账号在亚马逊这样的大电子商务平台上受到了越来越多的限制，由此可见品牌的重要性。

四、重视知识产权，注册国际商标、申请国际专利

注册商标和申请专利要趁早，很多企业在开辟国际市场时没有及时注册国际商标，以致国际商标抢注案件频频发生，严重影响了企业进军国际市场的发展和规划。在注册商标时应谨记商标有地域限制，中国的商标在英国没有法律效力，同样，在英国注册了商标也不意味着在中国就可以受到法律保护。一些国际知名的商标品牌在进驻中国市场时一样遭遇到没有及时注册国际商标而遭抢注的情况，被迫在中国市场更名，给企业进军中国市场带来了很大的阻碍。例如，知名日本品牌“无印良品”，被中国商家抢注，其在中国市场售卖后被中国法院判决赔偿中国无印良品经济损失 50 万元，而且以后也不能使用“无印良品”这个称号，不得不改名为“MUJI 无印良品”；大家熟悉的安耐晒，因为被抢注了商标，只能在中国市场上更名为安热沙，因许多消费者对事实真相不清楚，导致仿品热销、正品市场份额流失。目前我们通常所说的商标国际注册，指的就是马德里商标国际注册，即根据《商标国际注册马德里协定》的规定，在马德里联盟成员国间所进行的商标注册。需注意，国际注册并不能产生专用权，换言之，注册人的商标并不能直接在成员国受到保护。只有当注册人申请要求在某个成员国得到保护，且被请求国的商标主管机关在规定的期限内没有驳回其保护要求时，该国际注册商标才能在该国享有同本国注册商标同等的权利。

本案例中，哈利·波特商标属于时代华纳娱乐公司，是其投入大量劳动和资本所获得的成果，理应享有该商标所带来的市场收益权益。任何跨境电子商务卖家在任何电子商务平台销售未经授权的任何标题带有“Harry Port”或是“Harry Port”影视作品的产品，时代华纳娱乐公司都有权起诉。如图 1-9 所示的产品，均将被移除，禁止售卖。

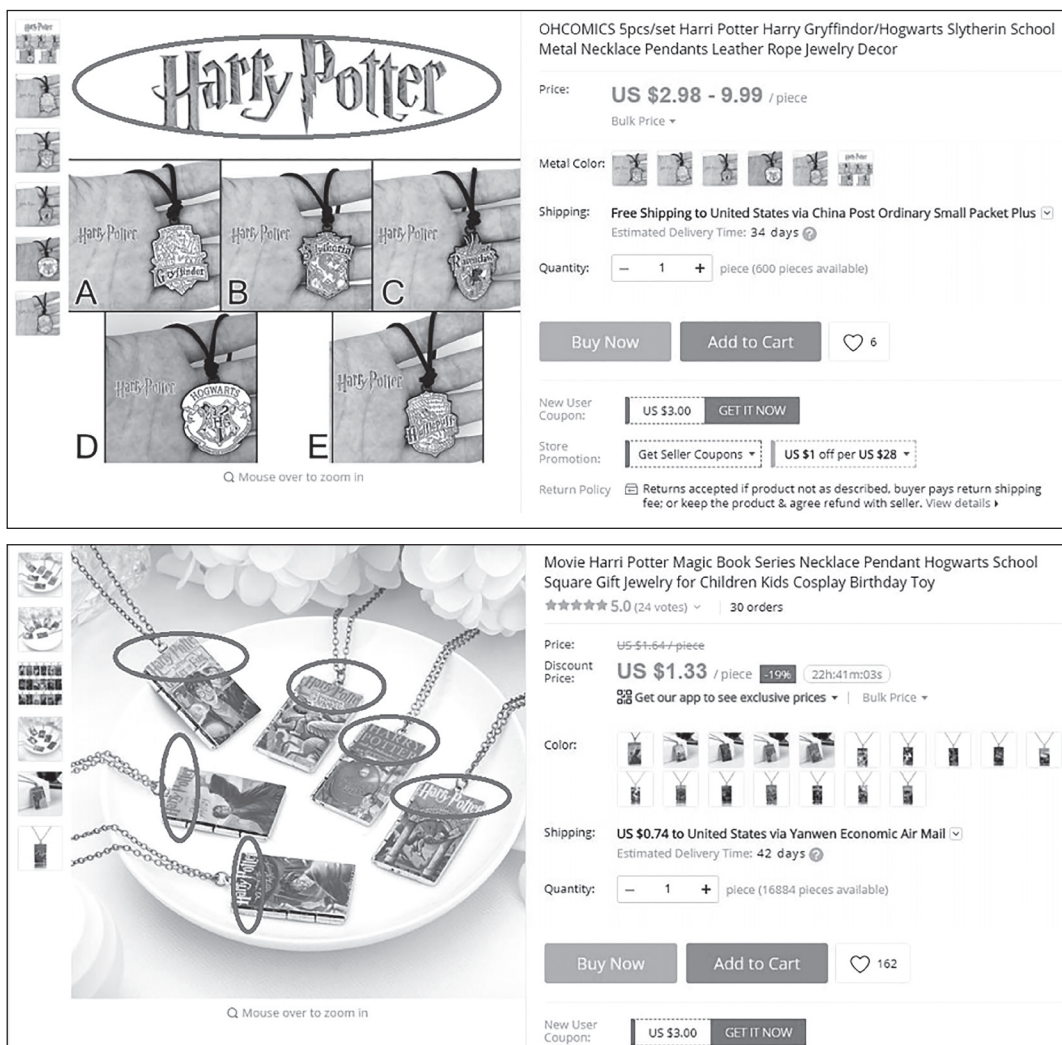


图 1-9 被哈利·波特商标注册方起诉移除的商品网页

另外，还应特别注意，对于一般影视作品、动漫作品，里面的人物形象和出现过的饰品、服装等，都由版权出品方申请了知识专利权。对于这类产品，广大的跨境电子商务卖家一定要规避。同时，类似案例中的恶意抢注事件，在跨境电子商务行业时常发生。对于品牌卖家来说，一定要确保自己的品牌在国内和商品销售目的地国家都已注册到位，以免被人抢注，导致品牌优势受到削弱。

知识产权是没有硝烟的战场，是每个跨境电子商务卖家务必要关注的领域。每一个跨境电子商务卖家既要避免侵权导致被起诉的风险，又要懂得如何防范自有商标被侵权；不仅要了解和掌握国内的知识产权相关知识，同时也要具备全球知识产权意识。

今天大家熟知的安克（Anker）、蓝弦（Bluedio）等企业，把中国制造真正变成了中国质造，通过跨境电子商务平台输送，在国际市场上得到海外广大买家的喜爱，形成了有影响力的中国品牌，在跨境电子商务领域成功地开疆拓域，所向披靡，这正是它们尊重知识产权、遵循市场规则所换来的。

案例 1-7 遭遇钓鱼执法该如何应对？

速卖通卖家小楚的店铺产品被下架 1578 款产品，仅剩 8 款产品在售。截至目前，所有产品均被下架（图 1-10）。



图 1-10 小楚店铺商品管理页

作为一名专业卖家，小楚凭直觉猜测，这么严重的处罚，极有可能是店铺存在严重的知识产权侵权问题导致的。小楚赶紧查看是否有邮件通知，并查看店铺的违规记录，找到最近的一个违规案件，编号为 14364771951，小楚点开详情查看相关事宜（图 1-11）。

详情如下。

尊敬的客户：

因收到美国法院在知识产权侵权诉讼案中颁布的命令，平台知悉贵司是被告之一。命令指明贵司因涉嫌侵权而被勒令停止一切侵权行为。平台遂根据命令的要求及平台相关的协议/规则/政策的权力〔包括但不限于贵司于速卖通开通用户账户时同意的



图 1-11 小楚店铺违规记录页面

《使用条款》(Terms of Use)、《免费会员协议》(Free Membership Agreement), 以及有关的《知识产权保护政策》(Intellectual Property Rights Protection Policy) 与《全球速卖通知识产权规则》] 执行限制措施包括但不限于: 冻结贵司速卖通账户中截至冻结当天的全部美元资金、删除被指明侵权的产品链接, 及 / 或全面清理贵司阿里巴巴速卖通的旺铺。

建议贵司关注您的注册邮箱以进一步了解被执行的限制措施及命令的内容。我司保留一切依据命令、法院进一步的裁决, 或平台协议 / 规则 / 政策等而采取其他适当措施的权利, 不另行通知。

贵司需要先解决该诉讼才可以解除对速卖通账户中上述美元资金的冻结。如贵司在美国法院胜诉或与权利人达成和解并满足了和解条件, 请要求权利人代表通知平台有关和解事宜并同意解除冻结。

若贵司对该诉讼有任何疑问, 请贵司寻求独立法律意见: <https://files.alicdn.com/tpsservice/ec3335aae484eaade822e438fde75c15.pdf>。

或直接联络权利人代表了解。请贵司明白, 平台作为第三方, 法院不会向平台透露进一步的信息, 平台亦不合适给予贵司任何法律建议。谢谢贵司的理解与合作。

特此通告

阿里巴巴速卖通

通过这封邮件内容，小楚对这件事的来龙去脉有了大致了解。同时经查实，店铺的资金已经被冻结。结合店铺的情况和这个案件详情，情况如下：①小楚是被美国法院关于知识产权侵权问题起诉了。平台根据这个起诉，依据速卖通对于相关知识产权侵权的规则，对店铺的产品全线下架，并且冻结资金。②想要解冻资金，必须要和美国法院打官司，胜诉或与权利人达成和解并满足和解条件。③这件事情，如果处理不好，极有可能导致速卖通店铺被关闭，无法继续经营的后果。

像这样的知识产权侵权案件，需要请境外律师协助，但是美国律师是按小时收费的，通常一小时 300~450 美元，一般卖家没那么多时间和金钱耗在上面，只能自己认栽。少数卖家被冻结的资金数额巨大，才苦苦坚守，据理力争。万幸这个新店铺的资金不到 500 美元，如果损失了，还是可以承受的，但是如果因此被关闭店铺，这个损失就比较严重了。

小楚到目前为止，还是不知道是哪一款产品因侵权被告，仔细回想店铺日常经营的细节，并查看阿里巴巴提供的辩护律师地址，如图 1-12 所示，小楚想起来了这件事很有可能就是一个常见的跨境电子商务伊利诺伊州经典骗局。

小楚在上个月处理订单的时候，发现了一张来自伊利诺伊州的订单，客户下订单的产品款式类似香奈儿。当时小楚就有点担心，本想让客户取消订单，因为联系不上客户，怕这笔订单变成成交不卖的订单，小楚只好先发货，想后期再下架这款产品。然而因为店铺运营人员的疏忽，这款产品因为卖得比较好，没有及时下架该款产品。事发到现在一个月的时间，已经被起诉了。

（资料来源：湖北楚马教育咨询有限公司）

以下辩护律师至少曾经一次在伊利诺斯州北部地区法院代表中国在线销售商。此列表仅供参考，并不代表对其辩护律师服务的认可或推荐，也不构成对您法律事宜结果的任何担保，保证或承诺。用户可以根据自己的意愿自由地聘请任何辩护律师，不管他们是否被列名于此列表。建议用户在选择任何辩护律师之前根据自己的独立情况考虑并进行自己的独立研究。

Cathleen Huang
(<https://www.bowlesverna.com/about-the-practice/about-our-attorneys/cathleen-huang>)
Bowles & Verna, LLP
2121 N. California Blvd., Suite 875, Walnut Creek, CA 94596-8180
(925) 935-3300
Email address: chuang@bowlesverna.com

Depeng (Edward) Bi
(<https://sherinianlaw.net/naperville-chicago-attorneys/edward-bi/>)
The Law Offices of Konrad Sherinian, LLC
1755 Park Street, Suite # 200, Naperville, Illinois 60563
180 N. LaSalle Street, Suite #3700, Chicago, Illinois 60601
(630) 318-2606
Email address: ebi@sherinianlaw.net

图 1-12 阿里巴巴提供的辩护律师地址

启发性思考题

1. 如何辨别钓鱼式打假?
2. 遭遇钓鱼式打假时该如何应对?
3. 怎样预防或杜绝钓鱼式打假的发生?



案例指引嵌入知识

钓鱼执法：钓鱼执法在英美叫执法圈套（entrapment），是指在法理上，当事人原本没有违法意图，在执法人员的引诱之下，才从事了违法活动；在行政执法上，与刑事侦查中的“诱惑侦查”，或者叫“诱惑取证”类似。



案例指引

根据本次案件，这极有可能是跨境经典骗局。美国伊利诺伊州有关于知识产权相关的法律，凡是举报知识产权侵权成功的话，则可以得到被冻结账户的和解金。正是这种法律规定，助长了本地人对这种骗局的狂热追求，且屡屡得手。

早些年的骗局是这样的：骗子先在卖家的店铺查找卖家店铺类似侵权的产品，或者是询问卖家是否可以做大规模的仿款，也可能是款式与一些国际品牌近似，表示要大量采购，但他们并不会在线上直接付款，而是通过聊天工具或者是邮件的形式，附上图片或者是产品链接，表示愿意购买此款产品，但只接受 PayPal 付款。一般卖家喜欢这种大单，尤其是不熟悉这种骗局的卖家，很容易掉以轻心，给出 PayPal 账号。一旦给出了 PayPal 账号，骗子就会联合品牌商，去当地法院起诉你。卖家会收到来自 PayPal 的禁令和品牌商的律师函。而最可疑的基本上所有侵权邮件都是来自同一个发件人/律师事务所，同一个邮箱地址（attorney@gbcinternetenforcement.net）和同一家公司网址（<http://gbcinternetenforcement.net/>）（图 1-13、图 1-14）。卖家去联系 PayPal 后台客服，他们坚持声称是根据法院的命令冻结的，和 PayPal 公司没有关系。但是美国的联邦法院也仅能冻结企业以及政府在美国境内的资产，卖家都是在中国境内注册的 PayPal 账户，美国一个州的法院还能冻结我国卖家在中国境内的资产？如果一个州的法院可以冻结海外资产，还需要联邦法院甚至国际法庭做什么？对于这种事情，我们将其归结为是 PayPal 和美国地方流氓有组织、有预谋地针对中国卖家的勒索行为。

而今天小楚碰到的骗局似乎变得更加简单了。因为从 2018 年开始，PayPal 和速卖

收件人 : Terry Chang 地址: 9406 W 55th St Countryside Illinois, United States 邮编: 60525 手机: 电话: 01-866-7899944 传真:						
复制到剪贴板						
产品信息	单价	数量	订单金额	状态		
 Coke License Plate red Vintage metal Tin signs Home wall Art decor Bar metal paintings Club Plaques W-0307	\$ 5.31	50 pieces	\$ 265.50	付款超时	EMS 预估航运时间: 12-21 天	

图 1-13 发件人地址

产品信息	单价	数量	订单金额	状态		
 Coke License Plate red Vintage metal Tin signs Home wall Art decor Bar metal paintings Club Plaques W-0307 (Judy zhu)	\$ 5.31	50 pieces	\$ 265.50	付款超时	EMS 预估航运时间: 12-21 天	
备注 : Hi friend, looking to make purchase in your store. One favor I do business with paypal If you could please cooperate. I will add 5% to payment to cover your fees. You can send me paypal information to my email at changterry763@gmail.com Please include our order # in email. Thanks						

图 1-14 收到的钓鱼邮件

通继续开展合作，在速卖通上允许使用 PayPal 付款。现在都不需要知道卖家的 PayPal 账户，直接在平台上购买一个仿款，然后向当地法院起诉，通过法院和平台对接上，平台根据规则就可以冻结卖家的账户了。

对于一般的卖家而言，请律师跨国打官司费用非常昂贵，很有可能高于被冻结的资金。很多卖家最后会选择根据 PayPal 账户给出一定比例的资金作为和解金，息事宁人。而骗子就是为了骗取和解金才费尽心思，环环相扣地套路卖家，并屡屡得手，让许多跨境卖家蒙受欺骗，损失惨重。这种骗局至今还在不断发生。规模性的跨境电子商务企业若遭遇此情况，最好聘请专业的知识产权律师真正深入地了解跨境电子商务知识产权和支付安全问题。而中小型跨境电子商务企业遇到这样的跨国诉讼的最佳方式就是抱团，正所谓“三人行必有我师”“众人拾柴火焰高”，单打独斗难免势单力薄，个体的中小型企业无论是资金实力还是获取信息的能力都很有限，难以取得维权诉讼的最终胜利。因此，对绝大多数的中小型跨境电子商务企业来说，要学会积极融入行业互助团体，资源共享、信息互通，利用行业和协会的优势，积极应诉取得诉讼的主动权。

以下是就速卖通上中小卖家如何避免侵犯他人知识产权问题给出的一些策略和建议。

(1) 如果您的产品含有某公司品牌或商标,则您的产品必须由该公司或由该公司授权的生产商制造,否则产品即存在侵权的可能性。

(2) 全球速卖通尊重和保护知识产权,在全球速卖通平台发布任何品牌产品信息,都请您先将相关授权许可证明发送至邮箱 sellerproducts@aliexpress.com,并注明公司名称和会员号(Member ID),待证明文件被全球速卖通验证后,此类信息方可正常发布。

(3) 请您对照速卖通规则频道首页的《品牌列表参考》,但需注意《品牌列表参考》并未涵盖所有受保护的知识产权品牌,仅供您参考。并且知识产权除了商标权之外,还包括专利权和著作权。

(4) 多使用图片搜索功能,针对产品图片上的文字和 LOGO,但凡是不认识的,最好提前排查一下。一旦涉嫌侵权,一定不能上架或者是及时下架并删除该产品。

(5) 尽量汇总该行业中的国际大牌,并形成文档或者表格,对员工进行培训,开发或者上架产品的时候,规避品牌仿款。

案例练习

案例练习 1 托收安全吗?

托收,包括付款交单(D/P)和承兑交单(D/A),是对外贸易常用的支付方式之一,从出口商的角度来看,其风险程度介于信用证和后 T/T 之间。由于托收属于商业信用,出口商能否安全收汇,完全依赖进口商的商业信用,因此其中所隐藏的风险不容小觑。

2020 年,一场突如其来的疫情席卷全球,各国纷纷采取强制性限制措施,导致 2020 年世界 GDP 总值下滑 3.5%,是第二次世界大战以来全球经济最糟糕的一年。但危机中也孕育生机,对某些行业的跨境电子商务经营者来说,恰恰是其丰收年。疫情加速了“宅经济”时代的到来,而全球各地防护隔离措施进一步刺激了“宅经济”文化,使得部分娱乐放松、居家休闲等电子商务商品成交订单激增。福建莆田的年轻小伙子崔立,一直摸索亚马逊平台店铺运营流程,主打销售一款指尖变形球玩具,适合小孩和成年人随时随地变形组合,有益智和放松心情的功效。疫情期间,该商品订单量非常可观,也吸引了菲律宾的一个大客户,欲成交金额达 40 万元人民币,对方要求按网上单价打七五折,使用 CIF 贸易术语,以 D/P 即期付款交单方式支付。然而双方合同签订后,由于菲律宾疫情得到较好控制,菲律宾国内同类商品价格也随之降低,

人们对此类玩具需求减少。

但莆田的年轻小伙子却早已加班加点采购、包装、打包并联系好货代，出运了货物，备好全套单据，打算委托银行办理货款托收。但由于金额较大且需求减少，菲律宾客户拒绝付款赎单，最终货物到达马尼拉港以后只得暂时存放在码头。因第一次找货代走海运到马尼拉，也未事先找好目的港的代理人，一时之间崔立手足无措，只得请货代帮忙把货物运回来，浪费精力和时间不说，还损失了货代委托费、来回运费和事先预支付给工厂的采购成本，同时还要找地方储存这些运回来的玩具，且不知道什么时候才能卖完。

思考：

跨境电子商务卖家使用 D/P 能否安全收回货款？为什么？

案例练习 2 “苹果”，把“梨”给告了！

2020 年 8 月 10 日，苹果公司对应用程序 Prepear 提起诉讼，因为苹果公司认为该程序的梨形徽标设计与苹果公司的 LOGO 过于相似，侵犯了苹果公司的品牌。在诉讼文件中，苹果公司声称，Prepear 公司的梨形徽标将“导致苹果徽标的独特性受到削弱”，并使消费者难以区分 Prepear 公司和苹果公司的商品和服务，认为这违反了《兰纳姆法案》。

Prepear 是一款帮助用户发现食谱、计划膳食、制作清单和安排超市送货的应用程序，该公司只有 5 名员工，属于小型企业。为了应对苹果公司发起的诉讼，该公司的联合创始人 Russell Monson 还在请愿网站 Change.org 发起了请愿活动，请求网友支持 Prepear，让自家公司能够保有商标，并协助停止大企业滥用自身权力地位对如 Prepear 等小企业穷追猛打的霸凌行径。此事引发了网络热议，苹果公司这种蛮横的行为引起大家的强烈不满，此请愿书最终得到了约 27 万名网友的支持。

2021 年 3 月，案件有了新的进展，这家被告创业公司已经和苹果公司达成和解，将修改梨形商标，Prepear 对梨子图标做了部分改动，梨子的整体轮廓没有太多变化，为了和苹果图标的叶子有更明显的差异，调整后的梨叶图案变成了半圆形（图 1-15）。Russell Monson 声称公司及应用程序将全面更替新版图标设计，同时对于和苹果公司达成的和解方案也很满意。

苹果公司和 Prepear 公司关于商标保护的例子确实很荒谬，虽说是友好地协商解决了此事，但也不难看出“梨”做出的妥协，毕竟胳膊拧不过大腿，修改叶子保平安（图 1-16）。



图 1-15 调整前（左）和调整后（右）的梨形商标

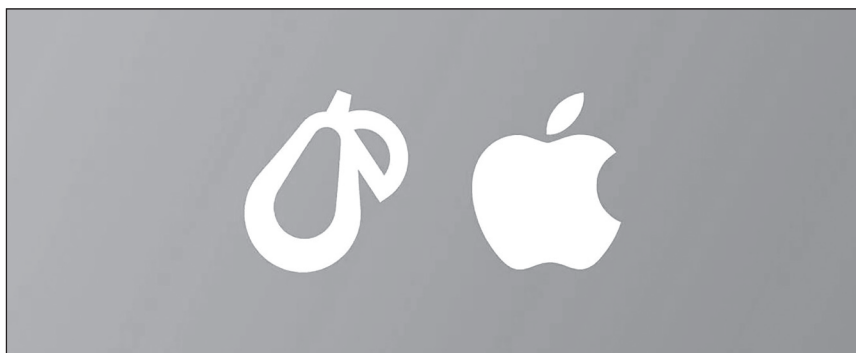


图 1-16 叶子对比

这并不是苹果公司第一次针对外观相似的 LOGO 提起法律诉讼，2019 年它向挪威专利局发送了反对书，认为挪威进步党（Fremskrittspartiet）的苹果 LOGO 与自己的 LOGO 非常相似。

它还反对德国自行车比赛 Apfel Route 的 LOGO，该 LOGO 同样使用了苹果元素做设计。因为该比赛途经一块非常大的苹果种植生产区域，所以在设计比赛 LOGO 的时候才将线路和苹果结合起来。

（资料来源：改编自网络信息）

思考：

1. 如何看待大公司对自身品牌的控制力？
2. 跨境电子商务卖家怎样避免知识产权侵权？

案例练习 3 跨境电子商务选品不知道是否遇到专利侵权，如何破？

很多卖家在选品的时候会遇到产品专利的问题。前几年，大家更多地精力放在商品外观这个话题上，接下来，商标专利肯定会成为一个新的战场。那么，作为跨境电子商务卖家，我们通过研究竞争对手、分析平台销售数据得到了一个不错的产品，

放到平台销售，高高兴兴上架产品，两三天后就收到店铺被封的“小红旗”邮件，这种痛，谁懂？

思考：

如何查询各个国家或地区的专利数据？以美国为例，如何查询专利？

案例练习 4 可以接受这样的信用证吗？

某市中国银行分行收到菲律宾某银行电开信用证一份，金额为 100 万美元，贸易术语 FOB Shanghai，购花岗岩石块，目的港为安蒂莫纳。信用证中有下述条款。

- (1) 运输货物的船只，必须是 A、B、C 三家船公司中的任意一家。
- (2) 原产地证书必须由中国商务部签署。

思考：

该信用证可不可以接受？



- [1] 吴建功，孙继红. 国际贸易案例分析指南 [M]. 长沙：国防科技大学出版社，2006：138.
- [2] 辛宪章，刘霖. 国际贸易案例精选精析 [M]. 北京：中国社会科学出版社，2008：176-178.
- [3] 中国电子商务研究中心. 两会代表陈乃科：呼吁制定跨境电子商务知识产权保护新规则 [EB/OL]. [2018-03-14]. <http://b2b.toocle.com/detail--6440593.html>.
- [4] 雨果网. 跨境电子商务选品不知道是否遇到专利侵权，如何破？[EB/OL]. [2017-05-05]. <http://www.cifnews.com/article/25686>.
- [5] 高帆. 跨境电商环境下跨境物流的潜在风险及防范：以万邦速达国际物流公司为例 [J]. 对外经贸实务，2020（7）：77-80.