

论电子商务平台安全保障义务研究

罗 园

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年3月14日; 录用日期: 2024年3月26日; 发布日期: 2024年5月16日

摘 要

随着互联网经济的快速发展, 电子商务产业在人们生活中扮演了越来越重要的角色, 但也正是由于电子商务发展的速度过快, 平台提供的各类商品服务越来越多, 平台经营者在日常交易过程中的问题也日益凸显出来, 电子商务平台是平台内经营者与买家交易中不可或缺的一个环节, 平台需要承担相应的义务, 18年《电子商务法》的出台, 展现了国家在立法层面对于电商平台出现的问题的重视, 其中38条规定了涉及生命健康的商品或服务的安全保障义务, 但是法条的规定较为粗略, 对于安全保障义务的内容和认定标准模糊, 安全保障义务中的相应责任未给予明示, 造成了实务界和理论界的争议。笔者从安全保障义务的基本概念出发, 对安全保障义务的范围、内容、以及相应责任进行分析归纳。对电商平台安全保障义务的完善提出建议, 更好地促进电子商务产业发展。

关键词

电子商务, 安全保障义务, 相应责任

Research on E-Commerce Platform Security Guarantee Obligation

Yuan Luo

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 14th, 2024; accepted: Mar. 26th, 2024; published: May 16th, 2024

Abstract

With the rapid development of the Internet economy, e-commerce industry has played an increasingly important role in people's lives. However, it is precisely because of the rapid development of e-commerce that more and more commodities and services are provided by the platform, and the problems of platform operators in daily transactions have become increasingly prominent.

E-commerce platform is an indispensable link in the transaction between operators and buyers within the platform, and the platform needs to undertake corresponding obligations. The promulgation of the *E-Commerce Law* in 2018 shows that the state attaches great importance to the problems arising from e-commerce platform at the legislative level. Among them, 38 articles stipulate the safety protection obligations of goods or services involving life and health, but the provisions of the law are relatively rough. The contents and standards of the safety guarantee obligation are vague, and the corresponding responsibilities in the safety guarantee obligation are not explicitly stated, which causes disputes in the practical and theoretical circles. Starting from the basic concept of security guarantee obligation, the author analyzes and concludes the scope, content and corresponding responsibility of security guarantee obligation. Suggestions on the improvement of e-commerce platform security obligations are put forward to better promote the development of e-commerce industry.

Keywords

Electronic Commerce, Security Obligation Corresponding Responsibility

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

电子商务发展到现在,已经成为了中国经济发展中必不可少的一部分,在《电子商务法》施行之前,虽然已经有《消费者权益保护法》《食品安全法》等法律法规对电商平台经营者和消费者之间的关系进行了调整,对平台经营者未尽到安全保障义务时面临的法律责任也有了若干相应规定,但因为近年来我国电子商务行业的快速发展,新兴商业模式不断涌现,一些新的问题也层出不穷。在此背景下,2018年8月31日,标志着我国电子商务行业进入法律监管范围的《电子商务法》得到了表决通过,并在2019年起正式施行。18年出台的《电子商务法》对于民众较为关心的电子商务交易中的重大问题,给出了法律层面上的回应,同时也进一步规范了电子商务行业中的法律行为,为电子商务的健康发展提供了法律支撑,在这部法律中关于电子商务平台经营者的法律义务范围 and 法律责任引起了实务界和学术界的高度关注。

2. 安全保障义务的基本内涵

“王利毅诉上海银河宾馆案”一案^[1],是安全保障义务这个概念第一次出现在公众视野,在这个案件中,法院认为:宾馆是以提供住宿服务为主的行业,其主要义务就在于为顾客提供一个舒适安全的居住环境。宾馆和王利毅在后者入住时就已经形成了法律上的合同关系,在合同中也已经约定到,宾馆需要为客户提供相应的服务,并且保障客户的人生财产安全。在这件案子中,体现了传统的安全保障义务,这种安全保障义务是指:宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人或群众性活动的组织者负有的保障他人之人身安全、财产安全的注意义务,该义务承担主体的活动范围都在线下的物理空间。但是由于经济的高速发展,传统的安全保障义务的涵盖范围已经无法适应社会的发展,现在电商平台的功能由单纯的信息发布和促进经营者和消费者交易的功能发展到参与交易管理的过程中,平台已经不仅仅只是一个中立角色,而是作为一个提供网上交易场所、制定交易规则,并且对网上交易的风险具有控制能力的操作者,同时从中的获益也更多,因此更需要承担起安全保障义务的责任。

3. 电商平台安全保障义务的内容

《电子商务法》第三十八条规定，负有安全保障的义务主体是电商平台，其负责的群体是消费者，责任范围主要涉及消费者生命和健康领域。消费者权益受到损失的直接侵权人不是电商平台，电商平台只是作为第三方针对平台上出现的危险，起到一个合理注意的义务。安全保障义务是由法律规定的一项带有强制性的义务，要求平台积极的履行义务内容，否则就要承担其不作为行为所导致的消费者受到损害的责任。明晰义务内容有助于考察电商平台是否尽到了该义务，这也是其后续承担相应责任的来源。

电商平台需要承担的安全保障义务包括：(1) 信息审查义务，审查是平台对依托其平台进行生产交易的经营者的主体合法性和经营是否适格的审核，这中审查属于事前审查，初次之外还包括事后审查当消费者向平台投诉或者举报平台内的经营者存在不合法行为时，平台有义务根据消费者提出的需求，对经营者进行检查核实是否属实。(2) 信息披露义务^[2]，电商平台应及时将交易数据备份，同时及时向消费者披露交易相关信息，当交易出现不正常的现象时及时的通知消费者，防止消费者损失的扩大。(3) 救助义务，消费者在与平台内经营者进行交易时，受到不法侵害，电商平台要采取必要措施，消除危险并给予救助，防止消费者损失的扩大。安全保障义务的类型有许多种，但是主要的就是两种，一种是防止消费者遭受法定义务人的侵害，一种是受到不特定第三人的侵害时的安全保障义务。

4. 实践中电商平台承担安全保障义务的相关问题

4.1. 责任认定标准不统一

电商平台的经营者负有为平台内经营者和消费者提供交易服务、预防交易风险的义务，以及在消费者购物产生问题时及时救助和保护消费者，实践中出现了许多电子商务平台经营者未能尽到安全保障义务而导致消费者权益受到侵害的案例。法院在审判过程中其责任的认定也展现了不同，比如在“哈拜公司与文某纠纷”一案中^[3]，文某用哈拜公司提供的平台预约了余某的顺风车，在乘坐过程中，余某驾驶不慎，出现了交通事故，文某的身体遭到损害，在一审时，法院认为余某承担全责，但是哈拜公司没有及时提醒乘客商业险拒赔的风险存在过错之处，因此需要承担连带责任。事件很快进行了二审，但是二审法院确得出了不同的结论，法院认为，没有有效的证据来证明，哈拜公司履行安全保障义务不到位，哈拜公司是没有过错的，不应该承担责任。从这个例子中看到了法院对于一个案件的两种不同判决，也从侧面反映了因为不同法官对于 38 条中的安全保障义务的理解存在差异，导致责任认定的不同。

4.2. 安全保障义务范围不明确

笔者在裁判文书网上搜索到，实践中运用安全保障义务的法条作为裁判根据的案件较少，在大多数案件中，平台经营者没有承担责任，消费者的诉求没能得到实现。而且由于法条对安全保障义务的范围和审核义务的范围规定的较为含糊，没有做出明确的阐释，所以法官在进行审判的过程中英文各类案件的差异，做出的判决也有所不同。有些平台的经营者认为自己所需要履行的安全保障义务仅包括，在侵权行为发生后及时进行信息披露的义务，有的将审查义务作为安全保障义务。

4.3. 司法实践中对相关责任的认定困难

《电子商务法》从立案到颁布的这一过程中，其中关于平台应该承担的责任由最开始的“连带责任”^[4]到“相应的补充责任”再到最终的“相应的责任”，表现出了立法者在责任承担这方面的考量。同时也体现了在平台承担责任这方面不能轻易达成共识，需要司法工作者根据案件具体情况进行分析处理。

司法实践中有判令平台承担部分连带责任的案例，“白家宇候彩燕生命权健康权纠纷案”¹中，法院就综

¹参见辽宁省营口市中级人民法院(2020)辽 08 民终 1939 号民事判决书。

合衡量案件多方当事人的过错行为、消费者权益保障等因素，判定平台需要承担部分连带责任。在网约车致第三人损害案中[3]，被告驾驶网约车，在提供网约车服务时，与他人发生了交通事故致他人死亡，在这个案件中被告不满足网约车驾驶员的条件，法院认为其所属哈拜公司疏于审查，因此应该对被告网约车不能够清偿的部分承担补充赔偿。从以上两个案例可以看出法院在实践中对于平台经营者的相关责任的认定存在一定的差异，也导致了判决的不同。

5. 电商平台承担安全保障义务存在问题的应对之策

5.1. 完善电子商务平台经营者安全保障义务标准

首先需要制定更加健全的法定标准，虽然目前对于安全保障义务的标准也有一些规定，但是缺乏强制性，因此有制定法定标准的必要性，制定法律来明确电子平台经营者在安全保障义务方面应该承担的责任，并且合理界定履行的期限。法定标准对电商双方当事人的合意进行了限制，对于平台经营者应该履行的安全保障义务不能由双方当事人来确定，法官在审理案件时，对于是否尽到安全保障义务不能随意的做出扩大或者限缩解释。正如有学者认为，“法律作为最低限度的道德，是对网络交易平台经营者承担社会责任的最低要求”[5]，尤其是地方法律法规在对安全保障义务的规定方面应该更加明细，保障三方当事人的权益。

其次需要培养建立完备的平台行业习惯。习惯是除了法律规定以外，电子商务平台行业内由于长期的生产经营需要而形成的法则，法官在判决平台经营者是否违背安全保障义务时，可以参考行业标准也即在日常生活中的行业习惯。“在法律并无规定的情况下，中美的主要电商平台企业均通过契约自由方式确立商业规则，比较顺利地解决了绝大部分问题”[6]，由此可见一个完善的平台行业标准和习惯的重要性。最后可以参考善意管理人衡量标准。法律和行业标准不能够包罗万象，对于这两种都没有规定的情形可以根据善意管理人标准来判断平台经营者是否尽到了安全保障义务。善意管理人标准要求平台经营者根据诚实信用原则，利用自身的经验和技能形成高于一般人的注意义务，并且要将自己作为善意管理人履行注意义务。

5.2. 明确电子商务平台经营者安全保障义务的范围

第一，扩展法定的适用范围，在《电子商务法》出台前《民法典》和《网络安全法》都分别规定了实体经营者、网络以及电子商务范围内的安全保障义务。从这里可以看出随着经济的发展，传统的安全保障义务已经从实体范围扩展至电子商务范围。因此在电子商务交易中也可以借鉴前两部法律的规定，适当的调整《电子商务法》对电子商务平台经营者免除责任的规定，实行平台先行赔付，改变消费者维权难维权周期长的困境。第二，保障人身和财产权益。在当代社会网络侵权事件常常发生，侵犯了公民个人隐私权，作为平台经营者需要采取一定措施为消费者提供保障，平台经营者不仅需要保障消费者的个人信息、名誉权、健康权等，还需要保护消费者的著作、知识产权等财产性权益。第三，注重平台内的信息安全。电子商务平台有信息服务和撮合交易两种类型，信息服务平台需保障提供的商品或服务真实，并在一定范围内进行信息披露、注重对信息的保护、对消费者的咨询进行及时反馈等信息安全义务，交易平台有义务向平台内的经营者和消费者提供支付、退款等交易安全服务。

5.3. 健全电商平台经营者法律责任认定

《电子商务法》第38条中规定了，平台经营者未履行安全保障义务应承担相应责任，但这种相应责任该如何认定，还需要进一步进行分析。一些学者认为，实际中电商平台经营者未履行安全保障义务的原因较为复杂，所以应该具体问题具体分析，根据个案不同情形来具体判断其法律责任[7]。还有一些学

者认为, 电商平台经营者未履行义务或者履行义务出现瑕疵时, 应该承担连带责任[8]。除此之外一部分学者认为: 平台经营者违反安全保障义务的行为和实际损害的发生之间, 不具有直接的因果关系, 更多只是起到一个间接推动的作用, 因此其应该承担相应的补充责任更为合适[9]。

笔者认为, “相应的责任”不能够被解释为连带责任。在法律体系中《民法典》《消费者权益保护法》和《电子商务法》中都规定了, 平台提供者只有在知道或者应当知道的主观心理条件下才承担连带责任。“知道”是一种主观的心理状态, 很多时候都难以证明, 但是消费者只有在证明了平台经营者的“知道”主观心理, 才能够要求平台承担责任, 这实际上使平台经营者更加容易逃避责任。而“应当知道”是一种法律推定, 可以根据客观事实来进行认定, 这比证明“知道”更为容易。在实践中出于保护消费者权益的目的, 法院在很多情况下都是简单推定平台经营者应当知道, 但是这样的判决也导致了平台经营者的超额负担。对于消费者所遭受的侵权行为, 平台经营者是没有直接推动力的, 实际损害是平台内的经营者造成的, 平台经营者承担连带责任是没有法理基础的。

相应责任应该被解释为补充责任, 平台没有尽到安全保障的义务只是给经营者侵权的行为创造了条件, 但是与消费者权益受损并没有直接的因果关系, 要求平台承担超越自身行为以外的责任, 是对平台履行义务导致损害结果的一种放大。不符合民法中的“自己责任原则”, 也违反了公平正义原则。但是要求平台承担补充责任, 能够合理的分配平台和其内部经营者的责任, 也能够均衡平台、直接侵权人和受害人各方的利益。

6. 结语

《电子商务法》第38条中关于平台经营者安全保障义务以及相应责任的制度规定, 借鉴了《民法典》《消费者权益保护法》和相关司法解释, 不仅和平台经营者、平台内经营者的责任分配相关, 更涉及了包括消费者在内的三方利益的协调平衡, 因此要在充分掌握安全保障义务内涵的基础上, 明晰责任的分配。一方面不能让电商平台承担过重的安全保障义务和责任, 另一方面也不能忽视了电商平台对社会责任的承担, 不能一味地追求经济利益。电商平台如果能意识到履行安全保障义务是其本应该承担的社会责任, 进行自我规制, 不仅可以维护社会的公平正义也能够促进平台经济的健康发展。此外笔者认为, 对平台的义务类型进行分类, 对责任承担建立统一标准, 能够为法院做出判决提供一个稳定的裁判路径, 是正确合理的确定平台经营者责任的规范手段, 也能更好的平衡在不同案件中三方当事人的利益, 维护社会的公正。

参考文献

- [1] 丁南. 论第三人侵害引致的民事责任——兼评《王利毅、张丽霞诉上海银河宾馆赔偿纠纷案》[J]. 当代法学, 2002(4): 110-115+127.
- [2] 郑亚灵. 电子商务平台经营者“相应的责任”的解释与适用——以《电子商务法》第三十八条第二款为中心[J]. 中国流通经济, 2023, 37(10): 116-126.
- [3] 徐可行. 试论电子商务平台经营者的安全保障义务[J]. 中国商论, 2022(13): 57-59.
- [4] 武腾. 电子商务平台经营者的侵权责任[J]. 法商研究, 2022, 39(2): 103-115.
- [5] 吕来明, 何栋华. 论网络交易平台经营者社会责任的层次[J]. 中国市场监管研究, 2016(12): 56-57.
- [6] 刘春泉. 电子商务平台性质与法律责任[J]. 重庆邮电大学学报(社会科学版), 2016, 28(4): 61-66.
- [7] 电子商务法起草组. 中华人民共和国电子商务法条文研析与适用指引[M]. 北京: 中国法制出版社, 2018.
- [8] 郭锋, 等. 中华人民共和国电子商务法法律适用与案例指引[M]. 北京: 人民法院出版社, 2018: 433.
- [9] 杨立新. 电子商务民事责任之立法基础与基本规则[J]. 甘肃社会科学, 2019(1): 100-107.