

电商平台经营者违反安全保障义务责任认定探究

胡江艳

贵州大学法学院，贵州 贵阳

收稿日期：2024年2月23日；录用日期：2024年3月22日；发布日期：2024年5月14日

摘要

电商经济的迅猛发展在催生了新兴市场的同时，也给现行的经济秩序和法律制度带来了冲击，其中最突出的是各种电商平台经营者的侵权行为导致的一系列社会问题。法治背景下，国家不断通过健全有关法律的形式为消费者权益提供保障。《电子商务法》第三十八条首次明文规定电商平台经营者未履行安全保障义务须承担赔偿责任，此举为电商行业的发展提供了一定的法律指引，同时意味着我国从法律层面上对社会实践中消费者权益保护需求呼声不断增强的回应。遗憾的是从现实情形来看，由于这一规定较含糊和抽象，对于电商平台经营者安全保障义务的认定标准、举证责任与证明标准以及关于特定责任的分担等问题都没有明确，导致司法实务中电商平台经营者责任的认定仍然存在一定的困境。基于此，需从法律的角度加以调整和完善，对电商平台的责任进行清晰的认定，落实电商平台经营者的法律责任，从而加强对消费者的保护。

关键词

电商平台，安全保障义务，经营者责任，举证责任

Exploration of Responsibility Determination for E-Commerce Platform Operators Violating Security Obligations

Jiangyan Hu

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Feb. 23rd, 2024; accepted: Mar. 22nd, 2024; published: May 14th, 2024

Abstract

The rapid development of the e-commerce economy has not only given birth to emerging markets, but also impacted the current economic order and legal system. The most prominent issue is the infringement behavior of operators on various e-commerce platforms, which has led to a series of social problems. In the context of a rule of law society, the state continuously provides protection for consumer rights through sound and legal forms. Article 38 of the E-commerce Law explicitly stipulates for the first time that operators of e-commerce platforms must bear compensation liability for failure to fulfill their security obligations. This provides certain legal guidance for the development of the e-commerce industry, and also signifies China's response to the increasing demand for consumer rights protection in social practice from a legal perspective. Unfortunately, from a practical perspective, due to the ambiguity and abstraction of this provision, the standards for determining the security obligations of platform operators, the burden of proof and standards, as well as the specific responsibility to be assumed, have not been clearly defined, resulting in certain difficulties in determining the responsibility of e-commerce platform operators in judicial practice. In order to better protect consumer rights, it is necessary to clearly identify the responsibility of e-commerce platforms for violating security obligations, and make legal adjustments and improvements.

Keywords

E-Commerce Platform, Security Obligations, Operator Responsibility, Burden of Proof

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. 电商平台经营者安全保障义务之基础证成

1.1. 电商平台经营者承担安全保障义务的正当依据

从理论角度出发，电商平台承担安全保障义务契合安全保障义务制度的内在逻辑。按照控制力理论，电商平台可以控制信息的传递通道，甚至可以直接对相关的信息进行修改和删除，这就导致整个交易过程难以进行。平台可以单方面地制定和修改交易规则，而其它人则只有完全接受或放弃的权利，产生强大的规制力量。根据过错责任的原理，电商平台经营者在构建数字化情景时，向不特定的人公开，构成了风险的起点。比如，因系统故障而导致的数据丢失、财产危险、黑客攻击导致的个人数据泄露、平台销售劣质商品等。平台作为危险情势的创设人，有义务防止危险的发生。从收益和风险的一致性来看，电商平台的最终目标是获取最大利益，并且已经实现。《福布斯》中国十大富豪中，半数以上为互联网巨头企业的实际控制人，电商平台获得了巨额利润，对此负有较高的注意义务也是理所应当。

从现实情况来看，较高的注意义务应当成为解决平台利益失衡问题的最后手段。在目前阶段，“平台主体责任”是我国对互联网平台进行管理的一项重要标准，在平台上发生了违反法律事实的情况时，作为网络空间的第一责任人，电商平台承担着主要的职责。这种责任包括两个方面：一是社会责任，二是法律责任[1]。平台日常交易信息十分复杂，不能随时掌握公共利益的边界。例如，虽然每个平台都拥有审查信息的权利，但是它们自己的内部传播规范并不统一，从而为违法信息的扩散创造了环境。微信公众号按照账户主体类型采取了不一致的审核标准，通常是由微信平台来审核账户，而机构类账户的信

息披露相对较少。一旦出现“违规”的情况，或是有人举报，系统都会自动删除，根本没有申诉的途径。而在抖音上，对于短视频的审核则要严格得多，既要经过机器的审核，也要经过人工的双重审核，一旦流量达到了某个临界点，就要进行更严厉的审核。随着物联网技术的飞速发展，人们的工作、生活都与互联网紧密联系在一起，对其进行管理的难度也随之加大。

1.2. 电商平台经营者承担安全保障义务的合法依据

从立法宗旨看，《电子商务法》第38条规定了“安全保障义务”，旨在促使电商平台积极应对风险，并对消费者权益给予更多的保护。现阶段在某些方面，相关的法律、规章对平台尽更高的注意义务作了相应规定。比如，在信息保护领域，工信部等九部门联合发布了《关于加强互联网信息服务算法综合治理的指导意见》，立法机构认为，因为利用算法获取大量流量和利益的同时，也增加了侵权的危险，因此应当承担更高的注意义务。针对算法推荐中的侵权行为，《互联网信息服务算法推荐管理规定》进一步细化了算法推荐服务商的职责，并提出平台应当建立完善的违法有害信息甄别特征库，完善甄别标准、规则和流程。对非法内容，应及时制止传播，并采取删除等处理措施，避免传播。虽然电商平台经营者的高度注意义务可能会引起消费者的反感，因为会对消费者的个人信息加以约束，从而导致平台面临更多的投诉。但平台并非没有办法，可以通过“保留条款”的方式来应对，“保留条款”为平台提供了对数据的访问和控制权。随着人工智能技术的快速发展此外，互联网平台对风险的规避和对非法行为的筛选也更加谨慎，法律不应让电商平台进退维谷。

1.3. 电商平台经营者安全保障义务的规范解读

首先，电商平台安全保障义务不是明确列举的义务。由于对平台是否应负安全保障责任没有一个清晰的预期，很多法官在司法实践中会对电商平台的安全保障义务进行扩张解释。《电子商务法》中的具体义务包括：基础义务(主体审查义务、信息披露义务)、协作义务(如信誉度、报送、保存信息完整)和治理责任(如知识产权保护)。在《电子商务法》第38条2款中，将上述法律责任理解为“安全义务”，有助于统一司法体系，为法官提供同案同判的明确指导。但是，这种解释方式与立法本意相去甚远。其次，“安全保障责任”不是规定“内容”，而是规定“范围”；安全保障义务是一项一般性的规定，它没有具体规定其义务的具体内容，而仅仅是一种旨在预防危害结果的抽象义务。在对安全保障义务的理解上，应当将其定位于责任标准。对于网络平台的合理限制，目前还没有形成统一的认识，应从传统安全保障义务的合理性出发，考虑到网络购物平台的特点，采取类型化的思路，这些义务主要包括：危险行为的警示义务，危险控制义务，组织义务^[2]。电商平台的经营者，要将危险的种类、发生的可能性以及可能产生的结果预料到，要对其进行清楚的解释，并在此基础上，对其进行必要的检查，对其所负责的区域进行有效的管理和保护，从而推动网络安全发展。

2. 电商平台经营者违反安全保障义务责任认定之司法困境及成因

2.1. 电商平台经营者违反安全保障义务责任认定的司法困境

从目前的司法实践来看，在确定电商平台公司责任时，面临的最大难题是如何认定电商平台是否尽到了安全保障义务，和消费者面临的举证困难境地。

2.1.1. 电商平台经营者安全保障义务履行认定困境

由于我国现行法律并未对电商平台安全保障义务履行内容进行细化的规定，在具体的司法实务中，法院对此问题的处理不尽相同。具体来看，在认定安全保障义务的内涵以及履行标准方面法官存在不同的看法。首先是对平台运营商安全保障义务内涵的认识。有的法院认为，对于平台运营商的安全保障义

务仅需要对其进行形式上的审查，形式上有做法则视为已尽到了安全保障义务；也有法官认为，电商平台应当切实履行安全保障责任，进行实质审查，比如对企业的资质进行审核，在出现侵权情况时，及时将企业的有关资料披露给用户，并且在收到顾客对企业的投诉后，要防止损害扩大^[3]。如果电子商务平台不能有效地执行上述规定，将对此负相应的法律责任。

其次，对于平台公司是否已经尽到了安全保障义务这一问题，有法院表示，只要核查平台公司是否已经采取了适当的措施；另一些法院则主张，也应该考量执行的标准是否满足。二者的分歧出现在仅履行即可，还是履行需要收到相应的效果。由此可见，在司法实践中，法官很难采用同样的标准来确定平台经营者是否尽到安全保障义务，对平台经营者和消费者权益保护的程度存在差异。

2.1.2. 责任承担和责任分配不明困境

在具体的司法实践中，在认定平台是否违反安全保障义务中还存在责任承担不明的问题，也导致了司法实践困境的发生。具体来说，这种难题表现为两个方面，一是责任主体的承担，二是责任的范围。有些法官认为，平台作为监管者，如果因监管不力而造成了损害，那么平台和经营者应当负连带责任。另一种观点则认为，当平台因未尽到安全保障义务而造成侵权时，应当承担补充赔偿责任。然而，对于平台应在何种程度上承担赔偿责任，目前尚无定论。总体来看，目前有关平台经营者不履行安全保障义务的案件，裁判的结论呈现出多样性，但在责任分担和分配等方面尚无统一的规定。同时，还存在着平台未尽到安全保障义务的证明责任分配问题。对消费者来说，如果平台未尽到安全保障义务，则应负举证责任。然而，从消费者角度来看，由于平台是在一个虚拟的互联网空间中进行，要证明其没有尽到安全保障义务，难度非比寻常。

2.2. 电商平台经营者违反安全保障义务责任认定司法困境之成因

2.2.1. 电商平台经营者义务及履行标准不明确

在判断电商平台经营者是否履行了安全保障义务时，其义务的内容与履行标准是一个十分重要的问题，对其范围进行合理界定，可以避免过分偏向于对消费者权益的保护，而忽视了平台经营者的合法权利，以避免两者间的利益失衡。另一方面，通过细化平台经营者的安全保障义务的内容和标准，可以帮助法官更好地解决此类问题，在提高司法效率的同时，也为平台经营者提供了一种合理的行为预期。但是，这些问题都没有予以明确规定，造成了司法判决的随意性。由于交易发生在网络，在义务主体的法律地位、义务调整的范围、危险源的范围和义务的履行方式上，与发生在现实中的交易存在明显差别，因此，须对其内涵进行重新定义，赋予其新的内涵。尽管《电子商务法》《食品安全法》《民法典》等法律规范了电商平台的安全保障义务，但仍然存在着一些模糊问题。一是义务内容不明确。以至于有的法院直接将资质资格审核义务界定为安全保障义务^[4]。二是对于责任承担的标准不够明确，也就是平台公司是否已尽到了一定的注意义务而免除责任。因为法律条文表述的不明确，所以法官在判定平台经营者是否已经尽到了安全保障义务方面，并没有明确的法律原则和标准。这就导致了不同的法官在处理同一事实的时候，其适用的标准和基础都不尽一致，很可能会出现相似的情况而判决意见却截然相反。另外，在判决中，法官的表述过于笼统，缺少严谨的证明程序，这不仅降低了案件的可采纳性，而且也导致了平台的赔偿责任和免责条款的判决结果不具有可预见性。基于这一点，平台运营商应承担的安全保障义务的具体内容和标准，以及在违反该义务的情况下，应承担怎样的责任，都是需要深入的问题。

2.2.2. 举证责任配置不合理

在现有的关于电商平台安全保障义务的案件中，主要的法律基础是《电子商务法》第三十八条。然而，在很多情况下，当消费者要求平台运营商为其没有履行安全保障义务而造成损害承担责任时，由于

在举证责任方面存在的不足，这直接导致受害人在根据这一法律规定要求赔偿时，不能及时获得法院的支持。究其原因，主要在于证明责任的分配不当。《电子商务法》对电商平台未尽到安全保障义务时的证明责任应当如何分配未作明确规定，导致理论界和实务界对此意见不一。实际上，在网上交易的过程中，平台经营者不仅是一个交易信息的汇集者，同时也能对平台上的一切交易活动进行数据化，运用大数据分析的技术方法，对数据进行综合分析。从这一角度看，与一般消费者相比，平台经营者具有更好的搜集信息、搜集证据的能力；然而，在这一领域中，消费者却是处于相对弱势的一方，常常会面临着信息不对称的困境。在诉讼中，很难证明平台经营者未在合理范围内履行了安全保障义务，从而造成了判决不公的情况。就拿质检来说，要让电商平台把整个平台的产品都检查一遍是不现实的，不合格产品还是有可能出现。当平台商家向消费者提供侵害其人身安全的产品时，平台经营者往往会以其与消费者之间没有因果关系为由，拒绝对消费者进行赔偿。对于消费者而言，其弱势地位是得到了普遍承认的，如果要求其承担举证责任，在很多情况下都将导致举证不能情形的发生，从而不利于消费者权益的保护。而如果一味要求电商平台承担举证责任，又会对电子商务的发展产生一定的影响。

3. 电商平台经营者违反安全保障义务责任认定之完善路径

3.1. 明晰电商平台经营者安全保障义务与履行标准

为解决当前电商平台经营者在违反安全保障义务时所应承担的责任方面存在的模糊性问题，必须以界定其义务内涵和履行标准为前提。第一，明晰电商平台经营者的安全保障义务应承担的责任属性。《电子商务法》第八十三条规定，电商平台违反安全保障义务应负行政责任，而本法第三十八条则将责任性质界定为民事责任，二者无异于自相矛盾。由此可见，应当根据立法逻辑的一致性，将电商平台经营者在违反安全保障义务时所承担的相应责任纳入到民事责任之中。同时，由于电商平台在技术和资金上的优势，它和消费者之间有着巨大的差距。正因为当事人之间的力量悬殊，所以在具体的司法实践中，应当运用公法的方法来强化对消费者权益的保护，以防止因从民事责任的角度而导致的实质上的不公正。第二，在确定电商平台的安全保障义务责任时，还应当根据其在履行时的主观状况，确定其履行的标准。若主观上为故意，则以此为依据来判断电商平台的主观状态为明知或应当知。当电商平台的主观状态为过错时，则适用客观化的标准来判断其是否已尽了相关义务。在具体司法实践中，确定电商平台的责任时，综合考虑各个方面的因素，比如，平台在交易中的参与程度、平台在交易中的获利情况、平台对交易中可能存在的风险有多大的预见、以及在接到顾客投诉后的处理方式等。

3.2. 合理配置举证责任

从目前法律规定看，在证明责任的分配上存在着一定缺陷，由于消费者自身处于交易和维护自身利益的弱势地位，使他们通过诉讼中承担举证责任的方式获取保护的成功率受到了很大的影响。通过合理分配证明责任，可以缓解因平台经营者与消费者身份不对等而导致的实际不公平现象。例如，对于平台是否尽到安全保障义务这一事实，采取举证责任倒置的方式，由电商平台承担举证不能的法律后果。有学者主张，在不作为侵权的情况下，可以要求加害人负举证责任。基于这一点，当网络平台的经营者所采取的安全保护措施总体上能够对生命或人身安全进行有效保护的情况下，可以认为其已尽到证明义务[5]。电商平台经营者在举证责任上应当负次要责任，并须有足够证据证明：1) 电商平台运营方已经根据最高标准采取了相应的保障措施；2) 为保证消费者生命、健康权不受侵害而采取了相应的相应措施。如果原告消费者能够证明被告的行为对他的法律权利造成了损害，则被告平台应当提供具体的证据来证明他已经采取了足够的且必需的措施来防止这种情况的发生。因此，为避免给消费者的权利保护带来更大的困难，也为促进电商平台中健康行为发展提供便利，在处理此类纠纷时，需要将平台和用户对电子证

据的实际控制能力等因素结合起来，合理地分配证明责任。在此基础上，通过电商平台经营者承担举证责任或者说承担次要的第二顺序的证明责任，由法院结合双方提交的证据，对平台经营者是否违反安全保障义务做出全面的评判。

4. 结语

在电子商务飞速发展的背景下，将安全保障义务赋予电商平台经营者，既是社会管理的需要，也是推动平台主动承担责任、降低风险的关键。《电子商务法》以立法的形式，对关系到消费者生活和身体健康的产品和服务进行规定，提供了有力的法律基础，能够在司法实务中切实解决相关问题。然而，法律规定因其滞后性的特征，综合当前有关司法实践情况，《电子商务法》和相关法律在电商平台安全保障义务的内涵与履行标准方面仍不够明晰，在平台违反安保义务后举证责任的配置方面存在缺陷，从而使得电商平台履行安全保障义务不积极，消费者的权利难以得到有效的救济。基于此，要从完善法律规定的角度出发，明晰电商平台的安全保障义务和相关履行标准，同时对举证责任进行合理的配置，采用平台承担举证责任或是次要的第二顺位举证责任承担的方式缓解消费者举证压力，以此来完善电商平台经营者安全保障义务责任认定的路径，为消费者权利保护提供便捷。

参考文献

- [1] 曹凡. 电商平台经营者安全保障义务标准构建[J]. 学习与探索, 2024(2): 73-81.
- [2] 陆青. 电子商务平台经营者安全保障义务的规范构造[J]. 浙江社会科学, 2021(11): 70-79+158.
- [3] 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.
- [4] 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.
- [5] 李夏旭. 网络平台间接侵权责任的法理基础与体系展开[J]. 比较法研究, 2023(3): 173-187.