

淘宝平台自治规则的正当性研究

王玲

贵州大学哲学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年3月11日; 录用日期: 2024年3月25日; 发布日期: 2024年5月17日

摘要

近年来, 网络交易平台发展迅猛, 人们的消费逐渐由线下转为线上, 淘宝更是成为人们的主要消费平台之一。网络交易平台的自治规则变得尤为重要, 因为传统的法律法规并不能涵盖网络交易中的所有问题。文章以淘宝平台的自治规则为例, 对其自治规则的特征进行解剖, 对其正当性进行探究, 并在网络空间法治化的背景下寻找其完善方案。

关键词

淘宝, 自治规则, 网络安全, 法律规则

An Exploration of the Justification of Taobao Platform Autonomy Rules

Ling Wang

School of Philosophy, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 11th, 2024; accepted: Mar. 25th, 2024; published: May 17th, 2024

Abstract

In recent years, with the rapid development of online trading platforms, people's consumption gradually from offline to online, Taobao has become one of the main consumer platforms. The autonomy rules of online trading platforms have become particularly important, because traditional laws and regulations cannot cover all the problems in online trading. The article takes the autonomy rules of Taobao platform as an example, dissects the characteristics of the autonomy rules, explores their legitimacy, and searches for their improvement in the context of the rule of law in cyberspace.

Keywords

Taobao, Autonomy Rules, Cybersecurity, Legal Rules

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. 淘宝自治规则的特点

要想深入探索淘宝平台自治规则的正当性，就需要对淘宝自治规则的特点进行分析。淘宝自治规则的特点主要有三点：淘宝自治规则的制定、淘宝自治规则的执行以及淘宝自制规则的具体实施上。

1.1. 淘宝自治规则的制定

淘宝平台在发展的过程中，已形成一套非常复杂的规则体系，既包括了一般的商业规则，也包括了一些替代性的监管规则，这些规则可以替代政府的角色。企业可以通过规则创新来解决各种交易问题，让自己在监管机制不完备的情况下获得更大收益。根据企业自身的发展需要，制定了这些细则，从而保证成交稳定。依靠技术上的垄断优势带来的技术力量和权利来执行，淘宝自治规则不同于一般的格式条款合同，而是事先写好格式条款合同，单向性强。淘宝制定的规则，不只是合同上的条款，以后遇到类似情况，淘宝也会制定规则。自治条例所规定的对象，包括一切以因特网和移动网为基础的业务，具有普遍的适用性。这说明，在平台内部，相对于用户而言淘宝自治规则拥有强大的话语权，这是因为，法律的约束力仅限于其明文规定的范围，而一些网络服务提供商也明确表示，其之后推出的政策，仍与前述规则一样，在平台运营中具有最高的权威性和有效性。例如，淘宝的服务合同上表明因为现在网络的飞速发展，用户和淘宝签订的合同中所列的条款并不能涵盖用户和淘宝之间的一切权利和义务，并且已经存在的协议并不能保证它能够充分满足将来的发展需要。所以，合同附件为淘宝平台的各项规章制度，如淘宝平台的法律声明、隐私政策等，与合同之间不能相互独立，不能等同于法律效力。如果用户在淘宝平台上的服务，那就代表用户已经接受了本附加条款。¹这一兜底性规定保证新制订的规则仍然具有该平台的最高效力。

1.2. 淘宝自治规则的执行

法律是社会治理的一种手段，它由政府司法机关、暴力机关等机构通过行政许可、行政处罚、行政强制三种途径，实现行使国家行政权力的目的。然而，淘宝作为一种商业性质的在线平台，其规则又该如何贯彻下去呢？淘宝是没有行政权力的，如果有违规行为，淘宝可以凭借其强大的科技实力，通过店铺封锁、限制产品发布、限制店铺建立、警告、下架商品等方式，对违规行为进行监管²。这种强制手段的实施，是由互联网平台企业利用自身的技术优势，在规则层面对市场的主导权所构成的“技术权力”和“市场权力”的具体表现。淘宝直接在规则里给了平台强制执行的权力。以《淘宝章程》第四条为例：其中规定用户在使用淘宝时，应符合国家法律、行政法规、部门规章的规定，同时还应符合相关规范性

¹淘宝服务协议第二条补充协议：由于互联网高速发展，您与淘宝签署的本协议列明的条款并不能完整罗列并覆盖您与淘宝所有权利与义务，现有的约定也不能保证完全符合未来发展的需求。因此，淘宝平台法律声明及隐私政策、淘宝平台规则均为本协议的补充协议，与本协议不可分割且具有同等法律效力。如您使用淘宝平台服务，视为您同意上述补充协议。

²根据《淘宝网市场管理与违规处理规范》第十一条【违规行为类型】会员违规行为分为出售假冒商品(即 C 类违规)、严重违规行为(即 B 类违规)及一般违规行为(即 A 类违规)，三者独立扣分、分别累计、分别执行。

文件的规定。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章和有关规范性文件；若本规则尚无相应规定，淘宝有权视情况对其进行处置[1]。

除此之外，淘宝还建立了一套完善的信用评级制度，符合交易行为的用户将得到积分作为奖励，违反交易秩序的用户将被扣除积分作为惩罚，以评价积分制度来提升制度执行的有效性[2]。一旦淘宝查到有用户恶意注册会员，淘宝将视具体情况，对其进行暂时管制，包括：警告、实名认证、关闭店铺、限制旺旺登陆、限制购买等。

从实际操作结果来看，平台用户确实遵守了淘宝的相关条款，并将其强制执行。从体系上来看，淘宝也为此建立了相应的技术平台，并建立了完善的实施机制，确保了制度的实施。针对淘宝及阿里集团旗下所有平台的侵权申诉，阿里巴巴公司成立了知识产权保护平台进行专项处理。平台同时也建立了一整套完善的权利保障机制。此举包含发现侵权信息、调查取证、判定结果、删除违法信息、处罚违法行为、设立处理侵权申诉的内部法庭等。仲裁中心³在2014年正式上线，主要是为了解决交易双方纠纷问题，也为了解决用户的违约问题。

1.3. 淘宝自治规则的应用

当淘宝平台使用者之间产生争议时，平台具有调解、裁决使用者间之纠纷的权利。淘宝平台纠纷处理规则建立了一套系统完善的纠纷解决机制，下面从受理争议的范围、处理的程序、执行的方式、处罚的结果等方面进行了系统的论述[3]。

在受理时限方面，淘宝规定，买卖双方因商品或服务发生纠纷，买方应于成交之日起十五个工作日内向对方提出维权主张，如因假冒产品或享有“三包”保障的产品而引起的纠纷，应于成交后90日内提起，有特别要求的，按照类别另行规定。

在举证责任分配方面，淘宝要求在日常的交易中当事人应注意保存证据，并在出现纠纷的情况下，将真实有效的证据提交给淘宝。淘宝将基于一般公众的认知水平，综合日常生活经验、民间习俗、交易习惯等因素，以当事人提供的证据为基础，对纠纷进行调解。

在具体实施方面，淘宝受理纠纷后，如果买方和卖方均同意和解，则告知支付宝公司，根据判决结果向买方或卖方支付全部或一部分定金，或者帮助一方根据案件的结果向对方支付相应金额。如果出现纠纷，淘宝有权通知支付宝公司，按照淘宝相关规定，向店主支付预付的定金或者其它费用。

2. 淘宝平台自治规则的正当性

淘宝平台手握规则的制定权、执行权与纠纷的裁判权，相对于用户而言是互联网交易领域话语权的绝对拥有者。关于互联网交易平台自主行为的正当性，可归纳为三种类型：

2.1. 绝对的资源优势提供有力保障

相较于对平台使用者而言，淘宝平台拥有的绝对的资源优势，为其提供了强大的话语权。首先，与平台用户相比较，淘宝平台拥有丰富的纠纷解决经验、专业的解纷人才，对自治规则的制定具有一定的话语权使得对纠纷解决的流程更为熟悉。其次，淘宝平台掌握着所有用户的交易信息与身份信息，这就造成了信息资源的不对等，在双方信息不对称的情况下，淘宝平台凭借其网络空间中的位置与资源优势，能够在一定程度上影响各个主体的决策。买卖双方在网上交易时，无需传统实体交易地点，通过互联网平台经营者搭建的互联网空间进行无纸化交易。享受服务的一方在这种无纸化的交易平台上获得运营

³ 仲裁中心(https://helpcenter.taobao.com/servicehall/knowledge_detail?knowledgeId=6717082)的主要功能是在买家和卖家发生交易纠纷时，由淘宝平台提供了一种有效解决方式。当买家和卖家无法通过协商解决纠纷时，可以向淘宝提出仲裁申请，由淘宝平台的专业仲裁团队对纠纷进行调查和判断，最终做出公正的裁决，判定胜诉方获得相应的赔偿。

商的服务看似免费，而服务的一方在插入广告的同时，通过更改搜索结果的排名，获取时间流量这种全新的方式来回收成本并获取收益。在是否继续提供服务以及提供何种服务的问题上，显然更多的是由服务提供者说了算，所有这些活动都离不开互联网平台的技术支持。在这个空间中，平台商家与消费者都要遵循平台方所设定的交易规则，这样的交易规则看似是一种行为准则，实质上却是网络平台运营者为了让网络使用者服从自己的管理，也就是行使自己的权利，利用自己的技术优势，将自己的意愿贯彻执行下去。

换言之，淘宝平台所掌握的丰富的知识、专业的技术与大量的信息赋予了其自治权，保证了其自治的正当性。

2.2. 用户与平台间签订契约产生的约束力

淘宝平台对其使用者的行为具有一定的约束力，这也是因为，如果想要继续使用平台所提供的服务，使用者就需要接受平台提供的格式合同形成一种有效的合约关系，并对使用者具有约束力。用户需要同意淘宝制定的《淘宝服务协议》，才能在注册淘宝平台账户后使用该平台服务[4]。如“为维护服务定制市场的交易秩序，保障服务定制市场需求方、服务商的合法权益，依据《淘宝服务协议》《淘宝规则》等相关协议和规则”制定了《服务定制市场管理规范》，该规范对服务定制市场的交易行为进行规范，并对违规行为设置了处罚情节[5]。这种“管理规范”实质上就是一种“接受或离开”的标准契约，大部分使用者在权衡进入平台的利弊之后，一般都会选择同意淘宝平台订立的契约。

从我国的司法实践来看，淘宝平台单方面的决定权也获得了一定程度的认可，合同法第39条对提供格式合同的一方的责任作了明确的规定，这就是“采用格式合同的，提供格式合同的一方，应坚持公平原则，以合理的方法使另一方注意其免责或限制条款”。淘宝平台用户在注册淘宝账号时，会有相关的提示：“在使用淘宝平台的服务前，必须遵循淘宝的服务条款，并仔细阅读……免责条款或免责条款可能会被加粗，请仔细阅读。”在司法实践中，淘宝的“提示说明”也得到了较多的认可，而淘宝平台在履行格式合同的义务上也较为妥当。互联网平台对使用者具有“约束力”，在“管理规范”在遭遇阻力时，具有“强制性”，可以执行；而这种由用户和平台之间所形成的合同关系所形成的“管理规范”，也为互联网平台的规则制定提供了正当性。

2.3. 国家给网络平台设定自我管理义务

为了更好地发挥互联网平台在技术、平台、信息资源等方面的优势，我国要求互联网交易平台承担起维护平台运行秩序的责任。

国家法律的制定主体通常是具有相应立法权力的国家机构，而通过网络平台与用户、网络行业协会以及其内部成员的协商，可以确定淘宝平台在网络社会中的自治规则，是社会和公众广泛参与的一种制度。真正的法律其实是人们在社会行动中自发产生的秩序，国家制定法反而可能有违此秩序。立法者往往会对自己的法律愿景抱有很高的期待，希望社会按照设定好的方向来进行。但是，人类的理性通常是有限的。在国家层次上的制度设计并不能完全预见到网络运营中可能出现的种种问题，而那些为了寻求经济利益最大化的而不断参与市场交易的人比立法者和无实际利益的执法人更了解市场。由于网络平台拥有海量的一手数据，所以能够更好地处理突发事件。在市场经济与民主政治蓬勃发展的时代，一些国家的公共权力已经开始下移，并逐步建立起了公民社会，社会的活力被充分地显示出来，而由社会来进行自我管理的标准也越来越多。正如十九次党代会报告所提出的，要构建由社会协同、公众参与、法治保障等多要素构成的“共创共治共享”社会治理格局。也就是说，发挥社会组织作用的需要，也是互联网社会治理的要求，要推动社会治理重心下移到基层，实现政府治理、社会调节、居民自治三方面的良

性互动，这也是互联网社会治理的需求[6]。

平台必须承担起保障平台正常运营的责任，这是根据 2017 年生效的《网络安全法》作出的规定。⁴例如，互联网平台应向用户提供互联网接入及域名注册服务，并按《网络安全法》第 24 条规定办理固话、手机等接入业务。要求其提供真实的身份信息，以供其提供信息发布、即时通讯等服务时使用，并与其达成合同或确定服务时使用[7]。如果用户无法提供真实身份，网站也无法提供相应的服务。本文所说的“应”，是指依照本条款，由网络平台承担的法律义务。对于网络用户的个人信息，网络平台可以依法进行收集和保护，并将其作为法律义务追究。做好网络安全保障工作。加强防范措施，为防止危险进一步扩大，积极向市民发布相关警示信息。该条例确立了网络平台在网络安全出现问题时处于第一线，能够获得第一手资料，是保护网络安全的第一责任人。对策的选择由于政府赋予了互联网平台对突发事件的及时有效处理能力，将直接影响网络安全事故的影响范围和破坏程度。消除这些安全隐患，防止造成更大的危害，需要采取技术措施等必要手段。鼓励企业和组织提供网络安全认证、检测和风险评估等安全服务，国家应积极推动网络安全社会化服务体系的发展。这些法律制度的建立，要求网络平台履行安全审查、阻断违法信息、报告通知等义务。

3. 对淘宝平台自治规则的完善思索

3.1. 防止权力垄断加剧

相比于平台使用者，互联网平台依靠绝对的技术优势拥有着近乎垄断的力量，如果让其无限制地扩张其垄断力量，那么就不可避免地会出现权力寻租、效率低下等问题。① 信用交易。平台的工作人员和商家通过刷好评和删除差评的方式来进行私下的交易，这种被操控的行为会使商家和产品的搜索排名系统失效，消费者在遭受损失后也会慢慢地离开平台。② 流量交易。现金流短缺的中小商户通过付费获得流量支持，现金流充裕的商户通过不公平的竞争获得更多流量，从而逐渐退出市场。③ 钱权交易。平台雇员未经授权，就动用了平台的资源分配权限，并且将自己的个人股份给平台上的商户，这对在线交易平台的公正和透明的竞争形成了很大的障碍。

在这个时候，形成互联网交易平台自治规则，如将多项市场监管措施纳入淘宝规则等，可以有效遏制平台的力量扩张。该系统将违规行为分为一般违规和严重违规两种情形。如果出现销售假冒伪劣产品、信息被盗用、财产被骗、交易不实等情况，将会受到相应的处罚，如扣分、商品被下架或店铺停业等。再比如，淘宝规范了基于互联网交易平台的网站插件等扩展业务，并直接参与到一些关键项目的使用过程中，极大地降低了平台商家的不确定因素。淘宝对商家的信息进行了统一的管理，对商家的入驻条件进行了全面的评估，以此来约束商家们的投机倾向。

3.2. 加强个人信息安全保护

互联网平台在给我们的工作、生活带来方便的同时，也会对其进行监测，淘宝平台上的搜索和交易记录，会对用户的个人喜好产生比较全面的影响，如收货地址、联系方式等，这些都可以帮助平台准确地定位用户的位置而不会被人们所察觉。通过利用平台的大数据，对用户潜在的交易行为进行预测和引导，有可能让用户的隐私无所遁形。近年来，由于经济利益的驱动，在个人信息的收集、开发、处理、销售等环节，不可避免地形成了一个庞大的“数据链”。需要说明的是，大数据的数据整合和深度挖掘，不仅可以用于合法的精准营销和客户管理，在非法身份盗取、金融诈骗等活动中，大数据的数据整合和深度挖掘也可能被滥用，这个问题值得关注[8]。在网络交易中，除了依据现有规定对违法行为进行事后

⁴《网络安全法》第九条规定，网络运营者开展经营和服务活动，必须遵守法律、行政法规，尊重社会公德，遵守商业道德，诚实守信，履行网络安全保护义务，接受政府和社会的监督，承担社会责任。

处罚、越权行为进行处罚外，为加强个人信息安全保护，还可以建立相关制度，加强个人信息安全保护，来协调平台的管理权与使用者的权利之间的冲突。

第一要建构开放机制。保障互联网交易平台自律规则不被滥用的基础是如何攻克“信息不对称”这一难题。确保平台成员享有充分知情权，对《网络交易自律条例》实施细则进行全面展示。

第二要构建平台使用者的互动机制。“私权力”之所以会被滥用，最主要的原因之一，就是因为平台的使用者和平台的身份差距大。若要解决这一问题，就必须让平台使用者参与到平台规则制定的进程中来，并建立一套特殊的程序，保障平台使用者使用自己的决策权和制定规则的权利。

第三要以私人权力的行使为导向，建构使用者的教育机制。普通的消费者，即使是见闻广博，也很难做出正确的判断和选择。要从根本上解决这一问题，就必须建立和健全使用者教育机制。另一方面，通过对用户进行宣传教育，还能增强用户参与意愿，从而提高其参与度。

3.3. 淘宝平台自治规则的衔接

一是线上交易平台的自治规则与国家层面的衔接。平台自治是提升互联网平台治理效能的一条重要路径，但在实践中却存在“失灵”现象。互联网平台自治规则之所以“失灵”，主要原因在于缺乏对市场逐利行为进行规范的强制性惩处。国家对互联网平台的管理虽然能够规避其自身的局限性，但也存在着产出过少和投入过大等问题。国家治理与平台自治各有千秋，相互协作，在发展中相互推动。不断完善纠偏机制，建立平台三方听证、使用者听证、国家三方听证等平台自主规则实施后，国家应加强回馈和纠偏力度。

二是线上交易平台的自治规则与社会层面的衔接。在经过一段时期的实践之后，对于网上交易平台的暂行监管措施，有可能会上升到平台的规则层面，也可能被提升为法律和规章来加以规范。网络交易市场缺乏法律规范，会对网络平台公司的发展带来不利影响，对网络市场的管理、商品质量、用户权益等方面都会产生不利影响。淘宝网推出了有效补充现行法律法规、积极促进网络交易市场健康发展的《淘宝规则》《网络商品交易管理办法》等自管规章。此外，淘宝还建立了蚂蚁信用等级制度等类似于信用等级的信用体系，并将该体系作为阿里小贷放贷的一个重要参考，对我国的社会治理具有重要的借鉴意义。

三是线上交易平台的自治规则与公民层面的衔接。淘宝通过设立淘宝众议院、信誉机制在内的多种机制让公众参与到平台规则的运作中来，让买家和卖家都能主动参与进来。网络服务商扮演的是平台构建者的角色，旨在为淘宝的群评和信誉考核机制等用户参与网络平台的信誉管理提供系统支持和技术保障。

4. 结语

淘宝平台要实现社会公众利益和平台战略取向的有机结合，这就需要平台进行战略定位、履行社会责任、实践“平台-政府”协同治理模式。在线交易平台应当通过科学地制定规则、公正地执行规则、合理地处理纠纷，并对其进行制度集成，构建一套完备、高效的在线交易平台自治规则，在此基础上，建立起以用户为主体，以平台间为主体的二元治理机制。这样，既减轻了国家治理的压力，让国家治理有了针对性，同时，也让平台自治的规则与国家治理的定位更加清晰，让网上交易平台与政府机构都能发挥自己的作用，从而提升整体的治理效能。

参考文献

- [1] 李雪娇. 网络交易平台自治规则探微——以淘宝网为例[J]. 西部学刊, 2020(1): 60-63.

-
- [2] 林慰曾. 互联网虚拟信用套现的法律分析——基于花呗套现判决的研究[J]. 海南金融, 2017(8): 44-51.
 - [3] 徐骁琦. 我国网络购物在线纠纷解决机制探究[J]. 中北大学学报(社会科学版), 2022, 38(1): 63-70.
 - [4] 李彩云. 论网络交易平台的法律地位——以消费者权益保护为视角[D]: [硕士学位论文]. 上海: 上海对外经贸大学, 2017: 24-26.
 - [5] 李宗伟, 汪明艳, 许冬. 电商生态系统中卖家服务商的进化特征研究: 以淘宝平台为例[J]. 江苏商论, 2017(3): 17-21.
 - [6] 姜明安. 论依宪治国与依法治国的关系[J]. 法学杂志, 2019, 40(3): 1-11.
 - [7] 王茜. 网络购物中对消费者隐私权的保护[J]. 职业教育(中旬刊), 2020, 19(19): 56-58.
 - [8] 王韵棠. 大数据时代个人信息的行政法保护困境与路径选择研究[J]. 环渤海经济瞭望, 2020(1): 113-114.