

# 电商平台经营者的安全保障义务及相应责任研究

郭小芹

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年3月26日; 录用日期: 2024年4月8日; 发布日期: 2024年5月28日

## 摘要

随着电商平台的迅速发展,我国颁布了《电子商务法》。《电子商务法》首次明文规定了电商平台经营者的安全保障义务,为消费者维权提供了法律保障。本文首先对电商平台经营者和安全保障义务的概念进行界定,从而为下文厘清“相应责任”作好铺垫。其次就是要认定电商平台经营者履行安全保障义务的类型和标准。最后,电商平台经营者没有履行安全保障义务将承担“相应责任”,然而《电子商务法》对“相应责任”规定得较为模糊,第一就是责任性质和内涵不清,第二就是归责原则适用不明,第三就是举证责任配置缺位。因此为了保障法律能够准确地适用,有必要对“相应责任”进行厘清,通过分析从而厘清“相应责任”的性质是民事责任,其次“相应责任”应适用过错责任的归责原则,最后“相应责任”要适用举证责任倒置的分配规则,才能更好地维护消费者的权益。

## 关键词

电商平台经营者,《电子商务法》,安全保障义务,相应责任

# Research on the Security Obligation and Corresponding Responsibility of E-Commerce Platform Operators

Xiaoqin Guo

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 26<sup>th</sup>, 2024; accepted: Apr. 8<sup>th</sup>, 2024; published: May 28<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

With the rapid development of e-commerce platforms, China promulgated the “E-Commerce Law”.

文章引用: 郭小芹. 电商平台经营者的安全保障义务及相应责任研究[J]. 电子商务评论, 2024, 13(2): 2608-2614.  
DOI: 10.12677/ecl.2024.132319

For the first time, the “E-Commerce Law” explicitly stipulates the security obligations of e-commerce platform operators, providing legal protection for consumers' rights protection. This paper first defines the concept of e-commerce platform operators and security obligations, so as to pave the way for the clarification of “corresponding responsibilities” below. Secondly, it is necessary to identify the types and standards of e-commerce platform operators to fulfill their security obligations. Finally, e-commerce platform operators will bear the “corresponding responsibility” if they fail to fulfill their security obligations, but the provisions of the “corresponding responsibility” in the “E-Commerce Law” are relatively vague, the first is the nature and connotation of the responsibility is unclear, the second is the application of the principle of liability is unclear, and the third is the absence of the burden of proof. Therefore, in order to ensure the accurate application of the law, it is necessary to clarify the “corresponding liability”, and through analysis, clarify the nature of “corresponding liability” is civil liability. Secondly, “corresponding liability” should apply the principle of fault liability, and finally, “corresponding liability” should apply the distribution rule of inverted burden of proof, so as to better safeguard the rights and interests of consumers.

## Keywords

E-Commerce Platform Operator, “Electronic Commerce Law”, Security Obligations, Corresponding Responsibilities

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

近年来，电商产业成为推动我国经济发展的一个新兴增长点，但是随着电商产业的发展，许多问题也随之而来。因此为了调整和规制电商交易，我国于 2018 年颁布了《电子商务法》，其中引人注目的莫过于电商平台经营者的安全保障义务以及违反该义务所要承担的“相应责任”。在电子商务繁荣发展的背景下，如果不明晰电商平台经营者的义务和责任将扰乱电商市场秩序，长期以往会妨碍我国电商产业的健康发展。《电子商务法》作为新出台的法律，有些条款规定得较为原则和模糊，在调整电商法律关系的过程中会遇到一些问题，例如，电商平台经营者的安保义务有哪些类型？如何理解“相应责任”的性质、归责原则等，因此我们有必要一一厘清这些问题。本文主要以义务-责任这一法律逻辑为分析路径，首先讨论了电商平台经营者的安全保障义务，进而对电商平台经营者不履行安全保障义务所产生的“相应责任”进行明晰和厘定。通过对电商平台安保义务以及相应责任进行深度剖析，在理论上能够强化电商平台经营者的规范意识，构建对消费者的司法保护体系，在司法实践上能够约束法官的自由裁量权，为电商交易纠纷案件提供统一的标准。

## 2. 电商平台经营者及其安全保障义务的概念界定

### 2.1. 电商平台经营者的概念

根据我国《电子商务法》的规定，“电商平台经营者是指在电商活动中为交易方提供网络经营场所等，以便买卖双方独立开展交易活动的法人或者非法人组织”。因此我们可以将电商平台经营者界定为处于中立地位的第三方平台，它只提供网络交易场所等服务，并不干涉平台内经营者和消费者的交易活动。然而部分平台经营者除了提供网络交易场所等服务外，还会开展自营业务。当平台经营者在开展自

营业务时，其法律地位相当于平台内经营者，本文所探讨的平台经营者的概念并不包括这一情形。

## 2.2. 电商平台经营者与平台内经营者的关系

一是“中介关系说”，该观点认为电商平台经营者与平台内经营者是中介法律关系，电商平台经营者相当于中介人[1]。但是通过上文对电商平台经营者的概念描述，我们可知电商平台经营者是处于中立地位的第三方平台，它并不会为平台内经营者寻找交易对象和汇报交易机会，故笔者认为此种关系并不具有中介的特性。

二是“虚拟柜台租赁关系说”[2]，该观点将电商平台这一虚拟环境比作实体场所，笔者认为，在线上交易中卖方在进入电商平台成为平台内经营者时通常不需要缴纳费用，而实体场所的柜台租赁需要缴纳租金，所以这种虚拟柜台租赁关系的观点也缺乏充分依据。

笔者认为，电子商务平台经营者与平台内经营者虽然都是在经营者的范畴之内，但二者的内涵却截然不同，电子商务平台经营者是搭建和管理电子商务平台的主体，它提供平台基础设施、技术支持等，以便平台内经营者和消费者在平台上进行交易活动。经营者在获得准入资格后成为平台内经营者，它有权利用电子商务平台经营者搭建的电子商务平台进行经营活动，接受平台服务，因此双方之间构成平台服务合同关系。

## 2.3. 安全保障义务的内涵

安全保障义务起源于德国。学界一开始对于该含义的界定比较狭隘，仅限于公共场所，特指平台管理者对于其他主体之间的一种义务。德国的一些判例中，安全保障义务从本质上来说是一种防范危险发生之义务，意味着一个本应被防止的危险源被开启，让特定的主体去消除特定的风险，这也是他所应该承担的义务，符合社会正义的要求。随着科技和网络的迅速发展，社会交往的范围不断扩大，我们在进行社会交往的过程中，一些行为人为了满足自己的私利而去侵犯他人的合法权益。为了保障社会的正常交往和促进经济交易的安全，这就要求要有一个保护主体，该主体要及时采取救济措施防止他人合法权益遭受不必要损失，这就是安全保障义务的含义[3]。

我国的安全保障义务，是指经营者在合理范围和限度内应当保护消费者人身和财产安全[4]，安保义务的适用范围从“经营者”发展到《民法典》第1198条规定的“管理人或者组织者”，随着《电子商务法》的颁布，又增加了电商平台经营者这一新的义务主体。如今，安全保障的义务已不再是一项单一的义务，而是被扩展成了多元化的义务群。具体而言，不仅多个法律法规中均明确规定了与安全保障相关的义务规定。并且，我国安全保障义务适用范围从物理空间扩大到网络虚拟空间，物理空间体现在《民法典》第1198条，网络虚拟空间体现在《电子商务法》第38条。

## 2.4. 电商平台经营者安全保障义务的法理基础

电商平台经营者安全保障义务的法理基础之一是危险控制理论。危险控制理论是因义务人在从事或者经营社会生活的公共性场所相较于他人具有对危险源的控制能力。电商平台其服务面向社会大众，众多商家和消费者参与其中，具备公共性和社会交互的特性。因此，电子商务平台的经营者在平台运作过程中所扮演的角色不仅仅是纯粹的第三方主体，更应被视作社会场所的管理者，以及群众性组织者的角色[5]。虽然电商平台并非现实场所，而是网络虚拟化场所，但由于其承载着众多商家和消费者，决定了其交易过程中可能存在的一系列的风险，因此，电商平台经营者应充分认识到交易过程中可能存在的危险，并采取必要措施阻止危险的发生与实现。

随着科技的迅速发展，人工智能等信息技术的涌现和普及，电商平台经营者无论是对平台的架构模

式还是运行方式都最为熟悉，能够更好的操作和运营，而且由于它自身的信息优势决定了它对风险源有更强的认知能力和控制能力，应当对交易过程中可能产生的危险进行控制，履行相应的安全保障义务。

电商平台经营者安全保障义务的法理基础之二是收益与风险相一致理论，是指收益与危险呈正相关关系，基于危险领域获得利益的组织具有承担风险制止风险的义务。虽然电商平台的研发与生产初期需要投入大量的成本，但开发完成上线后，平台生产和销售的产品越多，最终产生的利润也就越大。并且平台通过提供无偿服务的方式，吸引大量商家和消费者入驻平台，当平台内用户达到电子商务临界值后，平台经营者可以通过发布广告获取利润。我国网民人数众多，网购已经成为人们消费的主要方式，网络科技的发展，电商平台经营者是信息聚合与溢出效应的得天独厚的获益方[6]。与此同时，“数据就是新型财富”这一观念不断风靡流传。电商平台经营者吸引众多商家和消费者参与其中，通过为商家和消费者提供服务的方式获取其数据，电商平台因此成为数据的产生地与聚集地，电商平台经营者对获得的数据进行利用进而获取收益。当平台的规模越大，平台内的用户就会更多，平台经营者便会获取更多的信息数据和其他信息资源，由此产生的经济收益也越大。因此，电商平台经营者有义务履行与之获利相对应的安全保障义务。

### 3. 电商平台经营者履行安全保障义务的类型和标准

#### 3.1. 电商平台经营者安全保障义务的类型

第一是保障网络安全的义务。网络安全主要是网络信息安全和网络运行安全。在当今数字化时代，保障网络信息安全尤为重要，电商平台经营者要肩负起保障网络信息安全的重任，要做到以下三点，其一，手段要合法，电商平台经营者收集用户个人信息的手段是正当合法的，其二，履职要尽则，电商平台经营者要尽到注意义务，确保所获得的信息不会泄露或者毁损，其三，用户要同意，电商平台经营者将所获得的用户个人信息提供给他人要征得用户本人同意。电商平台经营者的这一义务顺应了数字化时代隐私权保障的重要性。

保障网络运行安全要求电商平台经营者维护平台正常运行，要从技术上和管理上两个方面来保障平台正常平稳运行，在技术上，电商平台经营者要时刻关注网络的运行状态，防范病毒攻击等危害网络安全行为，以此来保障电商平台的正常运行；在管理上，电商平台经营者要有风险意识和忧患意识，电商平台经营者要对可预见的网络风险制定配套方案。

第二是对平台内经营者的审查义务。《电子商务法》第二十七条第一款规定了电商平台经营者对申请进入平台的经营者的资质审查义务。对于这一义务的性质如何？不同学者有不同的观点，有观点认同实质审查[7]，另有观点认同形式审查[8]。立足于电商产业的发展态势，并考虑到现阶段的技术水平，要求电商平台经营者对平台内经营者承担实质审查义务会不当增加其运营和管理成本，将大大挫伤电商平台经营者的积极性。因此，笔者认为为了促进电商产业的发展，电商平台经营者的审查义务只是形式上的，这样才符合《电子商务法》的立法本意。

第三是对消费者的危险预警义务和及时救助义务，危险预警义务，指电商平台经营者对可能发生的风险发布警示信息，使平台内用户注意到此风险并能够自行规避。比如，网约车业务经营平台对于乘车安全的风险提示义务，用户通过网约车平台进行打车时，网约车平台会通过语音提示的方式对行程中可能存在的风险进行提醒，比如落座后及时提醒乘客系好安全带。

及时救助义务是指在损害发生后电商平台经营者应及时采取相关救助措施。虽然消费者的损失并非由电商平台经营者直接造成，但由于电商平台经营者作为管理者，应在其职责范围内实施相应的救济措施，这并不是强人所难。一般来说，电商平台经营者虽然不能对消费者提供直接的帮助，但可以利用其信息优势和技术优势向警方提供平台内经营者的相关信息，间接保障消费者的权益。

### 3.2. 电商平台经营者安全保障义务之义务标准

首先，要高于一般注意义务标准。《电子商务法》第38条第2款的保护对象和保护法益要求电商平台经营者承担更高的注意义务。第一，该款的保护对象是处于弱势地位的消费者，在电商平台迅速发展的今天，电商平台经营者本末倒置，电商平台经营者将追逐经济利益放在首位，而将对消费者权益的保护放在末端。第二，该款保护的法益具有特殊性，即生命健康权，生命健康权在法益保护位阶中处于最高地位。如果涉及生命健康的商品与服务对消费者造成损害，则损害后果是不可逆转的，故在此情形下，电商平台经营者所应履行义务的标准应当高于一般的注意义务标准。

其次，要做到合理性标准。合理性标准是安全保障义务的核心标准，是否“合理”可以从两个方面考虑：一是风险的可预见性。这就意味着，只有当电商平台经营者对风险的发生有预见可能性，才有必要要求其防范风险的发生，如果电商平台经营者在能力范围内无法预见风险的发生，将防范风险的义务施加于电商平台经营者，这便会打击电商平台经营者的积极性，阻碍电子商务的发展。二是风险防范的成本与收益。在市场经济的背景下，衡量安全保障义务的履行标准是否合理，需要比较电商平台经营者防范风险的成本与收益是否达到平衡，如果电商平台经营者履行安全保障义务的成本明显超出防范风险发生所获得的收益，则将无法达到降低社会成本的价值目标。

## 4. 电商平台经营者违反安全保障义务的“相应责任”

### 4.1. “相应责任”之不足

首先是责任性质和内涵不清。自《电子商务法》颁布后，诸多学者对于《电子商务法》第38条第2款规定的“相应的责任”的性质和内涵颇有争议，关于相应的责任性质的争议有学者主张相应的责任是民事责任，即相应的民事责任说。有学者则主张相应的责任范围并不限于民事责任，还包括其他法律责任，即相应的各法律责任说。相应的民事责任说得到多数学者的推崇，在民事责任说层面，民法学界对于相应的责任形式也有不同的看法，由此形成了多元论和单一论两种观点之争。多元论认为民事责任的承担方式是多元的，如有观点认为以补充责任和按份责任为主，连带责任为辅<sup>[9]</sup>。单一论则认为民事责任的承担方式是单一的，只能是连带责任、补充责任或按份责任其中之一。

其次是归责原则适用不明。民法典侵权责任编列举了各类侵权行为，并对每类侵权行为适用的归责原则进行了说明，但电子商务法中并没有对电商平台经营者承担的“相应的责任”适用的归责原则进行明确说明，针对目前司法实践，绝大多数法院观点是一致的，即采用过错责任的归责原则，法院采用这一归责原则是有一定道理的，因为无过错责任原则和公平责任原则两者作为特殊的归责原则，法律明确规定了适用情形。过错责任原则作为一种普遍的归责原则，在大多数情况下都能适用，因此过错责任原则作为电商平台经营者的归责原则易于论证。然而，这一论证是立足于电商平台纠纷明确而简单的基础上，随着电商产业的发展，电商平台经营者涉及的法律关系将越来越复杂，电商民事案件逐渐复杂化，在没有明确的规范指引下，有的法官侧重于保护消费者的利益会采用无过错责任原则和公平责任原则，而有的法官着眼于电商产业对我国经济发展的重要性，将采用过错责任的归责原则来优先保护电商平台经营者的利益。不同的归责原则凸显了法官不同的立场和价值判断，长此以往，法官在归责原则上的自由裁量权不利于我国的司法朝着公平公正的方向发展。

最后是举证责任配置缺位。电子商务法仅仅规定了平台经营者承担“相应的责任”，却没有明确指出这种“相应的责任”的举证责任由谁承担。依我国民事诉讼法的规定，民事诉讼一般采用谁主张谁举证的举证原则，因此当消费者进行维权诉讼时，应当由其承担电子商务交易侵权纠纷的举证责任。如此以来，一方面，消费者维权成本高，另外一方面消费者权利不对等，取证相当困难，因为电商平台经营

者的举证能力显然高于消费者，采用这一举证原则可能导致司法实践中举证责任配置的不公。并且《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》经过修订删除了法官可以根据公平原则分配举证责任的规定，这使得法官在个案中不能就举证责任分配进行自由裁量，只能依照法定程序向最高人民法院请示。在面对纷繁复杂的互联网世界，消费者是弱势群体，对互联网的海量信息了解的几乎是微乎其微，消费者的被动地位决定了消费者的举证能力不如电商平台经营者，因此相应的举证责任分配不清可能助长电商平台逃避责任的风气。

#### 4.2. “相应责任”之明晰

相应责任的性质为民事责任。首先，从产生基础上看，“相应的责任”是电商平台经营者违反安全保障义务所产生的，安保义务属于典型意义上的民事义务范畴，因此，为了体现法律的一致性，相应的责任应当是民事责任。其次，着眼于立法传统，《民法典》中存在大量的“承担相应责任”的语言表述，这些“相应责任”都是指民事责任，如果将《电子商务法》中“相应责任”解释成行政责任甚或刑事责任，将会与我国现有的立法习惯相冲突。最后，落脚于《电子商务法》自身逻辑结构，第二章“电子商务经营者”承担的责任都属于民事责任，为了保持逻辑上的一致性，第二章中第38条第2款的相应责任也应当属于民事责任。

在民事责任范畴之下，学界对相应责任的承担方式存在一元论和多元论之争。笔者认为，考虑到电子商务发展的实际，同时也为将来的发展预留充分的空间，电商平台经营者承担的相应责任应是多元的。此种观点不仅照顾到了消费者的利益，也兼顾到了电商平台经营者的诉求，具有全面性。因此，笔者认为“相应责任”应当是一种民事责任，同时也是一种具有多元化的责任形式，即根据案件的具体情况要求电商平台经营者承担连带责任、补充责任或者按份责任。

“相应责任”应适用过错责任的归责原则。我国民法规定的归责原则有过错责任原则、无过错责任原则还有公平责任原则这三大种。立法者规定无过错责任原则的意义在于保护弱势群体或者消费者的合法权益，因此，虽然适用这一原则会倾向于保护消费者的利益，但它却加重了电商平台经营者的责任，不利于我国电子商务的发展，并且无过错责任原则的适用范围由法律明确列举，如果将电子商务法中“相应的责任”适用无过错责任的归责原则，是不合乎法律规定的。公平责任原则的本质是损失分担原则，“公平”一词具有浓厚的道德色彩，如果适用这一归责原则，大多数情况下都由电商平台经营者承担责任，因为电商平台经营者的经济实力显然优于消费者，这不符合法律公平正义的价值追求，因此电子商务法中“相应的责任”不能适用公平责任的归责原则。过错责任是以行为人的过错作为责任承担的依据，我国《人身损害赔偿司法解释》明确了安保义务人在存在过错的情况下需要承担补充责任，并且《电子商务法》第38条中“未尽到审核或安全保障义务”、“知道或者应当知道”、“未采取必要措施”等字样，都明确地表明了只有当电商平台经营者具有过错时才须承担侵权责任，所以，“相应的责任”应适用过错责任归责原则。

“相应责任”应适用举证责任倒置的分配规则。“谁主张、谁举证”是我国《民事诉讼法》规定的一般举证规则，因此，如果按照一般规则，由消费者证明电商平台经营者已尽安全保障义务，这对消费者来说是困难重重的，因为消费者对电商平台经营者的管理手段、技术应用等并不了解，这难免有强人所难的嫌疑。为了平衡电商平台经营者和消费者的不对等关系，采用举证责任倒置不失为一个良方，举证责任倒置是“谁主张、谁举证”的例外情形，它的适用范围包括实行过错推定的侵权诉讼，即法律推定行为人有过错，行为人要自证其没有过错。但是，过错推定责任并没有脱离过错责任的范畴，它仍然以过错为构成要件，只不过是举证人发生了变化。通过上文的描述我们可以得知，“相应的责任”适用的是过错责任的归责原则，这里面的过错责任归责原则包含了过错推定在内，因此在电商交易过程中采

取举证责任倒置规则是合乎法律的，不仅如此，它也是合乎情理的，因为消费者无论是获取信息还是收集证据都很困难，而电商平台经营者利用其市场优势地位可以更容易获取信息和证据，因此笔者认为，为了更好的保护消费者的利益以实现实质正义，应让电商平台经营者而不是消费者承担举证责任。

## 5. 结语

近年来，随着互联网的广泛运用和科学技术的不断发展，电子商务成为我国热门话题，但是电子商务发展环境并不完善，为了有效地规制电商市场，我国出台了《电子商务法》，电子商务法规定了电商平台经营者的安全保障义务，为切实保障消费者的权益提供了法律依据，但是对电商平台经营者违反安全保障义务所要承担的“相应的责任”表达较为含糊，立法者如此规定是考虑到利益博弈的因素，在理论上可谓是合情合理，但是如果将之运用到司法实践中，因为法律对“相应的责任”的性质、归责原则以及举证责任分配并没有明确化，使得法官在处理电商纠纷案件有较大的自由裁量权，不利于实现司法的公正。因此，如何正确理解并把握安全保障义务的类型和标准，以及违反该义务后责任承担的具体问题，对建立明确清晰的电商平台经营者侵权责任体系具有重大意义。

## 参考文献

- [1] 宋佳. 电子商务平台经营者“相应责任”研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 中南财经政法大学, 2020.
- [2] 郑佳宁. 电子商务平台经营者的私法规制[J]. 现代法学, 2020, 42(3): 166-179.
- [3] 林涸民. 电商平台经营者安保义务的规范解读与制度实现[J]. 现代法学, 2020, 42(6): 195-209.
- [4] 汪倪杰. 论网络服务提供者安保义务的边界及其构造——以《民法典》网络侵权规则的解释论为视角[J]. 法治研究, 2022(1): 102-117.
- [5] 李小草. 电商平台经营者角色演化及主体规范模式嬗变[J]. 现代法学, 2022, 44(5): 194-209.
- [6] 李小草. 《电子商务法》电商平台知识产权保护规定的法体系适用研究[J]. 法律适用, 2020(13): 124-135.
- [7] 孙晋, 袁野. 论平台经营者的民事法律责任——《电子商务法》第38条第2款的解释论[J]. 财经法学, 2020(1): 53-63.
- [8] 陈访雄. 浅析网络服务提供者的安全保障义务——以“网红坠亡”案为例分析[J]. 法律适用, 2019(16): 19-26.
- [9] 王道发. 电子商务平台经营者安保责任研究[J]. 中国法学, 2019(6): 282-300.