

论电子商务平台经营者的安全保障义务

杨 洋

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年4月30日; 录用日期: 2024年5月14日; 发布日期: 2024年8月5日

摘 要

在信息技术不断发展的时代下, 电子商务平台的出现极大地方便了人们的日常生活交易, 利用电子商务平台进行的活动越来越多, 电子商务平台的类型也逐渐丰富, 为更好地保护消费者权益, 我国《电子商务法》对电子商务领域的法律问题作出了一系列的规定, 在涉及消费者生命健康问题时, 设立了电子商务平台经营者有安全保障义务的规定, 这是安全保障义务延伸至电子商务领域的体现, 但对于这一义务的内容、标准以及违反该义务所要承担的责任等方面的规定较为模糊, 不利于实践中的理解运用。对此, 本文在厘清电子商务平台经营者安全保障义务相关理论的基础上, 对该安全保障义务的内容、标准及法律责任等方面展开讨论与论证, 丰富该安全保障义务内涵, 以实现电商平台各主体之间合理的权利义务分配。

关键词

电子商务平台经营者, 安全保障义务, 电子商务法

On the Security Obligations of E-Commerce Platform Operators

Yang Yang

School of Law, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Apr. 30th, 2024; accepted: May 14th, 2024; published: Aug. 5th, 2024

Abstract

In the era of continuous development of information technology, the emergence of e-commerce platforms has greatly facilitated people's daily life transactions. More and more activities are carried out using e-commerce platforms, and the types of e-commerce platforms are gradually becoming more diverse. In order to better protect consumer rights and interests, China's E-Commerce

文章引用: 杨洋. 论电子商务平台经营者的安全保障义务[J]. 电子商务评论, 2024, 13(3): 5416-5422.

DOI: 10.12677/ecl.2024.133664

Law has made a series of provisions on legal issues in the field of e-commerce. When it comes to consumer life and health issues, it has established provisions for e-commerce platform operators to have security obligations, which is a manifestation of the extension of security obligations to the field of e-commerce. However, the content, standards, and responsibilities for violating this obligation are relatively vague, which is not conducive to practical understanding and application. On the basis of clarifying the relevant theories of the security obligations of e-commerce platform operators, this article discusses and demonstrates the content, standards, and legal responsibilities of this security obligation, enriching the connotation of this security obligation, in order to achieve a reasonable distribution of rights and obligations among the various entities of e-commerce platforms.

Keywords

E-Commerce Platform Operators, Security Obligations, E-Commerce Law

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

电子商务平台的出现改变了人们的生活交易方式，但消费者在享受便利的同时其权益也有了遭受损害的风险，现实中，当电商平台消费者生命健康受到损害时，人们的焦点不止放在直接侵害人身上，平台是否承担责任、承担怎样的责任也是人们所关注的重点。安全保障义务在我国《民法典》中已经有所提及，《电子商务法》第38条规定，电商平台经营者需要承担相应的安全保障义务，由此消费者的权益有了更进一步的保障，电商平台的发展也有了规范的指引。但是在实践中该义务的内容及违反该义务后应当承担的责任等都存在不确定性和模糊性，以至于类似于什么样的行为是未尽到安全保障义务、安全保障义务应当履行到什么样的程度、未尽到安全保障义务要承担什么样的责任等问题也没有确定的答案，因此有必要厘清相关理论，对这些具有争议的问题进行论证分析，为进一步完善电商平台经营者安全保障义务提供思路。

2. 电子商务平台经营者安全保障义务的基础理论

2.1. 电子商务平台经营者的法律概念

电子商务平台的发展让交易变得更快、更方便，电商平台为消费者和商家提供一个交易的环境，使得消费者和商家通过网络空间即可进行交易活动，打破了地域的限制，也极大地提高了交易的效率。在我国目前的法律体系中对电子商务相关主体的法律地位的规定体现在《电子商务法》第9条当中，在该条中对电子商务平台经营者与平台内经营者、其他电子商务经营者进行了区分，电子商务平台经营者则为为交易者提供场所、服务的第三方，不直接参与到交易当中。具体来说，电子商务平台经营者就是电子商务平台的所有者，其利用电子商务平台进行电子商务活动服务，服务的方法是提供电子商务交易的经营场所、进行交易撮合和信息发布，为交易提供电子支付，促成交易，并保障电子商务平台上进行交易的安全，其性质则是法人或非法人组织[1]。在实践中我们也不难发现一些电子商务平台经营者也在平台中还承担着销售者的角色，其直接向消费者提供服务，例如京东自营，此时平台的法律地位也将发生变化，对此，本文所指的电子商务平台经营者是为交易双方或多方提供交易场所、信息发布等服务的法

人或非法人组织，对于平台充当销售者而发生角色地位转变的情形不在本文讨论范围之内。

2.2. 安全保障义务的内涵

根据我国《民法典》的规定，商场、体育场馆等公共场所的经营者、管理者应当承担安全保障义务，目的是为了保障进入该场所人群的人身财产安全。具体而言，安全保障义务是指因从事一定营业或职业活动，行为人所承担的防范危险、维护安全的作为义务^[2]。安全保障义务来源于德国法的交往安全义务理论，也即防范危险发生的义务，而防范危险发生的主体则是某些特定的人，这些特定的主体承担某种空间内一定的风险把控责任，保护他人的合法利益免受不法侵害，这种空间不仅包括实体的物理空间，也包括网络空间。在信息技术不断发展的时代下，人们的生活交易逐渐网络化，利用电子商务平台进行活动成为人们生活交易的重要途径，电子商务平台虽与实体经营场所形态上存在差别，但在实质上电子商务平台上同样存在聚集性、人员众多等特点，且网络空间中的风险更具有不可控性，作为电子商务平台的经营者和管理者也理应与实体经营场所的经营者、管理者一样承担相应的责任义务。

除了《民法典》1198 条的规定，我国《电子商务法》第 38 条第二款对电子商务平台经营者的安全保障义务作出了特别规定，对于关系消费者生命健康的商品或者服务，电商平台经营者应当尽到审核义务以及安全保障义务，如若造成损害则应当承担相应的责任，这也是我国安全保障义务向网络空间延伸的体现。

2.3. 电子商务平台经营者承担安全保障义务的正当性

首先依据风险与收益相一致原则，电子商务平台经营者通过开展电商经营活动获取相应的利益，因此也应当承担其获益行为相对应的风险责任。通常情况下，消费者不直接向平台支付费用，但消费者在电子商务平台上进行的浏览、交易等活动给平台经营者带来了收益，这种收益可能是直接的经济收益，例如广告等收益，也可能是间接的收益，例如良好的信誉评价等收益。电子商务平台经营者从消费者处获得了收益，就应当承担起在这个过程中保障消费者安全的关系，避免消费者的合法权益受到侵害。

其次根据危险控制理论来看，电子商务平台经营者提供的是一个虚拟的交易环境，消费者与平台内经营者并没有实际的接触，而是依靠平台经营者提供的互联网技术搭建的平台进行交易，因此商品信息、服务信息的真实性、交易对象的可靠性、交易的保障相较于线下交易而言就存在更多不可预测的风险，这些风险不仅会给消费者的财产安全带来威胁，甚至消费者的生命健康也会存在被侵害的风险，例如食品类商品带来的风险、网约车平台为乘客、司机带来的风险等，以此来说，电子商务平台经营者为消费者开启了一定的风险，就应当采取一定的措施控制这种风险。另外，要求电子商务平台经营者对风险进行控制的基础在于电子商务平台经营者有控制该风险的可能性。电子商务平台中的交易规则、程序等均由该平台经营者制定，电子商务平台经营者对于平台中的各方行为具有主导和控制作用，具有控制风险的能力，因此电商平台经营者应当承担着降低、控制平台风险的关系，承担相应的安全保障义务。

3. 电子商务平台经营者安全保障义务的内容及标准

3.1. 电子商务平台经营者安全保障义务的内容

《电子商务法》中仅对电子商务平台经营者应当承担安全保障义务进行规定，但是对于该义务的内容并没有进一步明确，在没有大致义务内容的情况下不利于义务主体主动地采取措施承担义务，也不利于司法机关进行判断。本文认为电子商务平台中的各方行为多样复杂，并不能以详细列举的方式明确平台经营者的安全保障义务内容，但是也需有大致范围进行界定，因此法律需要进一步界定义务内容以便更好地发挥电子商务平台经营者承担安全保障义务的作用。有学者提出，电商平台经营者安全保障义

务应当贯穿于电子商务交易全过程，具体包括履行“看门人的责任”的危险预防义务、履行“保护人的职责”的危险避免义务和危险救助义务[3]。另有学者指出，电商平台经营者安全保障义务不同于《电子商务法》第30条规定的“网络安全保障义务”，而是一种对网络交易中消费者的安全保障，包括平台内资质资格审查、商品或服务的安全抽查、商标或服务广告宣传与信用评价等方面内容[4]。总的来说，学界对于电商平台经营者安全保障义务的内容也没有统一的界定，笔者认为，结合电商平台发展多变性等特点，弹性地认定安全保障义务内容更顺应其发展趋势，但是对于具有普遍性特点的内容应当予以规定，例如对平台内经营者的审核义务、对平台危险的提示义务、以及对消费者的救助义务等。

3.1.1. 审核义务

在《电子商务法》第38条中，不仅提出了电商平台经营者对消费者的安全保障义务，也提及了对平台内经营者资质的审核义务，对此学者们存在不同的看法，有的学者支持两者是并列关系，也另有学者支持两者是包含关系，认为是包含关系的学者提出，对网络信息内容的审查是网络服务提供者提供安全保障所需履行的义务之一[5]。笔者支持此种观点，平台内经营者资质是否合格、是否具有真实性决定了该经营者提供的服务是否存在威胁消费者人身财产安全的可能，电商平台经营者履行对平台内经营者资质的审核义务是保障消费者人身安全的重要内容之一，因此电商平台经营者的安全保障义务包含对平台内经营者资质的审核义务。

对平台内经营者的资质进行审核是对平台可能存在的危险的防范，电子商务平台经营者应当提前对平台上会产生危险进行预设并采取一定的措施去防范这些危险，保证消费者进入到的是一个安全可靠的交易平台，具体来说，电商平台经营者应当确保平台内经营者获得了相关服务或者商品销售的资质，严格审查平台内经营者的身份，这其中就包括了形式审查和实质审查。形式审查主要审查平台内经营者提供的材料是否完备，材料的真实性取决于平台内经营者所提供的内容，实质审查相较于形式审查更能够确保信息的真实性，但是实质审查的要求较高，若一味地要求电商平台经营者在所有情形下都进行实质审查则就增加了平台的运营成本，因此为了更好地在事前履行好安全保障义务，应当分情况对平台内经营者资质进行不同形式的审查。例如提供房屋租赁、住宿、网约车等服务的平台，仅依靠平台内经营者提供的照片、文字描述等难以对房屋、车辆资质是否存在安全风险进行判定，对于此种情况电商平台经营者应在能力范围内进行实质审查，对于提供食品、药品等服务的平台可通过核验许可证等方式对平台内经营者材料的真实性进行审查，即用形式审查的方式进行审查。另外，在形式审查与实质审查的基础之上，电商平台经营者不仅要在平台内经营者入驻平台时对其资质进行审查，后续也要对平台内经营者的资质进行动态的追查，保证平台内经营者的资质始终符合有关标准，以便更好地保护消费者的利益。

电商平台经营者在事前阶段履行相应的安全保障义务有利于为消费者提供一个安全可靠的交易环境，预设危险来源并防范危险的发生，但是在防范危险的同时当然也要考虑履行义务的可能性及必要性，对危险的主要来源也即平台内经营者的资质审查分情况地进行动态的形式审查或实质审查。

3.1.2. 危险提示义务

电商平台经营者处于对平台的管理地位，在排查到平台存在某种危险时，应当及时提醒消费者危险的存在。平台内经营者提供的信息是消费者与之进行交易的基础，如果平台内经营者的经营信息有所更改，作为平台的管理者就要及时地将信息进行更新或者在消费者进行交易时提醒消费者进行信息的甄别。这就要求电商平台经营者要建立良好的风险排查机制以及提示机制，如若发现平台内经营者存在信息异常、其提供的服务可能威胁到消费者人身安全等情况时，则就要做出相应的提示。

3.1.3. 救助义务

在消费者权利受到侵害时或是受到侵害以后，电商平台经营者应当及时阻止危险的发生并防止损失

进一步扩大。电商平台经营者一般不会作为侵权行为的直接实施者，但是由于消费者受到的侵害发生在其管控的领域，电商平台经营者在其范围内承担救助义务有利于避免损害的进一步扩大。首先，电商平台经营者掌握着大量的数据、记录等信息，在消费者权利受到侵害时，这些信息就能够作为证明为消费者提供一定的帮助。其次，平台内经营者与消费者通过电商平台提供的技术联系起来，电商平台经营者作为技术的管控者有着掌握他们两者的优势，当平台内经营者实施某种侵害消费者权利的行为时，电商平台经营者可以及时地进行监控并通过相应的手段阻止这种行为的发生。

3.2. 电子商务平台经营者安全保障义务的标准

随着社会的不断发展，电商平台中的各种行为会不断发生变化，电商平台经营者所需要承担安全保障义务也会不断发生变化，本文以上列举的安全保障义务内容仅是针对电商平台中较为普遍的情况，电商平台经营者的安全保障义务还应当按照一定标准进行动态地界定。

基于合理性原则，既要考虑到对消费者权利的保护，也要考虑到是否超出了电商平台经营者所应当承担的义务范围。首先，要考虑电商平台经营者自身的技术条件以及对危险的控制能力，大型的电商平台拥有更高的信息技术，其人员配置也更加专业，拥有更好的风险的预知能力以及控制能力，并且消费者与平台内经营者的数量也相对更多，因此对其承担的安全保障义务标准就要更高。但是电商平台经营者所拥有的技术也是有限的，对于当前的技术无法识别的风险也不应当要求平台经营者承担相应的义务。其次，要考虑电商平台经营者成本的负担能力，如若在电商平台经营者的负担能力之内，电商平台经营者没有对风险的发生做出有效的预防措施，则可认定电商平台经营者没有承担其应当承担的安全保障义务，但如若成本远远超过电商平台经营者获得的利益，那么即使技术上可能实现电商平台经营者也无法做出相应的措施，难以承担安全保障义务。

因此电商平台经营者承担安全保障义务并不是没有边界范围的，考虑平台技术条件、对危险的控制能力以及成本负担等因素来合理界定承担安全保障义务的标准才能够认定电商平台经营者在何种情况下需要承担责任。

4. 电子商务平台经营者违反安全保障义务的责任承担

根据《电子商务法》38 条第二款的规定，电商平台经营者违反安全保障义务应当承担“相应的责任”。可以明确的是该条所指的“相应的责任”是某种民事责任，而不是刑事责任或者是行政责任，在该条第一款中规定的责任为连带责任，且电商平台经营者应当承担刑事责任或行政责任的情形在该法中另有规定，因此“相应的责任”是何种责任应当在讨论民事责任的前提下进行讨论。

对于“相应的责任”应当是何种形态的民事责任在该法中未进行明确，条文中“相应的责任”的规定具有模糊和不确定性，在该条文理解或是适用的过程中都会存在不同的看法。一方面，灵活的规定有利于法官根据案件不同情况进行自由裁量，但另一方面，法律的不确定性会导致司法裁判的不统一，进而出现同案不同判的现象，因此应当审慎地对电商平台经营者未尽安全保障义务所承担责任的形态进行分析。

4.1. 连带责任分析

首先，电商平台经营者所应当承担的“相应的责任”不应当是连带责任。连带责任是依照法律的规定或者通过当事人约定，每个侵权人都承担全部赔偿责任，并引起侵权人内部进行全部或部分追偿的民事责任，侵权人承担连带责任，权利人则可以选择其中任一侵权责任人主张承担全部责任，对此权利人的损害可以得到充分的救济。如果电商平台经营者承担的“相应的责任”为连带责任，则消费者既可以

要求平台内经营者承担责任,也可以要求电商平台经营者承担责任,这对于受损害的消费者来说是很好的救济方式,但是在电商平台经营者未履行安全保障义务的情形下,消费者权利的直接侵害人是平台内经营者,电商平台经营者未尽到安全保障义务的过错在于为侵权行为提供了一个不安全的环境,间接地造成了损害的发生,并没有直接地推动侵权行为的实施,如果电商平台经营者已经知道平台内经营者的侵权行为但未采取措施防止损害的发生,则应当根据《电子商务法》38 条第一款的规定直接承担连带责任,而未尽到安全保障义务并不直接导致侵权行为的发生,两者之间没有必然的联系,因此若此时要求电商平台经营者承担连带责任无疑是加重了电商平台经营者的责任分担,不利于电商平台的健康发展。

4.2. 按份责任分析

按份责任是一种根据法律规定或者约定,按照一定比例承担相应责任的民事责任。如果将“相应的责任”解释为按份责任,则就要将侵权主体过错进行比较,进而确定他们的责任份额。但是在该种情况下,电商平台经营者未尽到安全保障义务的主观表现为过失,而平台内经营者侵权主观表现为故意,两种行为不适宜在确定责任份额时进行比较,如果在这种情况下不恰当地分配了责任份额,就会减轻了故意侵权的平台内经营者的责任,因此“相应的责任”不应当是按份责任。

4.3. 补充责任分析

补充责任是一种较连带责任和按份责任来说更为折中的责任形式,在因多人的行为而导致损害结果的发生时,侵权行为人承担责任有着法律规定的次序,权利人要先向直接责任人请求责任的承担,在该顺序的责任人无法全部赔偿时,再请求顺位在后的责任人赔偿损失[6]。将“相应的责任”解释为补充责任时,首先承担赔偿责任的是直接侵权的平台内经营者,电商平台经营者则是第二顺位主体,在平台内经营者没有承担或者没有完全承担侵权责任时,权利人再向电商平台经营者请求承担补充责任。要求电商平台经营者承担补充责任是与我国《民法典》1198 条规定的统一,其正当性也在于电商平台经营者违反安全保障义务的行为与实际损害发生之间并不具有直接因果关系,起到的更多是间接推动作用,因此要求电商平台经营者承担相应的补充责任更为妥当[7]。在承担责任的范围上,并不是平台内经营者未赔偿的部分都由电商平台经营者承担,电商平台经营者承担的补充责任并不是无限的,应当以其过错范围对应其应当承担的补充责任,电商平台经营者并非直接侵权行为人,对于超出电商平台经营者责任范围的部分电商平台经营者不承担责任。

5. 总结

电商平台经营者在消费者与平台内经营者之间起着桥梁的作用,是交易环境的创造者、交易活动的组织者,依据风险与收益相一致原则、危险控制理论等理论电商平台经营者有着承担安全保障义务的正当性及必要性。基于电商平台经营者地位的特殊性,电商平台经营者在履行安全保障义务时,对平台内经营者资质的审核义务、对危险的提示义务以及损害发生后的救助义务是履行安全保障义务的基础,但是电商平台是不断发展的,其类型也会随技术的发展而不断增多,侵权行为也是多种多样的,因此电商平台经营者的安全保障义务内容是无法列举完全的,因此要建立一定的标准灵活地认定电商平台经营者安全保障义务的履行与否,在保护消费者权益以及电商平台经营者履行义务可能性之间找到履行义务的标准。在电商平台经营者未尽到安全保障义务时,本着对消费者权益的保护应当严格追究电商平台各主体的责任,与此同时在考虑侵权行为主体责任大小的基础上,电商平台经营者承担补充责任更符合其行为与过错。

参考文献

- [1] 杨立新. 电子商务法规定的电子商务交易法律关系主体及类型[J]. 山东大学学报(哲学社会科学版), 2019(2): 110-120.
- [2] 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.
- [3] 黄东东, 向玲. 电商平台经营者安全保障义务规则的司法适用——以 112 份司法案例分析为基础[J]. 重庆理工大学学报(社会科学), 2023, 37(1): 144-154.
- [4] 陈星, 杨小艺. 论电商平台经营者“相应的责任”的法律适用[J]. 重庆邮电大学学报(社会科学版), 2020, 32(4): 36-43.
- [5] 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.
- [6] 姚海放. 网络平台经营者民事责任配置研究——以连带责任法理为基础[J]. 中国人民大学学报, 2019, 33(6): 88-101.
- [7] 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.