

电子商务平台经营者责任明晰

万紫琴

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年9月12日; 录用日期: 2024年9月29日; 发布日期: 2024年11月11日

摘要

《电子商务法》第38条第2款对平台经营者责任的规定, 虽具灵活性, 但实践中面临责任认定难、法院忽视义务、责任形态理解不一等问题。需从三方面优化: 第一, 通过对平台经营者的资质审核义务和安全保障义务进行明确界定, 并确立相应的认定标准和保障措施来明确平台资质审核与安全保障义务标准; 第二, 根据不同平台经营者的主体性质, 对其可能承担的责任形态进行相应的调整; 第三, 鉴于消费者在电子商务交易中通常处于不利地位, 其在举证过程中适当放宽消费者举证责任。据此来保障消费者权益, 规制电子商务平台中的不法行为。

关键词

电子商务平台, 平台经营者, 相应义务

E-Commerce Platform Operators Have Clear Responsibilities

Ziqin Wan

Law School, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Sep. 12th, 2024; accepted: Sep. 29th, 2024; published: Nov. 11th, 2024

Abstract

Although the provisions of Article 38 (2) of the E-commerce Law on the liability of platform operators are flexible, they are faced with some problems in practice, such as the difficulty in determining liability, the neglect of obligation by the court, and the different understanding of the form of liability. It needs to be optimized from three aspects: First, by clearly defining the platform operators' qualification audit obligations and safety guarantee obligations, and establishing corresponding identification standards and safeguard measures to clarify the platform qualification audit and safety guarantee obligations standards; Secondly, according to the main nature of the operators of different platforms,

the possible forms of responsibility should be adjusted accordingly. Third, in view of the fact that consumers are usually in a disadvantageous position in e-commerce transactions, the burden of proof of consumers is appropriately relaxed in the process of proof. According to this, we can protect the rights and interests of consumers and regulate the illegal acts in the e-commerce platform.

Keywords

E-Commerce Platform, Platform Operator, Corresponding Obligation

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. 电子商务平台经营者的概念与法律地位

1.1. 电子商务平台经营者的概念

《电子商务法》定义的“电子商务平台经营者”，专指电商领域，细化区分于其他法规中的相关概念。后缀明确服务性质，但本质属性不变。界定时可考虑三个关键维度：首先，依据其主体类型，即是否属于在电子商务活动中为交易双方或多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，具备相应信息技术手段的组织或个体；其次，考察其行为模式，即是否实际从事了平台运营管理、维护交易秩序、促进交易达成等活动；最后，分析其追求目的，即是否旨在通过搭建平台、提供服务来促成交易，并从中获取直接或间接的经济利益[1]。这三者共同构成了界定电子商务平台经营者的基本框架。

在经营者主体类型上，《电子商务法》具体列出了一些，包括自然人、法人和非法人组织，确保所有电商活动主体都受法律监管。商务部规范按交易主体分电商为 B2B、B2C 和 C2C 三种模式，但电商平台经营者主要是法人和非法人组织，因为搭建和管理平台需要较强能力，自然人通常不具备这些条件，因此被排除在外[2]。

在经营模式上，电子商务平台经营者的核心功能在于构建并维护一个数字化交易环境，专为买卖双方或多方提供便捷互动平台。这一平台不仅是交易场所的在线延伸，更集成了商品展示、订单生成等全方位服务，促进交易高效达成。同时，它还扮演了信息枢纽的角色，通过信息发布服务，确保市场信息的透明流通。在整个交易过程中，平台保持中立，精准管理交易信息的输入输出，确保交易的公平性与安全性[3]。总之，电子商务平台的行为模式灵活多变，旨在通过技术创新优化用户体验，推动电子商务生态的繁荣发展。

在经营目的上，众多新兴电商平台利用前沿技术驱动经济循环，其运作模式本质上仍根植于盈利目标，电商平台经营者既无主观上的无偿意愿，又通过掌握平台所有权调控交易利润分配以实现收益[4]。但是，仅以营利界定经营者有局限，如闲置物品平台虽非盈利却影响市场。司法灵活应对，借鉴网络服务提供者属性。新立法全面覆盖网络交易主体，展现法律适应性。学界提倡用“市场主体”重构电商经营者概念，以应对技术变革和商业模式演进，促进电商多元化与健康发展。

简言之，电商经营者是创建虚拟经营环境，提供交易促成、信息服务的组织，旨在促进高效交易。

1.2. 电子商务平台经营者的法律地位

关于电子商务平台经营者的法律地位有如下几种不同学说。

第一，柜台出租说。将电子商务平台经营者看作是线下提供柜台的商场，线下商场向商户提供的柜台等同于平台经营者向平台内经营者提供的虚拟空间[5]。在互联网发展初期有相当多的学者赞同柜台出租说，认为电子商务平台与线下商场在行为模式上具有相似性，是出租由数据构成的虚拟交易空间的特殊租赁平台，平台提供一定的线上空间并收取租金，并不参与到交易中。

第二，卖方或合营方说。该观点视电子商务平台为卖方或合营者不合理，仅当平台自营时方为卖方；非自营时，此说忽略平台作为独立第三方的角色，混淆其技术服务与交易主体的区别[6]。电子商务平台不直接参与交易，而是提供技术支持和产品展示，消费者与平台内经营者缔约，平台经营者属第三方，非交易相对方，故该观点违背法律基本原则。

第三，平台所有权人说。该学说主张，网络交易平台提供者被视为虚拟不动产(即互联网网站)的所有权人，享有类似不动产的所有权权益；此平台作为数字化空间的载体，拥有不动产的某些核心特征；经营者运用先进技术和算法精心构建并管理这一虚拟环境，确保其有序运行[7]。尽管平台本质上是虚拟的，但它仍在法律框架下享有物权特性，这意味着平台经营者基于先占原则，对平台享有法律认可的占有与处分权。此学说将网络交易平台提升至法律物权保护的层面，强调了经营者在维护平台稳定与促进交易中的核心地位与权利。

上述学说多围绕平台经营者的合同关系展开，未能全面体现其法律地位。本文倾向平台所有权人说，认为作为平台整体的所有者，经营者不仅拥有管理权，更应承担监管与规制平台内行为的责任，这种定位超越了单一合同关系的视角，更为全面地反映了经营者的法律地位与职责。

2. 电子商务平台经营者相应责任认定中存在的问题

2.1. 平台经营者是否承担责任的认定难

在涉及《电子商务法》第38条第2款平台经营者连带责任案例中，法院虽普遍提及资质审核与安全保障义务，但对其具体内涵及评判标准鲜有深入剖析。不同法院依据各异，存在法律条款重叠现象，《网络交易监督管理办法》亦沿用《电子商务法》相关条款。实际判例中，法院多倾向于援引《网络交易监督管理办法》及《消费者权益保护法》，以评估平台行为合规性。这表明，在平台责任认定上，法律适用虽多元，但实践中法院更侧重以具体法律条文为基准，审视平台是否尽到法定职责，而对责任义务的深入解读尚显不足。在判定平台经营者是否履行相应责任时，司法实践显著倾向于采用《网络交易监督管理办法》作为依据，特别关注平台是否已执行审核义务[8]。这包括平台是否积极向消费者披露商户信息，以及是否通过用户服务协议等渠道充分告知消费者相关事宜，均被视为平台审核义务履行的重要体现。

2.2. 法院忽视资质审核义务和安全保障义务

电子商务法起草组建议，针对平台经营者责任，应区分情形适用法律：特别法(如《食品安全法》)优先；无特别法规定且未尽审核、保障义务时，依侵权责任法处理。共同侵权则连带，非共同则补充责任。责任判定需综合考量平台责任性质、过错程度、损害后果及因果关系等因素，各因素间无绝对主次之分，应全面平衡[9]。此举旨在确保平台责任认定的全面性与公正性，促进电商行业的健康发展。

实践案例中，平台经营者常因未充分履行资质审核与安全保障义务而受质疑，如未严格核验商户信息、安全措施无效、交易监管缺失等。然而，法院依据《网络交易监督管理办法》，仅将信息披露与身份告知视为义务履行，忽略了实质审核与安全保障的缺失。此做法导致平台经营者逃避了应负的法律义务，尽管《食品安全法》及《消费者权益保护法》等法律明确规定了未履行实名登记或明知问题未干预的连带责任。司法实践中对平台责任认定的片面性，亟待法律适用上的全面审视与调整。

2.3. 相应责任的形态理解不一致

在司法实践中，法院的自由裁量权赋予了其在处理平台经营者责任案件时的灵活性，导致连带责任与补充责任的适用标准多样，尚未形成统一规范。鉴于立法对消费者生命健康权的重视，法院常将此作为判定平台责任的关键前提。一旦涉及人身损害、死亡或商品潜在危害消费者安全的情况，法院会细致评估侵权者的赔偿能力与消费者受损程度，平衡双方权益。在此过程中，平台经营者若因防范措施不足而被认定存在过失，则可能面临连带责任或补充责任的判定，具体形式取决于法院根据案情进行的综合分析解释空间。这种灵活的处理方式旨在实现个案正义，同时促进平台责任意识的提升，保障消费者合法权益。

3. 电子商务平台经营者相应责任的完善建议

3.1. 细化平台经营者的义务

明确平台经营者资质审核义务，需平衡形式与实质审核。司法实践倾向形式审核，避免平台过重负担；但无论形式或实质，均可能带来负面影响。学界存在形式、实质及折中三种观点。折中说，即结合形式与实质审核，确保主体与经营信息完备一致。笔者认为折中说更为合理，主张对身份信息等形式审核，对行政许可则行实质审核。建议分类存储两类信息于不同数据库，独立审查。针对实质审查时获取公权力数据的挑战，新版营业执照二维码链接企业信用信息公示系统，涵盖企业、投资人、股东等多维度信息，有效解决了数据获取难题^[10]。实质审核时，扫描二维码验证真伪，并记录许可有效期，便于后续复审。同时，此举既维护消费者权益，又激励平台优化审核机制，提高入驻门槛与持续监管水平。既保障信息真实性，又提升审核效率与便捷性。

3.2. 明确相应责任的责任形态

平台经营者应完善安全保障义务，鉴于其在平台生态中的主导地位，与消费者及平台内经营者间存在权力不平衡，增大了消费者权益受损风险。因此，平台需细化安全保障措施，涵盖危险预防与避免两方面，以构建更加公平、安全的交易环境。

第一，在优化服务协议过程中，为确保公正性，平台经营者应公开征集修改稿意见。鉴于利益关联，平台自我完善时难以保持绝对中立，其审查机制或存反馈局限。因此，针对潜在风险领域，应鼓励公众重点审视相关协议条款，必要时可开放平台内经营者及公众对审查机制改进的建议渠道。此举旨在细化平台经营者的责任范围与行为规范，有效预防线上违法活动，并明确告知经营者违法行为的追责力度及违约后果，以此强化平台治理的透明度与合规性^[11]。

第二，重点核验平台内经营者的身心状况及犯罪记录。身心健康审查可参照公共承运人标准，确保经营者体质达标、心态健康。同时，将无犯罪记录核查纳入常态抽检，防范“人车不符”风险^[12]。此外，对平台商家实施精细化分类管理，依据主营内容加强商品流通审查，以区分并规范不同类别的经营者行为，确保平台环境的安全与秩序。针对主营食品、药品及健康相关商品服务的平台，应深化敏感业务审核，精准识别并严格治理店铺违规，提升核验频次与难度，全面强化审查责任。而对于提供日常生活用品或服务的平台，则实施定点监测策略，适度降低常规审查难度，确保基本安全保障。同时，建立健全行为准则与惩罚体系，针对消费热点及易投诉领域，增设专项投诉渠道与快速响应机制，确保消费者疑虑得到及时有效解决，维护消费者权益与平台秩序。

3.3. 规范举证方式

第一，建议适度减轻消费者举证责任，放宽举证标准及证据关联性要求。考虑到消费者获取的证据

多限于平台已开放信息，而核心交易与经营者数据存储于平台内部，难以直接获取。即使平台扮演中介，其地位亦超越消费者，内部记录便于后续评判侵权。鉴于消费者信息搜集不足与信息不对称，应适当调整双方举证负担，确保公正裁决；鉴于平台经营者掌握全面信息，其举证能力显著优于消费者，导致后者举证更为艰难[13]。在处理消费者纠纷时，虽坚持“谁主张谁举证”原则，但应灵活调整举证力度，给予消费者更多宽容。证据需满足真实、关联、合法三性要求，以作为定案基础。其中，关联性是连接证据与案件事实的桥梁。为有效认定平台行为与损害结果的因果关系，可适当降低关联性门槛，只要证据能揭示事实真相且对争议解决有助益，即应审慎考虑放宽消费者举证责任，合理控制维权难度，促进利益均衡，确保各侵权方承担相应责任。

第二，针对食品、药品类纠纷，建议实行举证责任倒置，由平台经营者承担。此举旨在：首先，强化消费者权益保护，尤其是生命健康权，因消费者在网购中处于弱势，难以充分举证侵权及因果关系，需特殊保护；其次，鉴于平台经营者举证能力远超消费者，其更易获取证明自身无过错的证据，实现公平；再者，举证责任倒置是司法公正的体现，防止强者利用优势地位逃避责任，确保诉讼平衡。特别在食品、药品领域，平台应秉持更高安全标准，主动预防风险；最后，从公平原则出发，由平台承担举证责任，自证清白，更能合理分担责任，减少消费者维权障碍，促进市场健康发展[14]。

4. 结论

本文从《电子商务法》第38条第2款在设定平台经营者责任入手，结合实务中相关案例，发现了在涉及电子商务平台经营者的案例中，存在责任界定模糊、司法忽视义务、责任形态理解分歧等挑战。为有效应对，笔者提出了三方面优化策略：首先，清晰界定平台经营者的资质审核与安全保障义务，确立明确、可操作的认定标准及配套保障措施，以确保法律执行的确定性与公正性；其次，根据平台经营者主体特性的差异，灵活调整其责任形态，使之更加贴合实际，避免一刀切；最后，鉴于消费者在电商交易中的弱势地位，应适度减轻其举证责任，通过立法倾斜保障消费者权益，同时激励平台积极履行责任，共同遏制电子商务领域的不法行为。此举旨在构建更加公平、透明、有序的电商生态环境，促进数字经济健康发展。

参考文献

- [1] 吴畏. 数字经济时代电子商务平台经营者“相应责任”探析[J]. 秦智, 2023(7): 166-168.
- [2] 林韶. 电子商务平台知识产权恶意投诉的竞争法规制[J]. 电子知识产权, 2023(9): 44-57.
- [3] 倪楠. 《电子商务法》实施五周年回顾与展望: 电子商务平台经营者法律责任的历史演进[J]. 中国市场监管研究, 2024(1): 20-25.
- [4] 靳楨. 论电子商务平台经营者的积极协助义务——兼评《电子商务法》第61条[J]. 法律适用, 2024(4): 132-143.
- [5] 王泽钧. 电子商务平台经营者的界定——结合《电子商务法》第九条的分析[J]. 人民法治, 2018(20): 23-27.
- [6] 张玉全. 电子商务交易平台经营者的法律地位[J]. 商场现代化, 2015(28): 15-16.
- [7] 李德健. 论第三方交易平台经营者的法律地位——基于对《第三方电子商务交易平台服务规范》的考察[J]. 山东大学法律评论, 2012: 110-124.
- [8] 杨立新. 电子商务平台经营者自营业务的民事责任[J]. 求是学刊, 2019, 46(1): 98-107.
- [9] 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.
- [10] 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.
- [11] 欧达婧. 电子商务平台经营者的“通知-删除”义务及其责任承担——从《电子商务法》第42条展开[J]. 重庆邮电大学学报(社会科学版), 2019, 31(6): 49-58.
- [12] 陈晓敏. 论电子商务平台经营者违反安全保障义务的侵权责任[J]. 当代法学, 2019, 33(5): 27-36.

-
- [13] 孙颖, 袁也然. 电子商务平台经营者特殊法律地位及其义务性质再界定[J]. 中国市场监管研究, 2019(7): 26-32.
- [14] 马更新. 平台经营者“相应的责任”认定标准及具体化——对电子商务法第 38 条第 2 款的分析[J]. 东方法学, 2021(2): 86-97.