

# 电子商务平台经营者的安全保障义务研究

张思思

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年9月18日; 录用日期: 2024年11月13日; 发布日期: 2024年11月20日

## 摘要

随着互联网技术的飞速发展, 电子商务平台已成为现代商业活动的重要组成部分。随之而来的安全问题也日益凸显, 电子商务平台的安全保障义务面临更高要求。通过分析电子商务平台在法律框架下的安全保障义务的法律依据, 探析当前电子商务平台在履行安全保障义务方面存在的挑战, 提出相应的对策建议, 以此完善电子商务平台的安全管理体系, 促进电子商务行业的健康发展具有重要意义。

## 关键词

《电子商务法》, 电子商务平台, 安全保障义务, 法律规制

# Research on the Security Guarantee Obligation of E-Commerce Platform Operators

Sisi Zhang

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Sep. 18<sup>th</sup>, 2024; accepted: Nov. 13<sup>th</sup>, 2024; published: Nov. 20<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

With the rapid development of Internet technology, e-commerce platform has become an important part of modern business activities. The ensuing security problems are also increasingly prominent, and the security obligations of e-commerce platforms are facing higher requirements. By analyzing the legal basis of the security guarantee obligation of e-commerce platform under the legal framework, this paper analyzes the challenges existing in the fulfillment of security guarantee obligation of e-commerce platform and puts forward corresponding countermeasures and suggestions, so as to improve the security management system of e-commerce platform and promote the healthy development of

e-commerce industry.

## Keywords

**Electronic Commerce Law, E-Commerce Platform, Security Guarantee Obligations, Legal Regulation**

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

在当今数字化时代，电子商务平台已成为全球经济活动的重要载体，电商平台成为集信息、资源、科技手段于一身的市场主体[1]。它不仅极大地促进了商品和服务的流通，也为消费者带来了前所未有的便利。然而，随着电子商务的蓬勃发展，网络安全问题也日益成为公众关注的焦点。电子商务平台作为交易的中介，承担着保护用户信息、维护交易安全、保障消费者权益等多重责任。因此，研究电子商务平台的安全保障义务，对于构建健康、有序的网络交易环境具有重要的理论和实践意义。

## 2. 电子商务平台安全保障义务理论探析

《中华人民共和国电子商务法》(以下简称《电子商务法》)第三十八条规定电子商务平台经营者对平台消费者的人身以及财产权益的安全保障义务[2]，是该法中备受关注的条款之一。

### 2.1. 电子商务平台安全保障义务的内涵

电商平台经营者安全保障义务主要体现为两方面：其一，经营者需要积极履行安全保障义务，避免平台用户因平台方不作为而受到侵害；其二，平台方需要承担平台用户权益不受其他主体侵害的安全保障义务。电商平台作为交易的中介和监管者，需要主动采取措施，确保平台环境的安全稳定，积极履行安全保障义务，防范平台内风险。此外，电商平台不仅要防范自身的不作为导致的用户权益受损，还要积极防御来自外部的风险和侵害。这意味着平台需建立有效的监控机制，对平台上的交易行为进行监督。

电子商务平台安全保障义务是确保平台交易安全、保护用户权益、维护市场秩序的重要法律要求。这些义务的内容广泛，涉及多个方面。首先，审核义务。在网络平台的诸多安全保障义务中，审查义务最为核心[3]。它要求平台对入驻商家的资质、商品和服务的合法性进行必要的审查，以确保交易的安全性和合法性。审核义务的具体内容包括商家资质审核、商品信息审核、质量安全审核等。平台需要对申请入驻的商家进行资质审核，包括但不限于营业执照、组织机构代码证、税务登记证等法定证照；应确保商家发布的商品信息真实、准确、完整，不得发布虚假或误导性信息；对于涉及消费者健康和安全的商品，平台应进行严格的质量安全审核，确保商品符合国家或行业的质量标准和安全要求。对于食品、药品、化妆品等特殊商品，平台还需审核其是否具备相应的质量检验报告或安全认证。其次，信息披露义务。电子商务平台的信息披露义务是其安全保障义务中的关键组成部分，它要求平台向消费者和商家提供全面、准确、透明的信息，以确保交易的公正性和透明度。信息披露义务具体内容包括平台服务规则披露、商家信息披露、商品信息披露、隐私政策和数据保护披露、风险提示和免责声明等。平台应公开其服务协议、交易规则、用户协议等，确保所有用户都能轻易获取和理解平台的运作方式和用户的权利义务；确保商家披露其身份信息、联系方式、营业执照等，以便消费者在交易前能够了解商家的基本

情况和合法性；向用户明确其隐私政策，包括收集、使用、存储和共享用户数据的方式和范围，以及用户数据保护措施；对于可能存在的风险，如商品使用风险、交易风险等，平台应向用户进行必要的提示，并在适当的情况下提供免责声明。

## 2.2. 电子商务平台安全保障义务的理论依据

### 2.2.1. 风险预防理论

风险预防理论认为，对于潜在的风险和危害，应当采取预防措施，避免损害的发生。在电子商务领域，平台作为信息和技术的控制者，对可能出现的风险有着更深刻的认识和更强的控制能力[4]。因此，为了利益最大化电子商务平台也会不断完善自身机制以减少潜在风险发生[5]，并且有义务采取必要的预防措施，减少或避免用户因平台的不安全因素而遭受损害。

### 2.2.2. 危险源控制理论

在电子商务领域，平台经营者不仅搭建了一个供消费者和商家进行交易的空间，也不可避免地引入了潜在的风险。根据德国民法理论中的危险源控制理论，任何创造并维持潜在危险源的个体或组织都负有采取必要措施的义务，以保障他人免受损害。在危险特点与危害对象上结合电子商务交易的特点[6]。电子商务平台的线上交易模式与传统实体交易模式在本质上存在显著差异。在线上环境中，交易双方往往缺乏面对面交流的机会，这增加了交易的不确定性和风险。消费者在利用电商平台进行购物或接受服务时，可能会面临信息不对称、假冒伪劣商品、网络欺诈等风险。由于电商平台是这些风险的间接创造者，它们有责任采取有效措施来管理和减少这些风险。作为交易的组织和管理者，平台方在维护交易安全和消费者权益方面扮演着关键角色。因此，平台方应当主动采取一系列预防措施，如加强对商家的资质审核、实施严格的商品质量控制、建立完善的用户反馈和投诉处理机制等，以确保消费者的交易安全和合法权益得到充分保护。

### 2.2.3. 企业社会责任理论

企业社会责任理论认为，企业在追求经济利益的同时，还应当承担起对社会、环境和利益相关者的责任。电商平台作为企业的一种形式，其安全保障义务是履行社会责任的重要体现。通过保障平台的安全，电商平台不仅能够提升自身的品牌形象和市场竞争能力，也能够为社会的可持续发展做出贡献。

### 2.2.4. 企业社会责任理论

法律经济学理论强调法律规则的设计应当促进资源的有效分配和社会福利的最大化。电商平台的安全保障义务有助于减少交易成本，提高市场效率，促进电子商务的健康发展，从而实现社会福利的最大化。

## 2.3. 电子商务平台安全保障义务的价值

《电子商务法》第三十八条对电商平台经营者的安全保障义务进行了明确规定，这一规定具有重要的法律价值和社会意义，主要体现在以下几个方面。第一，保护消费者权益。电商平台作为消费者和商家交易的中介，承担着保护消费者权益的重要责任。第三十八条的规定强化了平台对消费者个人信息、交易安全和商品质量的保护，确保消费者能够在一个安全、可信的环境中进行购物，从而提升消费者的购物体验 and 满意度。第二，促进电商平台的自我规范。通过法律的形式明确电商平台的安全保障义务，促使平台经营者加强内部管理，提高服务质量，建立健全的安全保障体系，包括技术防护、商家审核、商品监管等，从而推动平台的自我规范和自我提升。还有助于维护电子商务市场的正常秩序，防止欺诈、假冒伪劣商品的流通，保护合法商家的利益，促进公平竞争，增强市场的整体信任度。第三，

推动法律体系的完善。第三十八条的规定是对现有义务体系的补充和完善，特别是在网络环境下对消费者权益保护的加强，为处理电子商务中的纠纷提供了法律依据，有助于解决因电子商务活动引发的法律问题。第四，增强社会公共利益。电商平台的安全保障义务不仅关乎个体消费者的利益，也关乎整个社会的公共利益。通过保障交易安全，减少网络犯罪，提升网络环境的安全性，有助于构建和谐、稳定的网络社会。

### 3. 电商平台安全保障义务存在的问题

在《电子商务法》的规定下，电子商务平台经营者承担的安全保障义务是确保消费者权益和网络交易安全的重要法律机制。这一安全保障义务是电商平台合法、有序运营的基石。然而，在实际的法律实践中，由于法律文本的某些规定不够具体，导致平台在执行时面临诸多问题和挑战。

#### 3.1. 义务内容不明确

《电子商务法》作为规范电商平台运营的核心法规，虽然规定了平台经营者的安全保障义务，但并未详细说明这一义务所涵盖的具体内容和操作标准，这种模糊性导致了在实际操作中平台的责任界限不清晰。首先，关于商品上架审核的标准，《电子商务法》虽强调平台需承担审查义务，但对于何谓实质性的审查，审查的范围和深度应达到什么程度，却未给出明确指示。例如，法律并未明确规定平台是否应对所有上架商品进行实质性审查。以及也是法律中未明确规定的领域，这种模糊性可能会影响平台在处理消费者投诉和侵权行为时的效率和效果。其次，法律对于平台介入交易过程的程度同样语焉不详。平台在交易纠纷调解中应当扮演何种角色，以及在何种程度上应介入交易过程，需平台自身进行取舍。再者，线上线下融合的商业模式正逐渐成为常态，但《电子商务法》并未对如何处理线上网络空间与和电商活动相关的线下实体空间的关系提供明确指引[7]。最后，义务内容规定不明确还会影响平台处理消费者投诉和侵权行为的效率、效果。在没有明确指导条款的情况下，平台自行设计的处理机制可能无法解决实际冲突。

#### 3.2. 责任类型界定困难

《电子商务法》第三十八条第二款提到电子商务平台应承担“相应的责任”，但这种责任是补充责任还是连带责任，法律并未明确[8]。这种模糊的表述导致了在具体案件中，法院需要根据具体情况进行判断，这无疑增加了司法实践中的不确定性。一方面，它要求法院在裁判时进行更为细致的案情分析，以确定平台的责任类型；另一方面，这种不确定性可能会影响法律的预测性和稳定性，对电商平台的合规经营和消费者权益的保护都可能产生不利影响。同时，平台类型与平台经营者责任类型的关系也是一个需要考虑的因素。不同类型的电商平台，如仅提供技术服务的平台和既提供技术服务又参与交易的平台，它们的责任可能会有所不同。因此，在确定责任时，法院可能需要考虑平台的具体运营模式和它在交易中所扮演的角色。此外，法院在判决时需要权衡平台的过错程度、消费者的损害程度以及侵权行为的性质，这可能导致不同的法院对相同或类似情况做出不同的判决。

#### 3.3. 法律责任与企业社会责任区分困难

平台的安全保障义务是法律责任的体现。在某些情况下，平台的安全保障义务可能被视为企业社会责任的一部分。企业社会责任通常是指企业在追求经济利益的同时，也应考虑对社会福祉和环境保护的影响。如果将安全保障义务视为企业社会责任的一部分，可能会导致义务的履行更多依赖于企业的自愿行为，而不是法律的强制要求，进而会削弱法律的约束力和执行力。法律责任是基于法律法规的明文规定，是对平台的强制性要求，而企业社会责任则更多基于道德层面的履行。若安全保障义务被视为企业

社会责任的一部分，在实际操作层面，平台会将此义务作为一项形象工程，而非一项必须严格遵守的硬性规定。此外，若将法律责任与企业社会责任混同，可能影响执法机关的监管行为，增加监管难度，为企业逃避法律责任提供可乘之机。

### 3.4. “知道或应当知道”标准不明

《电子商务法》第三十八条平台经营者在“知道或应当知道”平台内经营者侵害消费者权益而未采取必要措施时，需承担连带责任。这一规定体现了法律对保护消费者权益的高度关注，并试图以此督促平台加强内部管理，防范和制止侵权行为的发生。然而，正如许多法律文本中存在的普遍问题一样，法律并未具体说明何种情况下平台可以被视为“知道或应当知道”，这种模糊的标准可能会导致平台经营者在实际操作中难以判断自己的责任边界，从而影响其采取预防措施的积极性和及时性，还在一定程度上影响了法律的有效实施。在实际操作中，平台经营者难以准确判断在何种情形下会被认定为“知道或应当知道”，陷入进退维谷的境地。为了解决这一问题，需要进一步明确“知道或应当知道”的具体标准，以便平台能够更准确地识别和处理潜在的侵权行为。

## 4. 电商平台安全保障义务的完善建议

### 4.1. 明确安全保障义务内容

电商平台的安全保障义务内容应当具体明确，以便于平台、商家和消费者三方都能够清晰地理解各自的责任和权利。首先，平台应当明确其在用户数据保护、交易安全、商品质量监管、知识产权保护等方面的具体措施和标准。例如，平台应采用何种技术手段保护用户个人信息，对于商家发布的商品信息应如何进行审核和监督，以及如何处理消费者投诉和纠纷。其次，平台应当定期对安全保障措施进行评估和更新，以适应不断变化的网络环境和技术发展。这包括对网络安全技术的升级、对商家资质审核流程的优化、对消费者权益保护机制的完善等。再次，平台应当加强对商家的管理和培训，确保商家了解并遵守平台的安全保障要求。这可以通过制定详细的商家指导手册、定期举办培训课程、实施商家考核和认证制度等方式实现。最后，平台应当建立透明的信息披露机制，采取技术措施过滤明显侵权信息<sup>[9]</sup>，向消费者公开其安全保障措施和政策，以及在发生安全事件时的应对措施和赔偿政策，增强消费者的信任 and 安全感。

### 4.2. 具体界定相应责任类型

电商平台的安全保障义务是其法律责任的重要组成部分，而“相应的责任”作为《电子商务法》中的核心概念，其具体类型的界定对于法律的实施和司法实践具有重要意义。对于连带责任，当电商平台明知或应知平台内经营者销售的商品或提供的服务存在安全隐患，或有其他侵害消费者合法权益的行为，且未采取必要措施时，应与平台内经营者承担连带责任。这种责任类型适用于平台能够直接控制或显著影响经营者行为的情形，对平台施加连带责任也是实现电商交易风险分配、预防目的的手段之一<sup>[10]</sup>。对于补充责任，在某些情况下，电商平台可能无法直接防止侵权行为的发生，但根据其对平台的管理能力和对风险的控制能力，应当承担补充责任。这意味着，如果直接侵权人无法承担全部赔偿责任，电商平台需对其未能防止的损害部分承担补充赔偿，是安全保障义务人承担相应的补充责任的体现<sup>[11]</sup>。对于按份责任，电商平台应根据其过错程度和对损害结果的原因力大小，承担相应的按份责任。这种责任类型的界定需要综合考虑平台的过错、损害结果以及与其他责任主体的关系。对于行政责任，除了民事责任外，电商平台还可能因违反《电子商务法》相关规定而承担行政责任，如罚款、责令整改、吊销营业执照等。行政责任的设定应当与平台的违法行为性质和严重程度相匹配。

### 4.3. 设定不同责任区分标准

电商平台的安全保障义务应当根据平台的类型、规模、经营模式等因素设定不同的责任区分标准。第一，根据平台类型设定。不同类型的电商平台，如 B2C、C2C、B2B 等，其安全保障义务的侧重点和实施方式可能有所不同。法律应当根据平台的交易模式和特点，设定相应的责任标准。第二，根据平台规模设定。大型电商平台由于其较大的市场影响力和资源控制力，应当承担更高的安全保障义务。法律可以设定规模以上平台的特殊义务，如更严格的资质审核、更完善的消费者保护机制等。第三，根据经营模式设定。自营模式和非自营模式的平台在商品质量控制和消费者权益保护方面的责任也应有所区分。自营平台由于直接参与商品销售，应当承担更直接的商品质量保证责任。第四，根据风险控制能力设定。平台的风险控制能力是设定责任区分标准的重要因素。平台应当根据其技术能力、管理水平和市场地位，建立相应的风险预防和控制机制。

### 4.4. 明晰“知道或应当知道”标准

“知道或应当知道”是判断电商平台是否应当承担安全保障义务的关键标准。明确“知道”的标准，平台如果实际知晓商家的违法行为，如收到消费者投诉、监管机构通知或通过平台监控系统发现，应当采取必要措施。法律应当明确平台在收到具体投诉或通知后的责任和义务。明确“应当知道”的标准，平台应当根据其经营规模、技术能力、行业惯例等因素，建立合理的风险控制和监测机制。如果平台未能通过这些机制发现明显的违法行为，可能被认定为“应当知道”。法律应当设定平台应采取的最低监测和预防措施标准。建立过错推定规则，如果平台未能履行其安全保障义务，可以推定其存在过错，除非平台能够提供充分证据证明其已尽到合理注意义务。法律应当明确过错推定的具体情形和适用条件。强化平台的主动审查义务，平台不应仅依赖于事后的投诉处理，而应主动审查和监督商家的经营行为，及时发现和处理潜在的违法行为。法律应当鼓励平台采取主动审查措施，并为主动审查提供法律支持。

## 5. 结语

电子商务平台作为现代商业活动的重要组成部分，不仅极大地推动了经济的增长和人们生活方式的变革，但也伴随着一系列挑战。在这一背景下，电子商务平台经营者的安全保障义务变得尤为重要。相关法律法规的更新往往滞后于电子商务的快速发展，导致在处理电子商务平台经营者侵权问题时，司法实践中出现诸多争议。为了更好地保护消费者的合法权益，维护电子商务市场的秩序，需要从责任的内容、类型、标准层面出发，探索有效的解决策略。

## 参考文献

- [1] 薛亦飒. “电子商务平台”侵权“相应的责任”之定性分析——连带责任抑或按份责任? [J]. 北京化工大学学报(社会科学版), 2019(1): 48-54.
- [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] 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.
- [4] 肖潇. 数字时代电子商务数据流通: 合规方案、法律模式与规范路径[J]. 中国流通经济, 2022, 36(2): 120-128.
- [5] 曾磊, 靳媛媛. 电子商务平台安全保障义务的范式解读与路径优化[J]. 深圳社会科学, 2022, 5(3): 116-127.
- [6] 蓝寿荣. 消法视角下的电子商务平台安全保障义务[J]. 政法论丛, 2023(2): 37-46.
- [7] 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.
- [8] 郭晓玲. 电子商务平台经营者的侵权责任探析[J]. 聊城大学学报(社会科学版), 2023(1): 60-65.
- [9] 刘立甲. 网络服务提供者侵权责任的重新审视[J]. 重庆社会科学, 2018(7): 65-73.

- 
- [10] 徐美. 风险社会视角下电商平台安全保障责任[J]. 沈阳大学学报(社会科学版), 2021, 23(5): 518-523.
- [11] 侯国跃, 刘玖林. 安全保障义务: 属性识别与责任分配——兼评《民法典侵权责任编(草案第三次审议稿)》第 973 条[J]. 北方法学, 2020, 14(1): 62-75.