

电商平台交易纠纷公益诉讼解决路径研究

邓媛以

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年9月20日; 录用日期: 2024年10月16日; 发布日期: 2024年11月27日

摘要

电子商务发展方兴未艾, 越来越多消费者在电商平台上购物消费, 然而, 电商平台交易中的纠纷也随之增加, 涉及商品质量、虚假宣传、个人信息保护等多个方面。当这些纠纷无法通过协商或普通诉讼手段有效解决时, 公益诉讼成为了一种重要的法律途径。本文研究发现对电商交易纠纷案件起诉构成要件进行明确、起诉主体适当放宽、证明责任分配适当调整将会使消费者权益得到更加周延的保护。

关键词

电子商务交易, 消费者权益, 公益诉讼主体, 证明责任分配

Research on the Solution Path of Public Interest Litigation for Transaction Disputes on E-Commerce Platform

Yuanyi Deng

School of Law, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Sep. 20th, 2024; accepted: Oct. 16th, 2024; published: Nov. 27th, 2024

Abstract

The development of e-commerce is in the ascendant, and more and more consumers are shopping and spending on e-commerce platforms. However, disputes in e-commerce platform transactions have also increased, involving commodity quality, false propaganda, personal information protection and many other aspects. When these disputes cannot be effectively resolved through negotiation or ordinary litigation, public interest litigation has become an important legal way. This paper finds that the consumer's rights and interests will be more protected by clarifying the elements of

the prosecution of e-commerce transaction disputes, relaxing the subject of prosecution and adjusting the distribution of burden of proof.

Keywords

E-Commerce Transaction, Consumers' Rights and Interests, Subject of Public Interest Litigation, Distribution of Burden of Proof

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

电商平台交易在为消费者提供前所未有的购物便利的同时也带来一系列新的交易纠纷问题，如果一如既往地运用传统的个体诉讼方式处理这些纠纷将面临着成本高、周期长、举证难等挑战，难以有效维护消费者的权益。因此，探索一种更为高效、公正的纠纷解决机制显得尤为重要。

公益诉讼作为一种旨在通过司法手段保护社会公共利益的特殊司法制度，具有诉讼主体多元化、诉讼目的公益化、判决效力扩张性的特点[1]。在电商平台交易纠纷领域引入公益诉讼机制，不仅可以提供更便捷、更有效的消费者权益保护方式，而且可以有效遏制非法商户，清理市场环境，促进电子商务行业发展的规范化。笔者检索目前法律体系中就公益诉讼进行规定的法律条文主要有：《民事诉讼法》第五十八条规定：“对污染环境、侵害众多消费者合法权益等损害社会公共利益的行为，法律规定的机关和有关组织可以向人民法院提起诉讼。”及其司法解释对公益诉讼的提起条件、诉讼程序等进行了详细规定，为电商平台纠纷公益诉讼的提起和实施提供了法律保障；《消费者权益保护法》第四十七条规定：“对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。”为消费者权益保护提供了基本法律框架，其中关于消费者权益受损时的救济途径、赔偿标准等规定，为公益诉讼提供了法律支持；《电子商务法》针对电商平台及其经营者的责任和义务进行了明确规定，特别是平台经营者对平台内经营者的监管责任，为电商平台纠纷公益诉讼提供了具体法律依据。

通过梳理这些法律条文笔者发现公益诉讼在电商平台交易纠纷案件的解决中，在适用条件、程序机制、证据规则方面还有值得进一步完善和补充的地方。

2. 电商平台交易纠纷现状及特点

2.1. 电商平台交易纠纷现状

随着互联网、大数据、云计算等技术的升级提高，人们的生活方式越来越智能化，逐渐走向方便舒适和快捷便利。就拿购物方式来讲，网络购物已经成为大众日常生活的重要组成部分，然而，这也使得在电商交易中产生了新的形形色色的纠纷问题。

2.1.1. 商品质量纠纷问题

由于网络购物的特殊性，消费者无法直接触摸感知商品，只能通过商品详情页商家愿意提供出的图片、文字描述来了解商品信息，一些商家为了提高自己的销量和评价，还会故意购买好评、删除差评，这就为一些想要进行虚假宣传、售卖假冒伪劣商品的不良商家提供了可乘之机。

2.1.2. 交易安全纠纷问题

在电子商务交易中，消费者无论是使用购物 app 还是使用第三方支付平台都涉及提供电话号码、银行卡号、支付密码等个人信息。一些不良商家可能会恶意收集消费者提供的个人信息进行贩卖，给消费者带来交易风险，另外，支付系统也可能被不法分子非法入侵或者遭受病毒攻击，导致消费者的账号密码被破解，电子货币被盗造成财产损失。

2.1.3. 售后服务纠纷问题

售后服务是合同履行中典型的后合同义务，是合同全面履行的重要环节。但是一些商家在销售商品后，对于消费者的售后需求视而不见，如拒绝退换货、不履行“七日无理由退货”等规定，严重影响消费者的购物体验。

2.2. 电商平台交易纠纷特点

电子商务交易不同于传统商品交易面对面的形式，更多依赖的是互联网技术，使得交易范围变广、交易人数牵涉更多、交易时效更迅捷。也正是因为这些特殊性，电子平台交易纠纷也呈现出不同于传统交易纠纷的特点。

2.2.1. 纠纷的虚拟化与无形性

电子商务交易背后依靠的是计算机之间按照网络协议进行的数码交换活动完成的，往往不依附于任何有形的实体。法律行为的发生也没有任何地理因素上的联系，而是由网络地址及域名予以特定化的。这种虚拟化和无形性使得纠纷的解决变得更加复杂和困难。

2.2.2. 纠纷主体的随意性与流动性

人们在电商平台上进行交易极大地扩展了交易的地域范围，销售者与消费者都来自全国各地甚至是海外，人们可以在任何地理位置上进行电子商务活动，法律行为主体具有随意性和流动性。这种随意性和流动性使得纠纷主体难以确定和追踪，给纠纷的解决带来了很大的挑战。

2.2.3. 纠纷主体地位的不对等性

在电商平台 B2C 等交易模式之下，消费者与销售者和平台服务商之间的地位往往不对等。消费者讨价还价的地位明显低于销售者和服务商，且纠纷所涉及金额往往较小。就三方各自掌握的信息量而言，销售者和服务商也比消费者更具有优势，当消费者的权益受到侵害时收集保留证据不如两者容易方便。

3. 电商平台纠纷公益诉讼规制困境

尽管电商交易纠纷案件具有本身的独特性，但就目前的法律条文设置和公益诉讼的设计来看也存在着不明确、可行性不强的地方，使得消费者公益诉讼的提起更加困难。

3.1. 对是否需达到侵害公共利益程度规定不明确

正如引言所述《消费者权益保护法》第四十七条中规定“对侵害众多消费者合法权益的行为”有关机关和组织即可提起诉讼，但是《民事诉讼法》第五十八条规定的是“对污染环境、侵害众多消费者合法权益等损害社会公共利益的行为”。除了在人数上有众多的规定外还增加有达到损害公共利益程度的条件。那么，在提起消费公益诉讼时究竟是以《消费者权益保护法》规定的起诉要件为准，还是以《民事诉讼法》规定的起诉要件为准？[2]

3.2. 适格主体范围较窄

《民事诉讼法》第五十五条规定，检察机关和有关组织有为社会利益提起诉讼的权利。但是，《消

消费者权益保护法》第四十七条限制了个人提起公益诉讼的权利，只允许中国消费者协会和省级消费者协会提起公益投诉。首先，其他消费者组织和协会的共同目标是保护消费者的权利，并帮助消费者通过合法手段维护自己的权利。为什么他们被排除在公共利益投诉的可能性之外？二、为什么不允许地方消费者协会提起公益诉讼？最后，在涉及公共利益的法律诉讼中，主体资格是否可以由个人公民享有？[3] 这些问题涉及法律规定在公益诉讼主体资格方面条款的选择性和局限性。

3.3. 适格主体怠于行使诉权

3.3.1. 消费者协会怠于行使诉权

金钱、律师职业素养、专业能力都是限制消费者协会提起公益诉讼的因素。无论是行使调查取证权、法律条文的适用还是参与公益诉讼活动，这些都需要相应的资源和专业知识。如果消费者协会的资源有限，可能会影响其提起诉讼的能力和意愿。面对复杂的法律问题的高度不确定性，诉讼毕竟具有败诉方承担不利法律后果的风险，消费者协会更趋向于规避承担不利法律后果[4]。此外，诉讼过程可能漫长且成本高昂，这对消费者协会来说是一个重要的考虑因素。它们往往会选择优先处理那些具有较大社会影响力、能够产生更大社会效益的案件，而不是所有可能的案件。有时消费者组织可能需要与行政机构合作，以解决侵犯消费者权益的行为。这种协调可能涉及复杂的行政程序和磋商，这可能会延迟或取代程序。公共利益诉讼通常涉及广泛的公共利益，并考虑到许多因素，包括社会影响和法律后果。消费者协会在评估是否提起诉讼时必须权衡一系列因素，这可能会使决策过程更加谨慎和缓慢。消费者协会在提起公益诉讼时可能得不到法律援助和支持。例如，可能缺乏足够的法律顾问，专家或其他法律资源，使程序复杂化。在某些情况下，甚至社会和文化因素也可能影响消费者协会决定是否要起诉。例如，在某些争议中，可能会产生社会压力，或者预计这些争议将在不诉诸法律的情况下得到解决。

3.3.2. 人民检察院较少提起消费公益诉讼

检察机关提出的消费者民事公益诉讼与其他类型的民事公益诉讼相比数量较少。这可能包括对顶层设计的忽视或检察机关的消费民事公益诉讼组织的能力不足、程序不明、积极性低等原因。与消费者民事公益诉讼相比，检察机关在处理刑事案件中发挥的作用和效率更加突出。

3.4. 证据收集存在困难

在电子商务交易中，通常有三个主要参与者：一个是第三方支付平台，他们在电子商务领域拥有丰富的经验和知识。第二个是在线商家，他们通常对电子商务平台的运营流程和交易规则有深刻的把握。第三个是消费者，在电子商务交易中往往很脆弱，可能面临信息安全风险，资金安全问题和潜在的卖方违规行为。即使消费者尝试在发现在线商家或第三方支付平台侵犯其消费者权益时保留证据，他们也会利用互联网技术快速删除数据，修改数据，断开链接，那么违规行为将会因为证据缺失而无法得到证实[5]。

4. 电商平台纠纷公益诉讼解决策略

4.1. 明确起诉构成要件

民事诉讼中的诉讼利益理论是一个非常重要的概念。源于民事诉讼制度中的民事诉讼理论，对民事诉讼利益的实践和理论建设具有重大影响。又称“诉讼利益”或“权利保护的必要性”。当民事权利受到侵犯或与他人发生民事纠纷时，使用民事诉讼的必要性和有效性是在程序法和实体法之间形成的，这种概念决定了诉讼是否适当，或者是否值得诉讼[6]。

据此，笔者认为对于《民事诉讼法》第五十八条与《消法》第四十七条起诉要件的理解我们应当充分探索立法者的立法目的。透过《民事诉讼法》我们可以看到立法者想要传达的立法目的是：为了电子商务平台交易中的受害者能够更好地与损害社会公共利益的行为做斗争，“侵害众多消费者合法权益等损害社会公共利益的行为”就具备了可诉性。但《消法》条文中仅字面意思则是只规定了“对侵害企业众多影响消费者通过合法权益的行为”。该条文传达的意思似乎是只要行为达到了侵害一定数量，即在人数上满足量的要求，便可以向法院提起公益诉讼。认识到众多消费者合法权益的侵犯只是公共利益损害的表达之一，这种立法方法实际上是对公共利益概念模糊的回应。由于公共利益的界限不明确，立法者倾向于在个别情况下解释这一概念。也可以理解为，由于公共利益的定义过于宽泛，立法往往采用例证的方式来明确其含义[7]。因此，由于《民事诉讼法》涵盖了环境污染、损害社会公共利益的消费者权益侵权行为，因此，还应设立体现公共利益的公益诉讼制度，明确规定《消费者权益保护法》第四十七条不对消费者造成损害，因此，应在法律中增加“严重损害公共利益”条款，以确保更准确、合理地利用公益诉讼制度。

4.2. 完善消费公益诉讼原告主体资格

4.2.1. 赋予省级以下消费者协会及其他社会组织原告主体资格

出于对专业能力、机构设计、防止诉权滥用和提高可行性等因素的考虑，立法者确定省级以上消费者协会才具有提起消费者公益诉讼的原告主体资格。但笔者认为，当涉及到消费者的切身利益时，其他社会组织似乎在诉讼中更加积极主动，在取证以及人员调动和执行方面等实际操作中，基层的消费者协会更有利于公益诉讼的展开，一刀切地将消费公益诉讼的主体限定于省级及以上消费者协会，不利于消费者公益诉讼的顺利进行，也不利于高效地对消费者权益进行损害救济。在满足基层消费者协会向省级以上消费者协会进行备案的情况下，可以将有权提起消费者公益之诉的原告主体下放到省级以下的基层消费者协会，视情况允许其他社会组织也能提起该诉[8]。笔者认为，电子商务交易纠纷中公益诉讼主体的资格可参照《环境保护法》第五十八条，为省级以下消费者协会及社会组织设立“诉讼门槛”，有资格向人民法院提起诉讼的有关团体也可提起诉讼。这样可以分担中国消费者协会和省级消费者协会提起公益诉讼的压力，也可以兼顾到涉案人数相对较少，损害发生相对较小因而省级以上消费者协会无法及时提起诉讼的电子商务交易纠纷。

4.2.2. 赋予公民个人原告主体资格

消费公益诉讼的根本目的在于保护公共利益，而公共利益本质上是由不特定多数消费者的权益组成的，这就架构起公民个人私益与公共利益的紧密联系，即个人的私益受损往往也意味着公共利益受到侵害。那么，赋予公民个人原告主体资格，能够更有效地维护这些利益。公民个人代表广大消费者发声提起公益诉讼促使经营者纠正不法行为，从而维护市场秩序和公共利益。在传统诉讼理论中适格主体要求与案件有直接利害关系[9]。笔者认为在公益诉讼中，这一要求应当被适当放宽。公民个人主张的利益受到现实威胁且属于公共利益范畴即便与案件无直接利害关系，就有资格提起诉讼。毕竟随着我国法治化水平的不断提高，公民个人的法治意识也在不断增强，越来越多的公民个人愿意站出来维护自己的合法权益和公共利益。赋予他们原告主体资格，能够更好维护公共利益、个人权益。或许有人会提出这会带来诉权滥用加重法院办案负担的问题，笔者认为这一问题可以通过诉讼顺位的方式解决，法院对公民个人作为原告提起消费公益诉讼的主体资格进行诉前审查，当检察院、消费者协会没有就该提起诉讼而未提起诉讼但确有提起消费公益诉讼必要的电子商务交易侵权案件，公民个人才被赋予原告主体资格地位[10]。这一制度设置的启发来源于《刑事诉讼法》“公诉案件转自诉案件”的规定。

4.3. 激励现有适格主体行使诉权

4.3.1. 推动消费者协会行使诉讼权利

针对消费者协会怠于行使提起消费公益诉讼的原因笔者认为：首先，应当设立专项基金支持，这样消费者协会进行调查取证、参与诉讼活动就有了经费来源；其次，给予立法和政策上的指导，让消费者协会能善于运用提起消费者公益诉讼的法律依据和熟悉诉讼流程，提高诉讼效率；然后，提高公众对消费者权益保护的认识，增强消费者协会的公信力和社会影响力，鼓励更多的消费者参与和支持公益诉讼，树立维权意识；最后，国家机关要帮助消费者协会形成独立性、客观性，确保消费者协会在提起公益诉讼时不受外部不良影响[11]。

4.3.2. 加强人民检察院诉讼职能

笔者在裁判文书网上查阅的相关案例显示，在检察院公告的公益诉讼期内，鲜有其他符合条件的主体主动提起诉讼，导致公共利益继续受到侵害。相较于消费者协会和公民而言，检察院在提起公益诉讼上具有显著的优势：第一，随着监会的组建和检察职能的重组，检察院将有更多的资源和精力来专注于维护公共利益的诉讼。第二，严重侵犯消费者权益的行为往往与刑事犯罪有关，人民检察院可以设立制度化处理，如在提起刑事诉讼前发布通知，不存在其他适格主体能够提起诉讼的，则可以提起刑事附带民事公益诉讼。这样就可以避免当事人提起诉讼时发生冲突或遗漏案件，进一步保护消费者的权益[12]。

4.4. 证明责任分配倒置

目前证明责任分配的通说观点是罗森贝克的规范理论，也被称为法律要件分类理论[13]。这一理论在大陆法系国家产生了深远的影响，被认为是举证责任分配领域的经典理论之一。罗森贝克认为立法者在立法时已将证明责任分配问题在民事法律规范中进行了安排与设计。所有的民事法律规范无非属于基本规范(或请求权规范、主要规范、通常规范)：能够产生某种权利的规范；或者属于对立规范：与产生权利规范相对应的、妨碍权利产生或使已经产生的权利归于消灭的规范。对立规范又可细分为权利妨碍规范、权利消灭规范和权利限制规范。

证明责任分配按照主张权利存在的一方当事人，也就是法律规范中的基本规范或者说权利产生的法律要件事实举证。如果对方当事人否定权利的存在，那么他就自己的否定主张即法律规范中的对立规范或者说权利妨碍的法律要件事实、权利消灭的法律要件事实或权利限制的法律要件事实进行举证。

笔者认为由于在电子商务交易的三方主体中，消费者个人对于信息的知情和掌握相较于第三方支付平台或者说平台卖家都处于劣势地位，如果还坚持贯彻“谁主张积极事实谁举证”的证明规则有违诉讼平等原则。此时，可以设置证明责任分配倒置的规则，由第三方支付平台或者卖家就行为不侵犯消费者的消极事实承担证明责任。

当然，这种倒置也要分情况适用，公民个人在第三方支付平台、在线商家这种企业面前处于弱势地位，此时，公民以个人名义提起消费公益诉讼时就适用证明责任分配倒置规定；当第三方支付平台、在线商家面对国家公权力机关时两者又处于弱势地位，检察机关、法院的调查取证权是更加强有力的，此时，就仍然应当遵循“谁主张积极实施谁举证”的方式进行证明责任分配。

5. 结论与展望

电子商务交易发展潜力依旧，在商务平台上进行交易的人在未来只增不减，甚至国际化趋势更加显著。这也将带来交易纠纷牵涉范围更广、波及人数更多的问题，出于诉讼经济学理论的考量电商平台纠

纷公益诉讼在将来将会作为维护消费者权益的重要法律途径之一,在实践中也逐渐展现出减少诉讼负累、提高诉讼效率、维护消费者权益的优势所在。当然,面对日益复杂的电商环境和不断增长的纠纷数量,笔者认为在诉讼主体适格、证明责任分配等方面的工作仍大有可为,只有公益诉讼的解决路径得到不断地完善和优化才能更好地维护消费者权益,促进电子商务行业的健康发展。

参考文献

- [1] 张卫平. 民事公益诉讼原则的制度化及实施研究[J]. 清华法学, 2013, 7(4): 6-23.
- [2] 盛伟程. 电子商务平台交易中群体侵权案件的法律规制研究[J]. 中国商论, 2021(16): 15-17.
- [3] 王涛. 消费民事公益诉讼中原告资格问题研究[J]. 法制博览, 2017(13): 87-89.
- [4] 石依冉. 消费者权益的司法救济困境——以民事公益诉讼为视角[J]. 河北法律职业教育, 2023, 1(1): 110-114.
- [5] 蔡宇梦. 消费公益诉讼法律问题的思考[J]. 法制博览, 2022(4): 127-129.
- [6] 张卫平. 诉的利益: 内涵、功用与制度设计[J]. 法学评论, 2017, 35(4): 1-11.
- [7] 段厚省. 对我国“消费公益”独立构造的反思[J]. 商业经济与管理, 2023(5): 79-91.
- [8] 孙南申. 我国建立公益诉讼制度的法律思考[J]. 群言, 2012(5): 21-23.
- [9] 李琳. 论环境民事公益诉讼之原告主体资格及顺位再调整[J]. 政法论坛, 2020, 38(1): 162-169.
- [10] 胡新茗, 蒋贵斌, 吴平方. 消费民事公益诉讼原告主体资格研究[J]. 法制博览, 2024(14): 83-85.
- [11] 苏号朋. 论消费民事公益诉讼对电子商务平台的适用[J]. 法律适用, 2022(3): 26-34.
- [12] 谢小剑. 刑事附带民事公益诉讼: 制度创新与实践突围——以 207 份裁判文书为样本[J]. 中国刑事法杂志, 2019, 5(5): 92-111.
- [13] [德]莱奥·罗森贝格. 证明责任论[M]. 第 5 版. 庄敬华, 译. 北京: 中国法制出版社, 2018.