

# 论消费者权益保护中的安全保障义务

## ——以电子商务平台经营者为例

薛宇娟

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年10月8日; 录用日期: 2024年10月29日; 发布日期: 2025年1月14日

### 摘要

电子商务平台运营商的安全义务不仅关系到平台的合规操作, 而且直接关系到消费者权益的保护, 是电子商务市场健康稳定发展的关键。电商平台安全保障责任首次在《电子商务法》第38条第2款中明确规定, 为进一步保护消费者权益提供了法律保障。但学界和实务界对这一规定的理解分歧, 仍有待进一步探讨和厘清。电商平台承担安全保障义务的必要性, 关乎平台的合规运营, 是电商平台在法律框架内正常运作的基础。其内容涵盖经营者保护消费者人身财产安全、网络安全、平台内义务审查监督等多个维度。在违法性识别方面, 电商平台应承担损害预防和协助救助、资质审查等方面的义务, 同时, 在评估电商平台安全保障义务履行情况时, 应及时排除客观原因或消费者个人原因的致损义务。

### 关键词

电商平台, 安全保障义务, 消费者权益

# On Electronic Commerce Platform Operator's Security Guarantee Obligation

## —Taking E-Commerce Platform Operators as an Example

Yujuan Xue

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Oct. 8<sup>th</sup>, 2024; accepted: Oct. 29<sup>th</sup>, 2024; published: Jan. 14<sup>th</sup>, 2025

### Abstract

The security obligation of e-commerce platform operators is not only related to the compliance operation of the platform, but also directly related to the protection of consumer rights and interests,

which is the key to the healthy and stable development of the e-commerce market. The responsibility for the security of e-commerce platforms is clearly stipulated in Article 38 (2) of the “E-Commerce Law” for the first time, providing legal protection for further protection of consumers’ rights and interests. However, the understanding of this provision between the academic and practical circles still needs to be further explored and clarified. The necessity of the e-commerce platform to undertake the security obligation is related to the compliance operation of the platform and is the basis for the normal operation of the e-commerce platform within the legal framework. Its content covers multiple dimensions such as operators’ protection of consumers’ personal and property safety, network security, and on-platform obligation review and supervision. In terms of illegality identification, the e-commerce platform shall undertake the obligations of damage prevention and assistance, qualification review, etc. At the same time, when assessing the performance of the security obligations of the e-commerce platform, the obligation of damage caused by objective causes or personal reasons of consumers shall be excluded in time.

## Keywords

E-Commerce Platform, Security Obligation, Consumer Rights and Interests

Copyright © 2025 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

中国电子商务交易的快捷、频繁、便利充分展示了电子商务作为国民经济发展强大动力的角色。这一繁荣景象促使电商平台经营者纷至沓来，为市场增添了新的活力[1]。然而，这也引发了一系列法律纠纷。最终颁布的《电子商务法》第 38 条第 2 款明确规定，对于涉及消费者生命健康的商品或服务，如果电商平台未尽到对平台内经营者资质资格的审核义务，或对消费者未尽到安全保障义务，导致消费者受损，将依法承担相应的责任。这一规定将安全保障义务作用于线上虚拟空间，扩大了平台的义务与责任范围[2]，确保这一义务得到切实履行，是维护电商市场健康稳定发展的关键。然而，该条款的表述相对抽象和概括，为了更好地将《电子商务法》得以应用，则需要进一步深入探讨电商平台安全保障义务的必要性、内容、及违法责任识别等方面。

## 2. 电商平台经营者担负安全保障义务的必要性

电商平台经营者承担安全保障义务的必要性，在刑法视角下，主要基于其对危险的有效控制能力和对消费者安全的保护责任。这一义务的确立，不仅是对消费者权益的维护，也是对电商平台在经济活动中所扮演角色的法律回应。

随着社会公众风险意识的不断提高，可以追溯到历史长河中的安全保障义务意识也逐渐形成我国大陆法系以立法保障义务为载体的传统民法思维，《民法典》第 1198 条对既符合我国市场经济发展需要，又遵守主体平等、契约自由、善意尽责等私法基本原则的安全保障义务作出了明确规定。这一条款的出台，不仅为经营者设定了明确的法律义务，也为消费者提供了有力的法律保障。

但《民法典》1198 条规定的保障义务，主要是针对实体经济中存在实体经济实体空间的商户。而《电子商务法》第 38 条第 2 款规定，电商平台除承担民事责任外，还将保障消费者权益作为工作重点[3]，在安全保障方面负有特殊责任，适用于网络商务活动，无固定的物理界限。这是一种全新的商业模式，与

传统商业店家截然不同，其带来的风险也随之而来，包括产品质量问题、虚假宣传、个人信息泄露等。这些风险可能导致的社会问题更为严重，不仅是消费者的合法权益受到侵害[4]。而电商平台的操盘手，则有能力对险情进行有效的把控。他们掌握了平台技术，与经营者签订了服务合同，制定了平台交易规则，对于侵害消费者权益的经营者，他们的识别能力更强，对于危险的管控能力也更强。例如，电商平台可以通过技术手段监测和过滤虚假信息，及时发现并处理违法商品和服务，从而保护消费者的合法权益。与个体消费者相比，无论是从实力上还是经济上，都有着不小的差距。甚至当平台对消费者权益进行直接或间接的侵害时，很多人会以“旁观者的心态”，以为总会有其他人挺身而出进行维权，从而因为消费者群体的分散而选择无所作为。除非遭受的损失难以弥补，否则消费者往往会因为维权所需的时间和精力成本而选择忍气吞声。如果遭受损害的消费者想要通过司法途径主张权利，需要提交相关证据证明其遭受的损失是由于电商平台未尽到安全保障义务所导致的结果。按照传统民法权利救济制度的规定，这两者之间存在着必然的因果关系，这在理论上被认为是顺理成章的。但是，在现实生活中却很难做到。所以，为了防范和减少这些风险的发生，电商平台的经营者应该承担起安全保障的责任。

此外，电商平台运营承担安全保障义务，也是企业社会责任的一种体现。为消费者提供安全公平的交易环境，电商平台经营者作为经济活动的重要参与者，负有不可推卸的责任。这不仅对提升消费者信任度、满意度有很大帮助，对促进电商平台良性发展也有很大帮助。

### 3. 电商平台担负安全保障义务的内容

#### 3.1. 保护消费者人身、财产安全的义务

在电子商务领域，保障消费者人身、财产安全是电商平台义不容辞的法律责任和道德义务，这一原则在消费者权益保护法的核心理念中根深蒂固。作为交易中介和信息服务提供者，电子商务平台的作用不仅局限于搭建交易平台，促进商品流通，更重要的是为了保证线上消费者的基本权益不受侵害，从而构建一个安全可靠的交易环境。

就人身安全而言，电商平台有责任确保所售商品符合国家安全标准，不含有害物质或设计缺陷，这直接关系到消费者的生命健康。平台需通过严格的供应商审核、商品质量检测及后续监管机制，剔除存在安全隐患的产品，避免消费者因使用不合格商品而遭受身体伤害。此外，对于食品、药品等特殊商品，平台更应执行更为严格的审查流程，确保来源可追溯、质量可控制，切实保障消费者的饮食用药安全。

在财产安全上，保护消费者资金安全，电商平台当仁不让[5]。交易资金的安全性随着网络支付的广泛应用而愈发凸显平台需采用先进的加密技术保护交易数据传输安全，建立健全的风险防控体系，及时识别并拦截诈骗、盗刷等违法行为，确保消费者的支付账户和交易资金不受侵害。同时，电商平台还应提供清晰、透明的交易规则与售后服务政策，为消费者提供便捷的维权渠道，对因平台原因导致的财产损失给予合理赔偿，以此增强消费者的交易信心与安全感。电商平台在保障消费者人身与财产安全方面的义务，不仅是法律规范的明确要求，也是构建健康、可持续电子商务生态的必要条件。

#### 3.2. 保障平台网络安全的义务

电子商务平台构建了一个虚拟的交易空间，将平台内的商家和消费者连接起来，其中以互联网技术为依托，保障网络安全、日常经营管理等成为其运营的核心任务。网络安全范畴可进一步细化为两个主要方面：网络信息安全和网络运行安全。

根据《网络安全法》第40条至50条的规定，在采取必要措施保障网络信息安全的同时[6]，电子商务平台收集、使用用户个人信息，必须遵循合法原则。确保收集到的信息在未经用户同意的情况下，不外泄、篡改或毁损，不向第三方泄露个人信息，具有保密性、完整性和可用性。电商平台是消费者财产

权和隐私权的重要保障，是维护消费者在账号安全、财产安全和个人隐私保护等方面应尽的义务。同时，对于未来可能涉及的援助义务，电商平台也需要保证收集到的信息真实、完整，在合理的时间范围内提供可靠的数据支持。

至于网络运行安全方面，《网络安全法》第 21 条至第 39 条的规定，要求电商平台从技术与管理两个层面出发，确保平台的稳定运行[7]。在技术层面，为有效防范病毒、网络攻击、网络入侵等安全威胁，电子商务平台需要对网络运行状态进行持续监测和记录，并保留网络日志。对数据进行分类管理，定期备份，加密处理，以减少因平台技术故障导致消费者遭遇维权难题，从而保证服务系统运行顺畅。在管理层面，为确保在突发事件发生时能够快速反应、有效处理，电商平台应针对可能发生的网络安全事件制定完备的应急预案。及时为消费者提供救济或修复措施，以应对可能或已经遇到的风险。

以与消费者人身安全直接相关的滴滴、花小猪、高德打车叫车平台为例，他们作为消费者日常出行的必要网络平台，必须保证消费者投诉和报警通道畅通，对紧急情况下的车辆定位信息进行不间断监控，做到防患于未然。并且能够对快速获取、追踪和反馈相关信息的消费者的人身安全给予及时有效的保障。

### 3.3. 承担平台内运营者审核、监督义务

《电子商务法》第 38 条第 2 款对电商平台应承担的审查义务和安全保障义务作出了明确规定，并对其各自独立的重要性进行了强调[8]。所以，不能简单地把审计责任看成是安全保障责任中的一环。审核义务主要作为前置条件，将平台内的运营主体不符合资质要求排除在外。然而，这一步骤并不能确保所有获得准入资格的经营者在后续经营活动中都能严格遵守法律法规，不出现违法或违规行为。所以，当运营商入驻电商平台开展业务后，电商平台还需要持续跟踪更新经营者的资质、信息和运营服务内容。

虽然《电子商务法》并未直接规定这一持续监管的义务，但第 29 条要求电商平台在发现违法违规商品或服务时，必须采取相应的处置措施，而《网络交易管理办法》第 26 条更是明确指出，第三方交易平台经营者应当对平台内的经营者违法违规行为建立巡查监控制度[2]，对平台内的违法违规行为，应当及时发现。对于这种持续督导义务的审查性质，学界意见不一，莫衷一是。有些学者主张进行实质审查，而另一部分学者则倾向于形式审查。不过要求电商平台承担全面主动的动态巡查监控义务，考虑到电商行业的快速发展需求和目前的技术条件，并不具备可行性。电商平台面对众多不同类型的运营商，应该在经营上有所侧重。电商平台应以合理成本为前提，针对风险潜在、侵权可能性较高的领域，承担较高的关注义务，强化重点监控措施。定义公司为网约车平台公司，依托互联网技术建设服务网络，操作时一定要保证安全。这一案例进一步强调了电商平台在特定领域，如网约车服务中，应承担更高层次的安全保障与监督责任。

## 4. 电子商务平台安全保障义务的违法性判断

### 4.1. 损害预防和协助救助为其基本义务

通过对《消费者权益保护法》的阅读，可以明确电商平台必须承担保障安全的义务，主要包括预防损害、协助救助等方面的义务，也包括审查经营者资质等方面的义务。其可能要承担民事责任、行政责任，甚至是刑事责任，而且由于违法行为所引发的责任可能不仅仅局限于民事责任，法律责任可能会更重一些。

损害预防和协助救助构成了电子商务平台在保障消费者安全方面的基本义务。针对可能威胁消费者生命健康的商品或服务，平台必须采取必要措施，包括发布危险警告、及时发出预警、消除安全隐患，并在必要时提供援助。为此，平台需构建技术识别体系，以预防潜在危害，这涵盖危害预防设施、应对措施以及应急救助计划。针对已知的风险因素，如商品或服务对健康造成危害等，一旦消费者投诉被识

别，平台应立即派出应急处理人员介入，及时处理。

根据法律规定和平台运营经验，平台应立即向消费者发出警告，一旦发现可能威胁到消费者的生命健康，身体损耗或者已经发生了危及消费者安全的事件，应当及时做好紧急援助措施的启动准备。例如，消费者购买到所谓“古法制作减肥茶”，则平台应当及时开通退货退款渠道，并责令此“古法制作减肥茶”的直接经营者进行停业整顿或退出平台，给予罚款，甚至及时召回，预防损害进一步扩大。

同时，对于潜在风险，平台需进行明确提示，这种提示应基于常规商业经营者的认知，而非依赖专业人员的深度分析。如果平台对运营业务中存在的危害因素没有尽到自己的责任，没有及时发现并制止，因此导致此次事件的发生，平台需要承担连带责任；而自营业务，则需要一个全责的平台来做。在险情出现后，平台还需要积极协助救援活动。

#### 4.2. 资质审查、资格准入为其重要义务

虽然有学者主张“不应将审查义务纳入安全保障义务范畴”，但资质审查仍被视为电商平台在安全保障方面的关键或义务，这种看法并未被广泛接受。资格审查并非时时与安全保障问题直接挂钩，但与安全保障相关的案例，却往往与运营商的资格有着千丝万缕的联系。保障消费者安全的首要步骤是平台对拟入驻商家的资质进行严格审核，对于可能出现商家名称不当使用或推销商品质量问题的商家，将会排除在外。

以网络心理付费咨询平台“壹点灵”为例，其应对平台上的心理咨询师有无从业资质、有无相关证件及身份信息进行审核，预防身份造假、资质造假。这些审核工作的开展，与客户能否接受专业心理指导、心理安全、健康情况改善密切相关。市场上的商品制造、销售、服务环节，在目前信息化大数据时代，都潜藏着一般消费者难以察觉的风险隐患。而缺少必要资质的运营商，更容易成为一个潜在的安全问题。因此，大部分经营商品或服务的人，都需要具备专业的经营技能和高度的社会责任感，特别是涉及消费者生命健康、身体安全的领域<sup>[3]</sup>，在经营资格的相关要求上，更需要严格遵照执行。

电子商务平台通过规模化、数字化的运营方式，以及网络商业交易的非接触性特征，为消费者提供了前所未有的购物便利。但是，这样的交易方式也带来了信息不对称的困扰。消费者在选择电商平台购物时，很大程度上是建立在对平台信任的基础上<sup>[9]</sup>。平台作为销售者与消费者之间的桥梁，通过构建相互信任的商业机制来解决交易中的信任问题。例如“网易严选”，其平台宣传正品保障，品牌特卖，超值优惠。基于对该电商平台审核资质严格的信任，消费者才在此平台上购买家居饰品、美妆、营养保健品，如果消费者缺乏对其的信任，则在当今购物 app 云集的电商时代，断然不可能选择在其平台购物消费。所以，一旦出现此平台的销售者售卖假货事件，如果伤害是由第三方侵权造成的，则由侵权人承担责任，但平台仍需因其违反法律规定或约定而导致损害扩大而承担补充责任。

#### 4.3. 及时排除客观原因或消费者个人原因的致损义务

因正常的商品或者服务交易发生争议，消费者与经营者之间应当按照合同约定由双方当事人自行解决，但也存在一些需要考虑的特殊情况。这些特殊情况主要分为以下两种。

一种为法律制定时需要合理界定的义务边界。受社会经济发展水平和文化习惯的影响，通常是以国家社会经济生活中已经发生的现实问题为依据，制定经济方面的规定、条例。法律保障既不过高，也不过低，从而进行法律调整，需要充分考虑此类问题的社会适应性。例如，不可抗力导致的平台损害，为防止损害的进一步发生，平台应当及时尽可能采取挽救措施，例如通过社会责任保险分担等方式，尽力承担平台相应责任，恢复正常交易运转秩序，保障交易安全。

另一种为消费者主观因素造成的损害，消费者自甘风险或明知有风险仍继续进行交易的行为。例如

在“闲鱼”二手购物平台进行交易时,明知对方卖家芝麻信用等级低,且未实名认证的情况下,甚至闲鱼官方在其卖家账号下打出风险提示警示语,仍不注意或是直接忽略,与其进行二手货物交易,最终导致买家自身利益遭受损害、财物损失的情形。当然,在正常经营过程中不属于经营者可以察觉的范围内导致的损害,不属于源头经营者的行为。另外,消费者与经营者恶意串通、欺诈,可能危害到消费者自身的利益,不仅危害平台利益,也可能危害到其他第三方。此类行为与商业诚实守信原则严重相悖,不符合我国社会主义核心价值观[10]。

## 5. 结语

随着电商平台经济的蓬勃兴起,并且得益于科技进步的推动、经济的增长以及产业的不断升级,其影响力已远远超出了经济范畴,成为社会各界广泛瞩目的焦点,并在社会生活中发挥着举足轻重的作用。

《电子商务法》第三十八条对细化完善后续法律法规和相关司法解释的空间,进一步充实了平台职责范围。从社会进步与经济现实的现实需求出发,电商平台应当主动提升合规意识、风险警觉性以及服务水平,在严格遵守法律强制性规定的同时,积极采用行业标准等软性规范,勇于承担社会责任,以确保适应并满足市场运行的客观要求。

## 参考文献

- [1] 李盛楠. 依据平台自身调性,寻找新的增值点——2020年暑期档电视综艺市场观察[J]. 中国广播影视, 2020(19): 30-33.
- [2] 米新丽,刘正之. 论电子商务平台的安全保障义务[J]. 行政管理改革, 2020(11): 48-54.
- [3] 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.
- [4] 韩艳. 网络消费维权的困境与应对措施探析[J]. 中国市场, 2022(25): 190-193.
- [5] 李颖,曹曦晔,赵志浩. 浅析我国电商平台发展现状及策略[J]. 营销界, 2023(12): 8-10.
- [6] 汪恭政. 论我国网络领域规范治理的法治化进程——以《网络安全法》的演变为视角[J]. 西安电子科技大学学报(社会科学版), 2017, 27(4): 73-83.
- [7] 凌尧帆,喻玲. 平台经营者“相应的责任”的完善——基于94份判决书的实证分析[J]. 竞争政策研究, 2021(6): 47-58.
- [8] 徐浩宇,蒋慧. 平台经营者的“相应责任”探析——以《电子商务法》第38条第2款展开[J]. 广西科技师范学院学报, 2022, 37(2): 69-75.
- [9] 李爱雄. 跨境电商O2O体验店消费者满意度提升策略[J]. 对外经贸实务, 2018(10): 33-36.
- [10] 樊晓磊. 社会主义核心价值观的人权精神内涵及司法实践[J]. 人权法学, 2022, 1(3): 62-83, 152-153.