

电商平台的失范行为和治理研究

王 田

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年11月20日; 录用日期: 2024年12月3日; 发布日期: 2025年1月20日

摘 要

平台经济作为市场经济的新形态, 具有市场经济的一般特性, 更具有自身的独特性质。然而, 电商产业的逐利性、虚拟性、高竞争性和低门槛性, 使得电商平台的发展产生异化, 逐渐出现“二选一”限制交易, “大数据杀熟”和流量造假等诸多失范行为。这不仅引发平台与消费者的信任危机、有损消费者利益, 更会阻碍市场经济的发展。近年来我国出台诸多法律法规和政策以积极引导电商平台的发展, 但法律法规不健全、监管执行乏力、行业自治机制不完善、社会监督不足等弊端逐渐暴露。要有效整治电商行业的失范行为, 稳步推进电商产业的健康发展, 必须完善法律治理体系、提升政府执法效率、提高行业自治水平、发挥社会监督效能, 以共同营造风清气正的电商环境。

关键词

电商平台, 失范行为, 平台治理, 平台责任

Research on the Misconduct and Governance of E-Commerce Platforms

Tian Wang

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Nov. 20th, 2024; accepted: Dec. 3rd, 2024; published: Jan. 20th, 2025

Abstract

As a new form of market economy, platform economy has the general characteristics of market economy and its own unique properties. However, the profit driven, virtual, highly competitive, and low threshold nature of the e-commerce industry has led to the alienation of the development of e-commerce platforms, gradually resulting in many deviant behaviors such as “choosing between two” restricting transactions, “big data killing”, and traffic fraud. This not only triggers a crisis of trust between the platform and consumers, which is detrimental to consumer interests, but also hinders

the development of the market economy. In recent years, China has introduced many laws, regulations, and policies to actively guide the development of e-commerce platforms. However, drawbacks such as incomplete laws and regulations, weak regulatory enforcement, imperfect industry autonomy mechanisms, and insufficient social supervision have gradually been exposed. To effectively rectify misconduct in the e-commerce industry and steadily promote its healthy development, it is necessary to improve the legal governance system, enhance government law enforcement efficiency, improve industry autonomy, and leverage social supervision to jointly create a clean and upright e-commerce environment.

Keywords

E-Commerce Platform, Anomie Behavior, Platform Governance, Platform Responsibility

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

随着移动互联网技术的成熟以及消费的不断升级，电子商务产业一路高歌猛进，现已成为全球经济的重要组成部分。近年来，电商行业的市场规模持续扩大，以 2023 年为例，国内跨境电商交易规模达 16.85 万亿元，同比增长 7.32%。¹但新事物往往伴随着新挑战，近年来电商平台行为失范现象频发，面对诸多影响和波及面极大的负外部性事件，现行法律法规弊端显露，政府传统的“命令-控制”型规制等模式早已力不从心。如何完善电商平台治理体系，进一步探索和构建多元监管模式，是规制电商平台失范行为，促进市场良性竞争，进而建设数字现代化强国的必然之需。

2. 电商平台失范行为的类型

2.1. 平台“二选一”行为

所谓“二选一”限定交易，指电商平台要求商家或消费者只能在一个平台而不能在多个平台同时注册经营，已经在某一平台经营的商家不得再到其他平台售卖商品或提供服务。“二选一”是一种典型性的表述，实践中电商平台的限制性交易行为往往还以“三选一”“四选一”，甚至“N 选一”的形式出现。电商平台“二选一”的行为表面上看是一种商业策略的选择，属于平台自治的范畴，但刺破其“伪装”的面纱，该行为的背后实质上借助平台与消费者地位的不平等，利用平台经营者偏好利用平台规则和技术优势，通过屏蔽店铺、搜索降权、流量限制、技术障碍、扣取保证金等惩罚性措施对平台内经营者设置障碍，使其被迫在事实上“二选一”[1]。此种限制行为不仅有危害消费者权益之嫌，更让“交易对象”未获得交易机会就被强制排挤出其他的平台市场，造成不正当竞争甚至垄断现象，是电商平台行为失范的典型表现。

2.2. “大数据杀熟”行为

“大数据杀熟”非专业性词汇，而是源于互联网语境，指的是电商平台借助大数据技术，跟踪分析网络消费者的消费行为，基于对消费者的购买喜好、消费能力、检索偏好等信息，实施个性化、差异化的定价策略，以实现企业的最大化利益[2]。一方面，电商平台借助数据优势，对条件相同的交易相对人在交易价格上实行差别待遇，构成价格歧视和价格欺诈，将严重侵害消费者权益。另一方面，“大数据

¹ 参见中研网：<https://m.chinairn.com/news/20241113/162619891.shtml>，2024 年 11 月 16 日访问。

杀熟”使得部分电商平台挤占其他企业的市场份额，抢占市场主导地位，以滥用数据的形式扰乱市场秩序，构成不公平竞争。此外，“大数据杀熟”行为多样、方式多变、主体多元，同时该行为以算法技术作为支撑，导致“大数据杀熟”行为具有隐蔽性和专业性，由此带来的维权成本高、举证困难、治理难度大等问题为治理电商平台的治理设置重大阻碍。

2.3. 流量造假行为

在传统媒体时期，平台的流量数据均需通过独立的第三方机构审核，数据流量造假行为鲜见。进入新媒体时代，网络直播带货等电商交易方式为流量数据造假提供了温床，通过手机群控软件实现批量操作进行刷量的不正当手段肆意生长，给消费者、广告主、行业市场和互联网生态环境带来了不良影响。电商产业繁荣发展的背后潜藏的大量数据造假和流量泡沫，电商平台长期纵容甚至参与数据流量造假的案例早已屡见不鲜。此种行为虽然在短期内为电商平台和品牌方带来巨大利润，但长期来看，这实质上不仅不啻涉嫌消费欺诈，更会消解了社会诚信体系、扭曲主流价值观念，从而造成商业信用危机。

3. 电商平台失范行为治理的现实困境

3.1. 法律法规约束力不足

法律一经制定便具有滞后性，这是永恒不变的规律。而在数字经济高速发展的今天，此种滞后性显得尤为明显。我国网络市场监管的大部分法律在 2020 年才出台，对于数据安全数据安全、数据流动、数据监管等等数据治理体系还处于初步探索阶段，针对电商带货平台、主播以及品牌方的责任界定还比较模糊，对消费者的合法权益的保护存在法律漏洞，对广告技术的使用也没有明确的规制。同时，目前的法律法规对于电商带货广告的广告主体、广告形式、广告技术等均没有明确的法律条文规定，这是造成虚假宣传现行频发的重要原因所在。尽管国务院、市场监管总局，商务部等部门，针对电商平台的相关问题制定了一系列的指南和意见，但法律规范的效力性较低，专门性不足。由于管辖范围、违规行为认定、处罚限度等方面标准不同，也导致实践中对电商平台惩治范式不一。

3.2. 政府监管执行乏力

我国电商平台的监管，主要是政府监管为主导，以行业管理、平台自律和社会督促为配合的监管模式。但行业价值链的信息流难以在各部门之间的有效循环流动，当前政府各监管部门对电商平台的监督管理缺乏总体统筹，政府部门多重的监管主体亦可能会造成监管混乱、权责重叠的问题。进言之，一方面，政府监管以“条块分割”为主要模式，监管任务分割成各个领域和板块，但电商平台具有跨时空性、交互性等特点，此种特点与现行政府监管的体制存在天然抵牾，各政府监管部门面对电商平台极容易出现“监管缺位”或“监管冗余”并存的现象。另一方面，与传统商业相比，电商平台坐拥庞大的数据信息与先进的数据技术，加上数据行业的隐蔽性和专业性，使得政府监管力量无法对如此大规模的监管客体实施直接监管，往往通过政府“事后”监管的形式打击直播平台的失范行为。但此种治标不治本的治理方式，加上执法缺少统筹，权责划定不清，执法难度过高等问题，导致电商平台的行为得不到有效地拘束。

3.3. 平台自治机制不完善

相关国家机关对电商平台的监管是一种外部监管模式，碍于信息掌握度、信息专业度和措施有效性等限制，此种监管模式无法针对性地对电商平台内部进行有效治理，平台行为失范而造成的内部经济社区主体间权利义务结构失衡的现状也无法得到有效改变[3]。此背景下，电商平台自治法律机制的构建，成为对电商平台的行为进行有效监管、有效惩戒和积极引导的关键补充。如微博平台规则的突出特色在于格外注重社区规范类规则的建设。《微博社区公约》作为微博社区的“根本大法”，规定了网络用户行

为规范以及社区管理等基本问题。除此之外，微博还创制了《社区委员会章程》和《社区专家委员会章程》，通过“第三方线上纠纷解决机制”处理各类用户投诉，弥补技术性手段的不足[4]。

但不得不承认的是，尽管电商平台监管弥补政府监管不足的优势明显，但其也具有明显的局限性：首先，平台企业自治规则的“软法性”，决定了平台自治的权威性不足。具体而言，平台企业自身形成的平台规则并不像是法律法规等具有强制性和权威性，企业也没有法定的执法权，基于合同关系形成的软法规则容易受到质疑和挑战。其次，平台自治的动力来源于平台的发展，就是追求私人商业利益最大化。于此，平台企业可能滥用自我优待的能力针对特定的竞争者，利用市场主导地位牟取自身利益，抑制竞争行为或使反垄断目标难以实现，即可能导致自我优待的现象，当私人利益与公共利益冲突时，平台企业极有可能会牺牲公共利益，引发更大的道德危机。

3.4. 社会监督机制难以奏效

在电商平台生态体系中，电商平台企业因掌握核心资源优势，在用户或非用户中处于强势地位。互联网时代，算法监视着用户的生活的方方面面，继而给用户推荐“基于数据分析认为用户所感兴趣的商品诱导购买信息，使消费者完全丧失了主体性。算法作为人的逻辑作品，不仅不能做到完全客观中立和价值无涉，而且因为算法与现实的关系是“对等”的或者说是“同构”的，它往往会复制现实的不公，甚至放大现实的成见，将偏见与歧视加诸算法用户。而由于弱势群体的“数字痕迹”的缺失或失衡，算法机制将会进一步导致其“失语”，产生更大的“数字鸿沟”[5]。尽管电商平台均设有相应的监督举报机制，但因为信息严重不对称等问题，受到权益侵犯的用户的举证难度巨大，维权成本激增，电商平台失范行为的社会监督机制往往难以奏效。

4. 电商平台失范行为治理的完善路径

4.1. 完善法律监管体系

从专业性层面，立法机关可将监管目标进行分类，将监管目标根据不同的领域进行分类，对每个类别进行具体的标准和指标的设定，提高法律规范的专业性，避免法律规范的笼统性带来的执法难题。例如针对“大数据杀熟”行为，为了弥补消费者的信息缺失，减少双方的信息差，应扩大平台信息披露的范围。具体可在相关法律中增设关于信息披露的强制性规定，要求平台经营者向消费者披露其是否正在实施差别定价以及实施该策略所考虑的参数，并提供统一的价格清单，以增加消费者对平台的信任。从法律位阶层面，对电商平台的相关问题制定了一系列的指南和意见之后，针对电商平台失范行为的顽疾，待时机成熟之后，考虑将指南和意见尽快上升为具有强制性效力的法律文件，以对现有失范行为实现有效惩戒，对潜在的失范行为达成有力威慑。

4.2. 提升政府执法效率

电商平台失范行为治理问题的难题错综复杂，构建高效执法体制，深化执法效能是治理的重中之重。首先，执法部门需要改善治理理念。我国政府监管部门在对我国电商平台进行监管时应当遵循分类监管的理念，对不同的商业模式制定不同的监管办法，避免“一刀切”的监管措施出现，通过运用具体问题具体分析的方法，来切实完善监管部门对电商平台的监管。其次，部门之间应厘清权责界限。电子商务的监管主体涉及很多，只要是有关制定与跨境电商有关的规范性文件的主体均享有对跨境电商的监管权责，则不可避免的会出现监管权责的交叉重叠，从而导致多头管理、重复执法的情形。要提升电商平台的治理效能，就必须要对权责进行划分，完善行政协同监管机制，通过部门分工避免执法懈怠、执法推诿和执法重叠的问题。最后，执法部门需提升平台治理水平，在监管技术方面进行创新，比如采用电子化的方式来建立适用于整个电商行业的监管平台，之后再通过新兴信息技术对其进行定期或者不定期巡

查，以此来加强对电商平台的监管明确各部门的监管分工，对电商平台进行全面有效的监管。

4.3. 提高行业自治水平

电商平台通过自行制定商业行为准则、商户规范管理制度、失范惩戒措施等，对平台内的商户行为进行规范和约束，相关部门也可以发布行业标准和自律规则，对电商从业者的行为进行引导和规范。同时，软法建设还需要建立起软法的制定和执行机制，以确保软法的有效性和可操作性。如构建信用体系建设，通过建立信用信息系统和信用评价机制，通过记录和评估电商平台、商家、买家等各方的信用行为，建立一套完整的信用评价、奖惩机制，在提高电商交易的信任度和可靠性的同时，推动社会成员遵纪守法、诚信经营、守信用、信用互惠，进而形成完善的信用生态，促进电商市场健康有序发展。

4.4. 发挥社会监督效能

社会信用监管的前提是信用信息被全面、准确地记录、分析、组织和共享。要实现电商平台失范行为的高效治理，行业内部要加强信息披露力度。相关部门要提升信息监测力度，在数据分级、权限等保证数据安全流向的情况下建立信息共享机制，确保其他的监管主体有更多渠道可以获取消费信息，消除各个主体之间的信息隔阂，降低协同监管的成本。同时，电商平台及相关行政部门应当对于消费者的投诉应及时处理反馈，并通过构建投诉通道、设置投诉奖励机制，宣传相关法律知识的方式，调动用户积极性，鼓励用户举报平台的失范行为，让监管渗透到各个角落，营造全民监督的环境。

5. 结语

电商平台的高度发展引领人类进入平台经济时代，社会交易便捷化的同时，也为市场经济的发展带来诸多新挑战。面对“二选一”的方式限制交易，“大数据杀熟”和流量造假等诸多失范行为，整治电商平台失范行为刻不容缓。立法方面，立法机关应提高法律规范的专业性和法律位阶，避免法律规范的笼统性和弱强制性带来的执法难题。在执法方面，要改善治理理念，划清权责界限、提升治理水平。同时，要积极发挥行业自治和社会监督效能，建立政府、平台和消费者协同治理体制，促进产业生态良性发展。更重要的是，电商平台要抵制失范行为，贯彻诚信理念，注重合法合规建设，共同营造良好的网络营商环境。

参考文献

- [1] 孙晋. 数字平台“二选一”行为的反垄断法公共规制[J]. 政法论丛, 2024(2): 51-62.
- [2] 邢若琳. 数据驱动定价策略的法律伦理审视——对“大数据杀熟”行为的法律规制分析[J]. 法治时代 2024(6): 62-65.
- [3] 周莉欣. 电商平台自治法律机制的构建[J]. 法商研究, 2024, 41(2): 106-123.
- [4] 夏燕. 网络社区自治规则探究——以“新浪微博”规则考察为基础[J]. 网络信息法学研究, 2018(2): 122-135+277.
- [5] 雷文宣. 技术赋权下的网络直播发展与优化建议[J]. 视听, 2019(12): 178-179.