

论电子商务平台经营者的民事责任

吴靖媛

贵州大学法学院，贵州 贵阳

收稿日期：2024年10月21日；录用日期：2024年11月14日；发布日期：2025年1月7日

摘要

在电子商务运营过程中，消费者权益受损、知识产权侵权等现象不断出现，对现行法律制度提出了挑战，传统侵权法理论越来越难以解决数字平台经济新型法律责任问题，存在规则与理论研究供给不足等问题，需要重新界定平台经营者的法律地位与民事责任。《电子商务法》第38条第2款为平台经营者规定了“相应的责任”，有利于维护消费者的生命健康权益，对于网络购物纠纷解决和维护互联网环境都有着积极的促进作用，但责任的具体形式、归责原则、举证责任分配等均未明确，存在法律适用不明确和自由裁量的尺度过大的问题。如何准确裁量电子商务平台经营者的义务和责任，是本文重点研究的问题。

关键词

电子商务平台经营者，中华人民共和国电子商务法，审核义务，安全保障义务

On the Civil Liability of E-Commerce Platform Operators

Jingyuan Wu

Law School, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Oct. 21st, 2024; accepted: Nov. 14th, 2024; published: Jan. 7th, 2025

Abstract

In the process of e-commerce operation, various phenomena such as consumer rights violations and intellectual property infringement have emerged, posing challenges to the current legal system. The traditional theory of tort law is increasingly unable to solve the new legal liability problems in the digital platform economy. There are also problems of insufficient rules and theoretical research, and the legal status and civil liability of platform operators need to be redefined. Article 38, Paragraph 2 of "E-Commerce Law of the People's Republic of China" stipulates that platform operators shall bear "corresponding liabilities" to protect the life and health rights of consumers. This is

conducive to the resolution of online shopping disputes and the maintenance of the internet environment, but the specific forms of liability, the principle of liability, and the allocation of burden of proof have not been clarified, and there are problems of unclear legal application and excessive discretion. How to accurately regulate the duties and liabilities of e-commerce platform operators is the key issue that this paper focuses on.

Keywords

E-Commerce Platform Operators, E-Commerce Law of the People's Republic of China, Audit Obligation, Security Obligation

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. 问题的提出

我国电子商务发展势头强劲，国家统计局数据显示，2022年全国电子商务交易额达43.83万亿元，全国网上零售额达13.79万亿元，网络零售继续保持增长，成为扩大内需、拓展消费的重要力量¹。电子商务具有交易的便利性、商品或服务的多样性、选择范围的广泛性等特点，预计将成为全球最大的零售渠道与全球经济的驱动力。交易数量激增的背后也蕴含着各类风险隐患，不合规和非法商品的销售量相应增长，消费者和平台内经营者之间信任问题在线上比线下更为严重。2019年实施的《中华人民共和国电子商务法》(以下简称《电子商务法》)，具有先进性与时代性特征，系统规定了电商平台经营者的义务与责任，但立法者采取了相对灵活的措辞，希冀通过预留一定的法律空间以达到在司法适用中做到公平公正，平台经营者责任问题仍是引起重点关注和长期辩论的主题。

2. 审核义务与安全保障义务

电子商务平台经营者在交易活动中一般扮演两种角色，一是参与市场竞争的主体，以企业的身份与消费者直接缔结买卖合同关系，进入电子交易市场；二是仅为中介服务提供者，负责规范平台内经营者的行为以维持电子交易市场秩序。平台经营者没有履行资质审核义务或安全保障义务时，平台经营者承担相应的侵权责任。

2.1. 资质审核义务

《电子商务法》第二十七条明确了电子商务平台经营者对平台内经营者身份的核验义务。资质资格审核义务是指，对于关系消费者生命健康的商品或服务，平台经营者不仅应在接到通知后采取必要措施，也应当事先主动审查平台内经营者是否具有提供相关商品或服务的资质资格，如食品经营许可证等。对资质审查的限度存在两种不同学说。一种观点认为资质审查应以形式审查为限，另一种观点认为电子商务平台对平台内经营者资质具有实质审查义务。实务中多赞同第一种观点，即电子商务平台对平台内经营者的资质审查以形式审查为限。

2.2. 安全保障义务

安全保障义务是指社会交往的开启者、维持者或主导者采取适当措施来防范危险发生的义务。从广

¹ 《中国电子商务报告(2022)》。

义上来说，电子商务平台经营者的安全保障义务至少应该包括对网络交易系统的安全保障义务(网络安全保障义务)与对平台内经营者提供的商品与服务的人身、财产安全的保护义务(消费者安全保障义务) [1]。根据《电子商务法》第三十八条第一、二款可知，电商平台经营者必须及时采取措施以保护人身和财产安全，否则需要与其他经营者承担责任[2]。通过时间顺序分析，安全保障义务在不作为侵权中凸显事后补足的功能，是事后追究损害发生的间接条件。通过义务履行分析，电子商务平台经营者与消费者之间并没有基于平台管理形成的契约关系，只可能存在因未尽到法定义务而产生的侵权责任，综上所述，安全保障义务是独立的、法定的注意义务。

3. 电子商务平台经营者相应责任认定中存在的问题

在司法实践中，相应责任的适用并没有如立法者预定那般灵活，相应责任适用的理想状态是当现行法律已有具体民事责任的规定时遵守其规定，现行法律未有规定时，应根据具体事实和情况，在个案中确认平台经营者相应的民事责任[3]。总体而言，相应责任条款的责任认定主要有四个方面的问题。

3.1. 认定平台经营者是否承担责任有分歧

司法实践在适用平台经营者相关责任条款时更注重以《网络交易监督管理办法》来判定平台经营的审核义务是否履行完毕，大多数情况下仅凭借平台经营者向消费者披露商户信息以及通过用户服务协议向消费者告知的行为就认定其完成了相应的审核。以秦汉新城郑建平百货店、浙江淘宝网络有限公司与黎格格、马纯忠、郑建平、西安国际港务区马纯春百货店等网络购物合同纠纷一案为例²，该案例是典型的关于实质审核与形式审核的观点交锋。一审法院认为，本案涉及了对人的生命健康具有重要影响的食品安全，淘宝公司却未对虚假的食品生产许可证进行真实性审查，判决淘宝公司与郑建平百货店承担连带清偿责任。二审法院则认为法律不能强人所难，网络交易平台提供者客观上能力是有限的，难以对所有经营者的资质进行实质性审查，淘宝公司已经尽到形式审查义务，纠纷发生后能提供案涉食品经营者的信息情况且积极配合消费者维权，其并不存在过错。二审法院撤销了一审判决中有关淘宝公司承担责任的内容。

3.2. 法院忽视了安全保障义务

当前立法尚未对电商平台经营者安全保障义务的适用情形进行明确，然而这并未阻却人民法院探索的脚步，实践中司法忽视了平台经营者是否履行了资质审核义务和安全保障义务，鲜少有判决认定电商平台经营者违反安全保障义务的案例。电商平台经营者安全保障义务的认定标准形成有多种观点，而因认定标准的不同，导致出现了不同的裁判结果，在逻辑上难以自洽，在功能上也影响了司法公正、不利于保护消费者的合法权益。

3.3. “相应责任”适用规则不明

广义理解，“相应的责任”应包括连带责任、补充责任或按份责任。狭义理解，“相应的责任”仅指与过程程度相适应的按份责任。由于《电子商务法》第三十八条第二款相应责任范围的宽泛以及相关细则的不确定性，致使部分法院对平台经营者的相应责任存在不同的认识，在平台经营者承担的是连带责任还是补充责任的问题上未达成一致，法院间的理解有较大差异。

3.4. 消费者举证困难

适用第三十八条第二款中“相应责任”要求平台经营者承担责任，需要证明其具有过错，其适用过

²(2020)粤06民终10835号。

错原则且根据“谁主张谁举证”的原则，这一举证责任属于消费者。在实务中，法院通常也要求消费者就自己的诉求承担全部证明责任。但是，消费者与经营者之间的实力悬殊，消费者难以顺利地通过举证来维护自身权益，其原因有三。一是消费者难以知道平台经营者的具体行为和掌握的数据；二是平台配合意愿不强，平台经营者或平台内经营者有多样的理由拒绝向消费者提供交易信息；三是消费者的法律能力难以与拥有专业法律团队的平台公司抗衡。

4. 电子商务平台经营者相应责任的完善建议

4.1. 明确资质审核义务的认定标准

形式审核要求审查核实平台内经营者的身份证明、登记证书、行政许可等文件是否齐全。实质审核不仅要求资料齐全，还要求资料真实。资质审查义务被司法理解为形式上的审核义务，平台作为民事主体，无权要求政府部门提供相关数据以核实平台内经营者资质，难以实现实质审核^[4]。也就是说，要求平台核定平台内所有经营者注册信息的真实性，不具有现实可行性，实质审核又会对平台经营者造成较大的负担，因而笔者认为应当采取折中的方式，对于一般的身份信息、地址等资质信息采取形式审核，对于行政许可的信息采取实质审核。除了审核的形式需要调整，应当关注到电子商务平台的特征，其经营者面对大量的信息，其应当建立动态的检测预警系统，以保证实质审核和形式审核的真实性。

4.2. 平台自身完善安全保障义务

平台经营者主导了整个平台系统，与消费者、平台内经营者之间的地位是不平衡的，因此应当要求平台自身从危险预防、危险避免两个环节进行细化。关于预防，其平台经营者应当加大对于经营业务投诉通道和相应机制的完善；关于避免，立法者应当重点区分不同平台的经营模式以匹配不同标准的安全保障义务，同时要关注例外情形。

4.3. 明确相应的责任形态

电子商务平台经营者是交易平台服务的提供者，平台经营者这个交易场所不生产产品，只是撮合消费者与销售者之间的交易，并以此收取费用从而获得收益。因此，电子商务合同的主体仅有网购消费者与平台内经营者。在司法实践中，具体应承担何种责任，应当根据平台经营者的主张状态、过错程度及原因力大小等因素来确定。平台经营者不是合同交易的主体，根据合同的相对性原理自然也不存在承担违约责任的情形。明知平台内经营者存在侵权行为而放任不理，其实质仍是故意，无程度轻重之分。因此，《电子商务法》第三十八条第一款指向的是平台经营者存在主观故意时，毫无疑问须与该平台内经营者承担连带责任^[5]。《电子商务法》第三十八条第二款仅规定“依法承担相应的责任”，属于不完全法条，须参引其他规定才能确定其法律效果，其指向应当是与其他内容互补的内容，这样构成的条文内容才能内涵完整且不重复^[6]。

关于责任形态，《电子商务法》提到的是“相应的责任”，这表明责任是多元化的，包括但不限于连带责任或补充责任^[7]。在第三方造成的损害情况下，平台的责任可能会被视为补充性的，因为第三方的行为通常是直接原因，而平台的过失则可能是间接的。随着电子商务平台经营者介入交易的程度不断加深，电子商务平台经营者的间接侵权责任正在经历由“中介责任”向“中介 + 控制”责任扩张的发展趋势。角色中立是责任中立的前提，当电子商务平台经营者开始主动、积极地影响了被传播信息内容，或对市场交易产生了实质性干预，则其不再仅是信息传播的管道或媒介，是否应当继续受到技术中立原则保护引发争议^[8]。如果电子商务平台经营者的角色已经超越了中立媒介的范畴，满足帮助侵权责任或间接侵权责任的构成要件，则应当承担相应的连带责任或补充责任。

4.4. 规范举证方式

《电子商务法》并未对举证责任做出特殊的规定，司法实践中沿用了谁主张谁举证的原则，消费者证明平台经营者未尽到资质审核义务或者安全保障义务需要举证，若其无法提供证据，则平台经营者不承担责任，由此提出应适当放宽消费者的举证责任并将举证责任适当转移给平台经营者，原因有二。一是消费者与平台经营者的地位不平等，平台经营者记录信息的能力强于消费者收集信息；二是基于维护公平的理念，由于平台通常拥有更多的信息资源，在诉讼中，可以通过降低消费者的证明标准或者其他方式来平衡双方的地位，从而更好地保障消费者的利益。

5. 总结

在确定电商平台经营者法律责任时，应当对相关主体权益保护进行综合考量，将电商平台经营者法律责任设置在合理适度范围，助力电商平台经营者在合法合规轨道上健康发展。明确电商平台经营者是一个能够有效减少危害生命健康与财产安全的缺陷产品与服务进入市场的角色，知悉对其设置过轻责任可能会导致电商平台乱象丛生，消费者与其他第三方的权益将难以得到保障。但是，向其强加过重责任则会增加电商平台经营成本，抑制投资和经营热情，不利于互联网新技术的创新推广以及新业态的促进和发展。综上所述，电商平台经营者要明晰自身的义务与责任，适应平台内经营者和消费者之间不断发生的变化关系。

参考文献

- [1] 莫杨燊. 电子商务平台经营者违反安全保障义务的侵权责任构造[J]. 重庆大学学报(社会科学版), 2023: 1-20. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/50.1023.c.20230317.1457.002.html>, 2025-01-02.
- [2] 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.
- [3] 薛军. 《电子商务法》平台责任的内涵及其适用模式[J]. 法律科学(西北政法大学学报), 2023, 41(1): 57-68.
- [4] 郑亚灵. 电子商务平台经营者“相应的责任”的解释与适用——以《电子商务法》第三十八条第二款为中心[J]. 中国流通经济, 2023, 37(10): 116-126.
- [5] 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.
- [6] 武腾. 电子商务平台经营者的侵权责任[J]. 法商研究, 2022, 39(2): 103-115.
- [7] 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.
- [8] 郑佳宁. 电子商务平台经营者的民事责任规范进路[J]. 学术研究, 2024(9): 57-66+177.