

电子商务平台经营者民事法律责任研究

朱娟

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年1月3日; 录用日期: 2025年1月17日; 发布日期: 2025年2月26日

摘要

信息技术的飞速发展,特别是互联网技术的广泛应用,彻底改变了传统的交易模式,催生了电子商务这一新兴经济形态。随着电子商务的繁荣,平台经营者的法律责任问题愈发凸显。本文深入探讨了电子商务平台经营者在具体交易中的民事法律责任,旨在明确平台经营者的法律责任,为电子商务的健康发展提供法律保障。本文以平台与平台经营者的区分、平台经营者民事法律地位的界定为立足点明晰了电子商务平台经营者的角色与定位。在此基础上,本文重点研究了平台经营者的消费者权益保护责任,以及维护公平交易环境方面的民事法律责任。最后,本文对平台经营者可能面临的直接侵权责任和间接侵权责任加以探讨,并分析了相应的法律后果。

关键词

电子商务平台, 电子商务法, 民事法律责任

Research on the Civil Legal Liability of E-Commerce Platform Operators

Juan Zhu

School of Law, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Jan. 3rd, 2025; accepted: Jan. 17th, 2025; published: Feb. 26th, 2025

Abstract

The rapid development of information technology, especially the wide application of Internet technology, has completely changed the traditional transaction mode and given birth to the emerging economic form of e-commerce. With the boom of e-commerce, the legal liability of platform operators has become more and more prominent. This article deeply discusses the civil legal liabilities of e-commerce platform operators in specific transactions, aiming to clarify the legal liabilities of platform operators and provide legal protection for the healthy development of e-commerce. Based on

the distinction between platforms and platform operators and the definition of the civil legal status of platform operators, this paper clarifies the role and positioning of e-commerce platform operators. On this basis, this paper focuses on the responsibility of platform operators to protect consumer rights and interests, as well as the civil legal liability for maintaining a fair trading environment. Finally, this paper discusses the direct and indirect tort liabilities that platform operators may face, and analyzes the corresponding legal consequences.

Keywords

E-Commerce Platform, E-Commerce Law, Civil Legal Liability

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

世界上最早的电子商务平台型企业，应该是 1995 年创立的美国的易贝公司和亚马逊公司，前者是 C2C 代表，后者是 B2C 代表。在中国，1998 年创立的 C2C 电子商务平台易趣网是最早具有影响力的电商平台，后来被亚马逊收购后改名为易贝易趣，之后则被淘宝取而代之至今[1]。近些年，电商领域迎来了迅猛的发展阶段，凭借一根网线，即可连接起无数家庭，使得人们无需踏出家门便能享受网购、外卖服务、使用打车软件。伴随着直播带货这一新兴行业近年来迅速崛起，热度持续不减，吸引了大量主播涌入抖音、快手、淘宝直播等平台。电子商务行业随着经济的不断发展而日益丰富与深化，同时，它也回馈社会，推动经济增长、创造就业机会、为民众带来便利。然而，在这些积极效应的背后，交易过程中也出现了诸多侵犯消费者权益的问题，例如有商家被曝出在双十一期间的优惠价格实则高于平日，还存在虚假宣传、产品以次充好、个人信息外泄等情况。关于这些侵权责任，平台是否应当承担及其承担的具体比例，尚需进一步深入探讨。

2. 电子商务平台经营者的角色与定位

电子商务平台经营者作为电子商务活动的核心，其角色和地位具有多重性。一方面，他们是连接平台内经营者和消费者的桥梁，通过提供交易场所、支付服务、物流配送等基础设施，促进商品和服务的流通。另一方面，他们也是大数据的掌控者，通过收集、分析用户数据，实现精准营销和个性化服务。这种特殊地位使得平台经营者在电子商务活动中拥有巨大的影响力和控制力，但同时也带来了相应的法律责任。

(一) 平台与平台经营者的区分

如何界定电子商务平台与电子商务平台经营者二者的法律地位，首先，我们需要明确区分电子商务平台与电子商务平台经营者这两个概念。尽管它们在某些方面看似相似，实则存在显著差异，易于混淆。若不对这两者进行严格的区分，将难以对平台经营者做出准确的定义。“平台经营者”这一称谓在 2019 年由《电子商务法》最终确定，在电子商务高速发展的过程中，其称谓也不断发展变化的：从“网上交易服务提供者”、“电子商务平台或第三方电子商务平台经营者”到“网络交易平台提供商”“第三方电子商务交易平台经营者”，直至 2014 年的《网络交易管理办法》将其称作“第三方交易平台经营者”。“经营者”这一称谓逐渐明确，并被《电子商务法》采纳、确定。与此同时，《电子商务法》中并未采纳将平

台经营者前缀为“第三方”的表述，这或许从侧面反映出立法者承认平台经营者在交易中与交易双方之间存在着更为紧密的联系。在《网络交易管理办法》第22条中，对第三方交易平台和第三方交易平台经营者做出了清晰的界定：前者被定义为“在网络商品交易活动中，为交易双方或多方提供网页空间、虚拟经营场所、交易规则、交易撮合、信息发布等服务，以便交易双方或多方能够独立进行交易活动的信息网络系统”；而后者则是指“经工商行政管理部门登记注册并取得营业执照的企业法人”。简而言之，平台即信息网络系统，而平台经营者则为企业法人实体。相较于此，《电子商务法》并未对平台与平台经营者进行定义上的明确划分。作为电子商务经营者的具体类型之一，电子商务平台经营者在第9条第2款中被定义为“在电子商务中为交易双方或多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，以便交易双方或多方能够独立进行交易活动的法人或非法人组织”。该法的主要目标是推动电子商务行业的良性成长，并为电子商务从业者设定了一系列特定责任，诸如构建在线争端解决体系、设置便利高效的投诉及举报渠道等。在践行这些责任及与用户签署用户协议的过程中，平台常采用“某某平台”这一名义进行操作，而非直接关涉其背后的法人实体。然而，一旦具体交易引发法律争端，承担诉讼主体角色及相应法律责任的是平台的法人经营者，而非平台这一表象实体。故而，准确把握平台与平台经营者间关系的核心，在于认识到两者在行使不同功能时，名义上的同一性与实际责任归属上的分离性。

（二）平台经营者民事法律地位的界定

首先，虽然《电子商务法》规定非法人组织可以成为平台经营者，但实际上这种类型的平台很少在公众中出现，因此也不是本文讨论的重点。在清晰区分平台与平台经营者概念的基础上，我们可以更准确地界定平台经营者的身份。首要的是，需明确指出，平台经营者并非一种新创设的法人实体，这一点在之前的论述中已有所涉及，故确立新型法律关系与创建新法人实体是两个截然不同的概念。要成为一个独立的法人实体，该主体需能以自己的名义实施法律行为、享有民事权利、承担民事义务及责任。相反，平台经营者是以特定平台为名义实施相关行为，并行使法律与行业所赋予的职权。然而，我们必须明确，这仅是一种名义上的表述，平台本身并不实际从事任何行为，其仅为一个象征性的存在。实际执行行为的是依附于平台之下的法人实体，即我们通常所说的平台经营者，因此，平台经营者需承担相应的民事义务与责任。所以，作为一个民事法律主体，平台经营者以法人身份最为简单、本质的定位，并不能因为它实施法律行为的新兴性质而认为平台经营者是一种新的法人主体。

3. 电子商务平台经营者民事法律责任类型分析

（一）电子商务平台经营者的消费者权益保护责任

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。然而，在享受便捷交易的同时，消费者的知情权、选择权、隐私权等正当权益也面临着前所未有的挑战。电子商务平台经营者作为数据的收集、处理和使用，其行为直接关系到消费者的隐私安全和个人信息保护。所以，研究电商平台运营者侵犯消费者隐私权、知情权、选择权等的法律责任对于保护消费者合理利益、推动电子商务健康发展具有关键性。

第一，消费者知情权保护责任。平台经营者承担的披露责任与平台内经营者应当承担的披露责任具有不同之处。首先是平台经营者的信息管理责任。此相关内容的法律规定主要在第27~29条当中，平台经营者作为独立实体，被明确规定需遵循一套针对平台内经营者信息管理的规范体系，涵盖登记、验证平台内经营者真实信息、报送相关信息以及实施监督行为的职责。相较于监管机构和消费者，电子商务平台经营者对平台内经营者的了解更为深入细致，掌握的信息也更为精确全面。在平台服务协议与交易规则的指导下，电子商务经营者为了维持运营并实现利润增长，必须重视维护自身在平台内的商业信誉。因此，由电子商务平台直接对平台内经营者进行管理，不仅效率更高，也更符合法律所追求的公正原则。

第二，消费者隐私权保护责任。《电子商务法》中明确在电子商务经营者因经营、提供服务等合法需要去收集、使用消费者的个人信息时，应当做好保密工作。这就要求电子商务经营者在此过程当中不得随意或故意泄露、非法买卖其收集的个人信息，更不可以使用消费者的个人信息进行盈利[2]。在电子商务活动中，消费者的个人信息权是其隐私权的重要组成部分，也是其人格尊严和自由的体现。电子商务平台经营者未经消费者同意，擅自收集、使用、泄露或出售其个人信息的行为。这些行为可能直接侵犯消费者的隐私权和个人信息权，导致消费者遭受财产损失、精神损害等后果。

第三，消费者选择权保护责任。消费者的选择权是指他们有权自由决定购买或不购买任何商品，接受或不接受任何服务，这包括他们可以自行选择提供商品或服务的商家。这一权利是消费者主权的核心体现，也是市场经济条件下消费者进行自由交易的基础。在电子商务环境中，消费者选择权的保护尤为重要。由于电子商务的虚拟性和跨地域性，消费者在选择商品和服务时面临更多的不确定性和风险。因此，电子商务平台经营者必须承担起保护消费者选择权的责任，确保消费者在平台上能够自由、公正地选择商品和服务。

(二) 电子商务平台经营者保障公平交易的民事责任

电子商务平台经营者作为消费者和经营者的交易平台，其存在的主要意义是在网络的虚拟性之下提供一个较为安全且公平的交易环境，具体而言，平台经营者所起的主要作用是缩小消费者和商家的不平等地位，包括信息不对称以及维权方面的障碍，减小这两方面不平等的手段之一就是制定公平的服务协议以及交易规则。这是电子商务平台经营者履行管理职能的主要表现之一，也是积极履行协调销售方和消费者之间的矛盾的重要手段。公平有效的服务和交易规则能极大的提高交易的效率，对于电子商务平台经营者提升自身的信誉度，增加消费者好感，以及对平台内经营者的管理都有积极意义[3]。电子商务平台经营者通过制定公平、公正、公开的服务协议和交易规则，为平台内的所有参与者设定了行为框架，这是其履行管理职能的核心体现。《电子商务法》第 32 条明确了这些规则的基本原则，旨在保护消费者和商家的合法权益，维护电子商务市场的公平竞争秩序。服务协议和交易规则应详细规定商品信息的展示要求、交易流程、售后服务标准、纠纷解决机制等，确保交易过程透明、可预测。这些规则的制定不仅要求内容上的公平性，还需遵循程序正义，即第 33、34 条规定的公示及修改程序，确保所有参与者对规则变化有充分的知情权和建议权，防止平台单方面滥用权力，损害用户利益。

(三) 电子商务平台经营者违反安全保障义务的民事责任

安保义务条款是实现公私法接轨汇流的重要端口，通过合理塑造电子商务平台经营者违反安保义务的过错、损害以及因果关系等构成要件，可以使站在公私法汇流闸口的司法者，做出让公法规范以何种方式、以多大的流量注入私法的平衡决定[4]。《电子商务法》第 38 条第 2 款规定：“对关系消费者生命健康的商品或者服务，电子商务平台经营者对平台内经营者的资质资格未尽到审核义务，或者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，依法承担相应的责任。”该规定将安全保障义务由线下物理空间过渡到线上虚拟空间，扩大了平台义务与责任，回应了社会关切，有助于维护消费者切身权益，保障网络交易秩序[5]。在此之前的“电子商务规程”，对线下的商店营业场地或者是大型集会活动的参与者来说是有约束力的而并不适用于网路世界中的情况。然而，《电子商务法》的出台改变了这一状况，它要求电子商务平台经营者对平台内的商品和服务进行严格的审核，确保消费者的安全。若电商平台的运营者未能履行其职责，导致消费者受损，他们应当承担相关的民事赔偿。这种赔偿是私法领域中的一种侵权责任。

在认定电子商务平台经营者违反安全保障义务的民事责任时，需要考虑义务范围、损害结果、因果关系、过错程度等方面。首先，电商平台运营商的安全责任涵盖其内部商户的资格审查及向客户提供必需的安全保护措施。此项职责应与其技术专长、法律素养和业务规模保持一致。此外，顾客需因为电商

平台运营商未能履行安全保障责任的行为导致直接损失。其次，消费者必须因电子商务平台经营者的违反安全保障义务行为而遭受了实际的损害结果。这种损害可以是人身损害、财产损失或其他合法权益的损害。然后在认定电子商务平台经营者的民事责任时，需要证明其违反安全保障义务的行为与消费者遭受的损害结果之间存在因果关系。这通常需要通过证据来证明，如交易记录、聊天记录、消费者投诉等。

最后电子商务平台经营者的过错程度也是认定其民事责任的重要因素。如果平台经营者未尽到合理的注意义务，未采取必要的防范措施，导致消费者遭受损害的，可以认定其存在过错。以实际案例为例，如“张某某诉广州交易猫信息技术有限公司网络服务合同纠纷案”，该案中电子商务平台未能保障网络安全，导致消费者虚拟财产受损。法院最终认定电子商务平台未尽到安全保障义务，应承担相应的民事责任。这一案例充分说明了电子商务平台经营者在保障消费者安全方面的责任和义务。

4. 电子商务平台侵权的民事法律责任承担

根据电子商务平台经营者的行为与他人民事权益受损害之间的关系，电子商务平台经营者的侵权责任可以分为两种情形：一是所谓的“直接侵权责任”，即电子商务平台经营者自己实施了侵权行为，直接侵犯了他人民事权益，因而承担相应侵权责任；二是所谓的“间接侵权责任”，即电子商务平台经营者未直接侵犯他人权益，但是根据法律规定，需要部分或全部为平台内经营者等其他主体所实施的侵权行为承担责任^[6]。

(一) 直接侵权责任

电子商务平台经营者因其自身实施的侵权行为而导致他人民事权益的损害从而依法应承担的侵权责任便是直接侵权责任。电子商务平台经营者直接实施的行为导致他人合法权益招致损害，这是责任归因的核心。该行为与损害结果之间存在着直接的因果关系。具体而言，电子商务平台经营者的直接侵权行为包括侵犯知识产权、侵犯个人信息权益、违反广告法规定以及实施不正当竞争等具体类型。这些行为直接针对电子商务平台经营者本身，是其作为独立主体实施的侵权行为。对于直接侵权行为，电子商务平台经营者主要可以采取停止侵害、消除影响、赔礼道歉和赔偿损失等方式承担责任。赔偿损失是最常见的责任处理方式，旨在弥补受害者因侵权行为遭受的经济损失。此外，根据侵权行为的性质和情节，还可能涉及行政处罚或刑事责任的承担。

(二) 间接侵权责任

虽然电子商务平台的运营者的行为并未直接导致他人的权益遭受损害，但根据相关法律的规定，电子商务平台的运营者仍需对平台内其他经营者实施的侵权行为承担部分或全面责任。这一责任形态来源于电子商务平台经营者在电子商务活动中的特殊地位和责任。

电子商务平台经营者承担间接侵权责任的法律依据主要来源于相关法律法规的规定。例如：依据《中华人民共和国电子商务法》的相关规定，如果电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求，或者存在其他侵害消费者合法权益的情况，却没有采取必要的措施，电子商务平台内的经营者和电子商务平台经营者要承担连带责任。此外，《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》等法律也对电子商务平台经营者的间接侵权责任做了相应的规定。

电子商务平台经营者承担间接侵权责任的原则主要包括过错责任原则和连带责任原则。根据错误责任准则，当电商平台运营商意识到或者应该意识到的其内部商家有侵犯权益的行为时，他们必须实施适当的行动以阻止这种行为的发生，不然就可能面临法律上的责难。而如果适用连带责任规则的话，那么电商平台运营商需要同他们的内部商家一起为由后者所引发的任何侵害后果负责。对于电商平台运营商来说，无论是采用直接还是间接的责任方式，都需要借助强化监督管理、优化法规体系及提高科技应用

等方式去防范和遏制其内部商家的违法行为发生。比如，电商平台运营商可以通过设立严密的商户入场审批流程，对其内的商家资格及其信用状况做全面评估；也可以加大日常巡视检查力度，快速识别并且解决掉这些违法违规事件；还可以构建有效的投诉举报渠道，激励顾客及其他关联方踊跃揭露那些违反规定的商家活动。

5. 结语

伴随着信息的飞速进步与网络的大范围运用，电商平台已经成为了当今商务活动中的重要组成部分。电商的发展大大推动了产品及服务的高效流动，打破了地理位置的束缚，让顾客可以轻松获得他们所需要的物品和服务。然而，在电子商务的繁荣背后，一系列新问题也随之涌现并成为社会关注的焦点。本文深入探讨了电子商务平台经营者在具体交易中应承担的民事法律责任，特别是针对其违反安全保障义务的情形进行了详细剖析。通过梳理相关法律法规和案例，我们明确了电子商务平台经营者在保护消费者知情权、隐私权、选择权以及维护公平交易环境等方面的义务和责任。我们还探讨了电商平台运营方可能面临的两种类型的侵权责任：直接与间接的责任形式，并对其相关的法律后果进行了阐述与分析。对于未来的趋势而言，随着网络商务的持续进步，对电商平台运营方的法律职责的问题将会继续引起社会更多的重视。为确保消费者及商家权益得到充分保护，维持网络商业环境中的公正竞争状态，电商平台运营方应强化自我监督，优化内控流程，增强科技应用，全面执行安保任务。最后，也期待相关法律法规的进一步完善，为电子商务的健康发展提供有力的法律保障。

参考文献

- [1] 刘春泉. 电子商务平台性质与法律责任[J]. 重庆邮电大学学报(社会科学版), 2016, 28(4): 61-66.
- [2] 蒋迪. 电子商务法对消费者隐私保护[J]. 法制博览, 2018(36): 70-71.
- [3] 王碧瑶. 论电子商务经营者的民事责任[D]: [硕士学位论文]. 扬州: 扬州大学, 2020.
- [4] 莫杨桑. 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/OL]. 重庆大学学报(社会科学版), 1-20. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/50.1023.c.20230317.1457.002.html>, 2024-11-24.
- [5] 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.
- [6] 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.