

电商平台经营者法律责任的治理研究

周 雪

扬州大学法学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2025年3月7日; 录用日期: 2025年3月26日; 发布日期: 2025年4月24日

摘 要

随着数字经济的快速发展, 电子商务的复杂性和创新性也引发诸多法律挑战, 平台经营者的角色定位、责任承担、责任制度的不足与完善等问题受到法学界的关注。通过系统分析电商平台经营者的多元角色(交易提供者、规则制定者、管理者及参与者), 探讨其在不同场景下的责任正当性, 分析总结平台经营者对用户数据安全、消费者权益及知识产权保护的责任。研究发现, 现行平台经营者的责任制度下存在规则模糊、知识产权保护机制失衡、消费者举证困难等不足。为此, 提出立法层面需明确“相应的责任”的具体适用情形, 优化举证规则以降低消费者维权成本; 同时倡导构建政府、平台、行业协会协同治理机制, 完善数据共享与信用评级制度, 以推动电子商务市场的规范化与健康发展。

关键词

电子商务, 平台经营者, 责任制度, 协同治理

A Study on the Governance of Legal Liability of E-Commerce Platform Operators

Xue Zhou

College of Law, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: Mar. 7th, 2025; accepted: Mar. 26th, 2025; published: Apr. 24th, 2025

Abstract

The rapid growth of the digital economy has amplified the complexity and innovation of e-commerce, giving rise to significant legal challenges. Issues such as the role definition of platform operators, liability allocation, and the inadequacies of existing liability frameworks have garnered substantial attention in legal scholarship. This study systematically examines the multifaceted roles of e-commerce platform operators, as transaction facilitators, rule-makers, managers, and participants, and evaluates the legitimacy of their responsibilities across diverse scenarios. It further

analyzes their obligations to safeguard user data security, consumer rights, and intellectual property. The research identifies critical flaws in the current liability system, including ambiguous regulatory standards, imbalanced intellectual property protection mechanisms, and difficulties faced by consumers in providing evidence. To address these gaps, the study proposes legislative clarifications for the application of “corresponding liabilities,” reforms to evidence rules to alleviate consumer litigation costs, and the establishment of a tripartite governance model involving governments, platforms, and industry associations. Additionally, it advocates for enhanced data-sharing protocols and credit evaluation systems to foster a standardized and sustainable e-commerce ecosystem.

Keywords

E-Commerce, Platform Operators, Liability System, Collaborative Governance

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

随着数字经济的发展，电子商务交易已经成为居民日常生活消费的重要模式，是现代商业活动的重要枢纽。然而，平台经济的复杂性和创新性也带来了许多法律挑战，尤其是电商平台经营者的法律定位、责任认定、责任制度适用等问题，对传统的法律体系造成了一定冲击。电商平台经营者在促进交易的同时，也面临着交易安全、数据保护、知识产权等多领域的责任争议。通过对电商平台经营者责任的系统分析，探讨其不同法律框架下的责任制度，并提出有效的完善路径，这不仅有助于完善电子商务领域的法律法规，还能推动电子商务市场的健康发展。

2. 电商平台经营者责任的理论基础

2.1. 电商平台经营者的角色定位

区别于一般的网络服务平台方，电子商务平台经营者不仅仅为电商交易各方提供基础的网络服务，还提供交易撮合、支付结算、物流跟踪等综合性服务[1]。有观点认为电子商务平台经营者是一个居中的角色，类似于中介组织或者柜台出租者[2]，因此不需要对电商交易中的侵权行为负责。电商发展初期，平台经营者确实是作为交易的中立媒介，然而，随着平台经济的深度发展，平台在现代数字经济活动中的影响力日益增强，其功能已超越传统中介，平台可以通过算法控制、数据治理等方式，对交易过程、用户行为、信息传播等进行深度干预，是规则制定者和交易管理者。随着电商平台的发展壮大，其品牌影响力也会对用户产生显著影响，用户会出于对品牌的信任选择在该电商平台进行交易，平台经营者也会因此而受益。平台面向全国甚至全球用户不间断提供在线服务，通过数字产品、网络广告、佣金等获取收入，平台组织了新的生产力，掌控着海量关键生产要素，有着新的盈利模式[3]。此时，平台经营者不再仅仅是交易的中介机构，而是成为交易过程中的积极参与者。综上所述，在现代电子商务体系中，电商平台经营者具有交易平台提供者、交易规则制定者、交易管理者和交易参与者等多元复合身份。

2.2. 电商平台经营者责任认定的正当性

电商平台经营者搭建了一个网络交易平台，网络平台固有的便捷性和虚拟性为一些违法犯罪行为提

供了更为便利的条件，正是电商平台提供的交易环境，让消费者直接面临网络交易风险，例如虚假商品、数据泄露等。同时，平台经营者作为平台的搭建方，对技术架构、数据监控、交易流程的熟悉程度远超用户，具有普通用户无法比拟的优势。相较于用户，平台对风险的控制力更大，平台通过技术路径更容易识别交易风险，能够更高效地防范电商交易的风险。因此，基于对风险的掌控力，平台对此承担责任具有正当性。

作为交易规则制定者和管理者，电商平台经营者通过算法和代码推行交易规则，有了一定的隐形权力，实质上承担了部分对电商平台内行为的管理职能。在现实生活中，《民法典》规定了公共场所经营者、管理者对场所内人员人身和财产安全的保障义务。公共场所管理者承担着维护公共秩序、保障公共安全与权益的职责，他们要确保场所设施的安全性以预防潜在风险，同时也要积极应对突发危险，给公众提供一个可靠的环境。同理，电商平台经营者作为网络公共平台的管理者和经营者，也要为电商用户提供可靠交易环境，对交易的安全性进行保障。最后，作为交易参与者，只要存在金钱利益一致性且存在足够控制的情况下，平台经营者就应当承担责任，由获益者承担责任符合公平原则与效率原则[4]。

3. 电商平台经营者责任分析

3.1. 电商平台经营者对平台用户的责任

《电子商务法》规定了电商平台经营者在平台运行方面的责任，平台经营者应当采取一些必要的措施保障网络安全及其运行稳定，防止黑客攻击、数据泄露等安全风险。《个人信息保护法》强调了对个人信息的保护，在电子商务中，电商平台经营者也要对用户留存的相关信息进行妥善的保管，不得进行非法的收集、使用、泄露。

从用户角度看，用户想在电商平台开展交易活动需要先进行注册登记，这就意味着用户会将相关的信息存储在电商平台的数据库中，随着电商活动的推进，存储的数据信息逐渐丰富，其中涉及到交易本身的具体信息以及其他的衍生信息，例如交易物品、交易时间、交易地址等。当平台的数据存管出现问题时，可能会导致用户个人信息的泄露。此外，电商交易依托于平台提供的基础网络服务，网络风险的出现必然会导致交易风险的出现。一方面，对于一些限时优惠的商品，如果电商平台经营者提供的网络连接不稳定，会导致用户交易失败，丧失优惠资格。另一方面，黑客会利用网络技术的漏洞进行攻击，对交易数据进行恶意篡改，或是盗取用户资金账户信息，从而使用户遭受经济损失。

从平台角度看，电商平台经营者在保障网络安全方面具有独特的优势。首先，电商平台经营者掌握了最全面的数据和信息，这些信息随着平台运行而产生并且必然存储在平台的数据库中，其中包括平台的技术信息、用户的基本信息及交易信息等。相对于其他主体，平台对这些数据和信息的掌控最为直接，平台统一保管可以避免二次传递环节引发的风险。其次，电商平台经营者具备一定的经济实力承担保障网络安全所需投入的资源，当出现网络风险时，平台经营者可以利用技术手段及时监控并采取相应措施。

3.2. 电商平台经营者对消费者的责任

《电子商务法》及《消费者权益保护法》明确了电商平台经营者在保护消费者权益方面的责任。电商平台作为连接商家与消费者的桥梁，应当确保交易环境的公平、公正，以及商品信息的真实、准确。平台经营者需建立健全消费者投诉举报机制，对消费者的合理诉求进行及时、有效地处理，维护消费者的合法权益。

消费者出于信任选择在平台消费，电商平台经营者必须保障消费者的信赖利益。平台经营者应当对入驻平台的商家的身份、联系方式、地址、经营许可等信息进行审核、记录，并且要定期查验，确保信息

的真实性和有效性,防止假冒伪劣产品和不良商家入驻平台,为消费者提供可靠的交易环境。消费者在电商平台选购商品或服务时,高度依赖平台提供的信息。若平台展示的商品详情、参数、功效等信息存在虚假、夸大或误导性内容,消费者极易做出错误决策,购买到不符合预期甚至存在质量问题的商品,损害自身合法权益。在售后服务方面,消费者遇到商品质量问题、退换货困难时,平台往往是其寻求帮助和解决方案的首要渠道,若平台推诿责任或处理不及时,消费者的权益难以得到及时救济。

3.3. 电商平台经营者知识产权权利人的责任

对于平台内商家存在的盗版或者其他侵犯他人知识产权的行为,电商平台经营者有责任进行防范。依据《电子商务法》,电子商务平台经营者进行知识产权治理具有明确的法律依据,是其必须履行的法定义务[5]。相较于线下的知识产权侵权行为,线上平台的传播速度更快、传播范围更广,对权利人造成的损害更大。平台应建立健全知识产权保护制度,明确侵权处理规则,对平台内经营者发布的商品和服务信息进行主动审查和监控,及时发现并处理侵权行为。如果平台对于这些行为视若无睹,无疑是变相帮助侵权,助长不良商家的气焰。

4. 电商平台经营者责任制度的不足

4.1. 法律规则适用困境

《电子商务法》第三十八条对电商平台经营者责任的规定,使用了“相应的责任”这一开放性表述,其在具体责任形式上不够明确。“相应的责任”在现行民事法律体系中存在多重解释空间:既可能指向《民法典》第一千一百九十五条规定的网络服务提供者连带责任,也可能涉及第一千一百九十八条安全保障义务人的补充责任,抑或《消费者权益保护法》第四十四条规定的附条件不真正连带责任。在法庭审判过程中,这一模糊表述会导致司法实践中缺乏统一的裁判标准,法官的个性化理解使同类型的案件出现差异化的裁判结果,进而影响裁判的公允性。同时,这种模糊的表述也会扩大法官的自由裁量权,引发公众对法官是否公正执法的怀疑。

在知识产权保护方面,《电子商务法》规定了“通知-删除”规则,当权利人发现其知识产权受侵害时,可以通知平台采取一些必要措施(如删除侵权信息、下架相关链接等),如果平台未及时处理,就要对扩大的损害承担连带责任。事实上,由于缺乏相关的专业知识,平台收到知识产权侵权投诉时,可能会错误地下架未侵权的商品。此外,这样的规定容易导致网络交易平台专利侵权纠纷解决的利益天平严重失衡,平台为避免与商家承担连带责任,就会在不加审查的情况下对被投诉侵犯专利权的产品进行限制[6]。

民事领域的举证规则以“谁主张谁举证”为主,这一举证规则在一定程度上可以防止诉权的滥用,但是,在电子商务领域,消费者对于交易数据和技术信息的掌握不如平台经营者全面,导致消费者的举证成本过高。例如,对平台经营者是否充分审核商家的相关资料以及是否尽到注意义务的证明,需要获取对应的数据资料进行分析,这些关键的信息大多由平台掌控,若是平台经营者在涉及自身利益纠纷的场景下有意敷衍,那么消费者维权的时间成本就会无限拉长,难以有效维护自身合法权益。

4.2. 协同治理机制缺失

电商平台经营者行为的治理涉及到市场监管、网信、公安等多个部门,然而,部门之间存在职责交叉且协调机制尚不完善,有关部门之间的权责划分不够清晰且缺少联动合作,这容易引发重复执法或出现监管空白。同时,政府与平台之间的联合不够深入,数据共享机制还不够完善,电商平台和监管部门相互之间的数据互通不及时,这就会导致双方在处理违规行为时存在信息不对称的问题,并且部分基层

执法部门由于技术能力有限,无法充分有效地利用平台提供的数据。

平台凭借算法规则实际上掌握了治理的主导权,但其内部规则透明度较低,且缺乏外部审查机制。例如,平台对商家实施的“二选一”条款、流量限制等措施,往往以“商业策略”为由规避反垄断审查,这使得政府难以进行有效干预。此外,平台自治规则缺乏法律效力,商家申诉机制不够透明,导致中小商家权益受损后难以有效维权。

5. 电商平台经营者责任制度的完善路径

5.1. 立法层面的完善

对“相应的责任”这一笼统的表述给出更加明确的规定,明确连带责任、按份责任、补充责任的具体适用情形。引入动态化归责机制,据对应权益的重要性进行责任分级,针对食品、药品等和消费者生命健康有重大关系的产品及服务建立加重责任制度,对于此类产品及服务,平台经营者和平台内商家承担连带责任,普通商品则适用补充责任,这样也可以督促平台严格审查商品的安全性。还可以根据相关的因果关系确定责任,假如平台经营者尽职履行了义务,则损害即不会发生,此时将“相应的责任”解释为连带责任;假如平台经营者的过错只是纯粹增加消费者受损害的风险,平台经营者尽到义务损害结果仍会发生,此时将“相应的责任”解释为补充责任[7]。此外,通过司法解释明确“相应责任”的考量因素,包括平台的技术审查能力、风险防控措施、事后救济机制等评价维度,以实现法律适用的统一性与灵活性的平衡。

优化电商领域的举证规则,降低消费者的举证难度。原告举证困难是确立举证倒置规则的一项基本要求[8]。在电商背景下的涉及消费者和平台经营者的纠纷,平台经营者对数据证据的掌控力度及熟悉程度远超消费者,而消费者想要精准找到相关证据需要耗费巨大的精力,因此对于此类案件可以规定举证责任倒置。

5.2. 构建协同治理机制

搭建政府、平台经营者、行业协会的协同治理平台,建立数据共享和对接机制。监管部门可以和平台间建立数据共享的通道,通过 API 接口实现市场监管总局企业登记数据、税务部门经营数据与电商平台商家信息的实时核验。这就可以方便平台经营者核验商家的资质,杜绝资质造假的商家入驻平台,另一方面监管部门可以通过接口实时获取商家的经营数据,以便更好地进行监管。监管部门可以针对平台的自治规则进行审查,防止平台经营者利用自治规则实行垄断,同时主导建立投诉举报处理机制,帮助消费者和平台内商家对抗平台的不合理行为。

协同治理机制也有助于解决知识产权“通知-删除”规则的适用困境。知识产权部门可以和平台经营者合作建立“知识产权数据库镜像节点”,将专利、商标、著作权登记信息脱敏处理部署至平台内容审核系统。当商户上传商品信息时,平台算法自动比对商品描述关键词与知识产权数据库,对存在侵权嫌疑的商品启动“黄灯预警”程序。有助于解决平台对知识产权侵权的判定难题,防止平台误封无辜商家,可以减轻恶意投诉对正常经营的商家的影响。

政府、平台经营者、行业协会可以共同制定平台内商家的信用评级制度,建立包含基础信用指标(工商登记状态、纳税信用等级)、经营行为指标(30 日投诉率、纠纷解决时效)和质量安全指标(抽检合格率、售后保障水平)的三维评价模型,给出不同的信誉等级。平台可以给信誉等级高的商家更多的曝光度,在搜索页面优先排列这些商家,给消费者提供更优质的产品及服务。平台经营者可以在现有的保证金制度下结合信誉评级,对于信誉度较低的商家,收取更高的保证金,警示商家规范自身行为,为消费者提供更优质的交易安全保障。

6. 结语

数字经济背景下平台角色与责任有了深刻变迁，电商平台经营者从单纯的中介服务者演变为兼具规则制定者、管理者与参与者的多元复合主体，其责任边界亟待法律体系的动态适配。本文提出从立法与协同治理双重路径完善责任制度，这些建议不仅有助于平衡平台经营者、消费者与权利人的利益，也为电子商务市场的规范发展提供了制度保障。未来，随着人工智能、区块链等技术的深化应用，电商平台的责任形态可能面临新的挑战。如何在国际规则接轨、技术伦理约束以及多方利益协调中实现责任制度的持续优化，仍需学界与实务界的共同探索。

参考文献

- [1] 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.
- [2] 全国人大常委会法律工作委员会民法室编. 消费者权益保护法立法背景与观点全集[M]. 北京: 法律出版社, 2013.
- [3] 刘权. 网络平台的公共性及其实现——以电商平台的法律规制为视角[J]. 法学研究, 2020, 42(2): 42-56.
- [4] 陈思静. 电商平台经营者民事责任设置基础: 逻辑构成与利益平衡[J]. 法学论坛, 2024, 39(5): 65-76.
- [5] 薛虹. 中国电子商务平台知识产权保护制度深度剖析与国际比较[J]. 法学杂志, 2020, 41(9): 13-23.
- [6] 丁道勤. 《电子商务法》平台责任“管道化”问题及其反思[J]. 北京航空航天大学学报(社会科学版), 2018, 31(6): 1-6.
- [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] 叶自强. 举证责任倒置规则的构成要素与适用[J]. 河北法学, 2011, 29(5): 71-75.