

论电子商务平台经营者的积极协助义务

——对《电子商务法》第61条的评注

王 雯

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年3月12日; 录用日期: 2025年3月27日; 发布日期: 2025年4月24日

摘 要

《中华人民共和国电子商务法》(以下简称《电子商务法》)第61条规定了电子商务平台经营者在消费者与平台内经营者发生争议时的积极协助义务。该条款的出台旨在通过强化平台责任, 优化消费者权益保护机制, 但其在司法实践中的适用仍存在义务边界模糊、履行标准不明确、责任承担机制不完善等问题。本文从法律文本出发, 结合司法案例和学界观点, 分析第61条的立法意图与制度缺陷, 并提出通过细化义务内容、完善配套规则、强化技术监管等路径, 推动积极协助义务的实质化落实。

关键词

《电子商务法》第61条, 电子商务平台经营者, 积极协助义务

On the Active Assistance Obligations of E-Commerce Platform Operators

—Commentary on Article 61 of the E-Commerce Law

Wen Wang

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 12th, 2025; accepted: Mar. 27th, 2025; published: Apr. 24th, 2025

Abstract

Article 61 of the Electronic Commerce Law of the People's Republic of China (hereinafter referred to as the "E-Commerce Law") stipulates the active assistance obligation of e-commerce platform operators in the event of disputes between consumers and platform operators. The introduction of this clause aims to strengthen platform responsibilities and optimize consumer rights protection

mechanisms, but its application in judicial practice still faces problems such as unclear obligation boundaries, unclear performance standards, and imperfect responsibility mechanisms. This article starts from legal texts, combines judicial cases and academic perspectives, analyzes the legislative intent and institutional deficiencies of Article 61, and proposes ways to promote the substantive implementation of active assistance obligations through refining the content of obligations, improving supporting rules, and strengthening technical supervision.

Keywords

Article 61 of the Electronic Commerce Law, E-Commerce Platform Operators, Active Assistance 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. 引言

随着互联网技术的迅猛发展，电子商务已成为现代社会经济活动的重要组成部分。电子商务平台作为交易双方或多方的中介，提供了网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，极大地促进了交易的便捷性和效率[1]。然而，电子商务的快速发展也带来了诸多法律问题，特别是消费者权益保护方面的问题。为了规范电子商务行为，保护消费者权益，我国于2019年正式施行了《中华人民共和国电子商务法》(以下简称《电子商务法》)。

《电子商务法》重点关注电子商务平台经营者的行为，并为其设定了一系列义务，其中包括在消费者与平台内经营者发生争议时的积极协助义务。该法第61条明确规定：“消费者在电子商务平台购买商品或者接受服务，与平台内经营者发生争议时，电子商务平台经营者应当积极协助消费者维护合法权益。”然而，由于该条款内容较为笼统，实务中对其理解和应用存在不同观点。因此，有必要对该条款进行深入探讨，明确电子商务平台经营者积极协助义务的具体内容和法律责任[2]。

2. 电子商务平台经营者积极协助义务概述

2.1. 积极协助义务的含义与意义

《电子商务法》第61条规定的积极协助义务，是指电子商务平台经营者在消费者与平台内经营者发生争议时，应当主动采取措施，积极协助消费者维护其合法权益。这一义务是电子商务平台经营者作为交易中介的重要职责之一，也是保障消费者权益的重要手段。

从字义上理解，积极协助由“积极”和“协助”两部分构成。其中，“积极”作为副词修饰“协助”，表明电子商务平台经营者在履行该义务时应具有主动性和能动性[3]；“协助”则表明电子商务平台经营者的行为是帮助消费者维护其合法权益，而非替代消费者进行维权。

电子商务平台经营者积极协助义务的存在，有其深刻的背景和意义。一方面，随着电子商务的快速发展，消费者与平台内经营者之间的交易纠纷日益增多，而消费者往往处于弱势地位，难以有效维护自身权益。因此，需要有一种机制来保障消费者的合法权益，而电子商务平台经营者作为交易中介，具有介入纠纷并协助消费者维权的便利条件和义务。另一方面，电子商务平台经营者的积极协助义务也是促进电子商务健康发展的重要保障。通过明确电子商务平台经营者的责任和义务，可以规范其行为，减少

侵权行为的发生,提高电子商务的信誉度和消费者的信任度[4]。同时,积极协助义务的履行也有助于提升电子商务平台经营者的品牌形象和市场竞争力。

2.2. 积极协助义务内容

当消费者选择由电子商务平台经营者作为“裁判者”进行维权时,电子商务平台经营者应介入消费者与平台内经营者之间的争议,对消费者的调处请求进行回应。这种协助方式主要适用于消费者希望通过平台内部的争议解决机制来解决纠纷的情况[5]。作为“裁判者”的电子商务平台经营者,应当具备公正、公平、高效的争议解决能力。具体而言,电子商务平台经营者应建立便捷、有效的投诉、举报机制,及时受理并处理消费者的投诉和举报[6];同时,还可以建立争议在线解决机制,制定并公示争议解决规则,根据自愿原则公平、公正地解决当事人的争议。在履行作为“裁判者”的协助义务时,电子商务平台经营者应当注意以下几点:一是要及时介入纠纷,对消费者的投诉和举报进行快速响应;二是要全面、客观地了解纠纷情况,确保争议解决的公正性和准确性[7];三是要采取必要措施维护消费者的合法权益,如直接划拨平台内经营者在电子商务平台中账户的款项给消费者等。当消费者选择通过其他途径进行维权时,如向消费者协会投诉、向法院提起诉讼等,电子商务平台经营者则作为“辅助者”提供必要的协助。这种协助方式主要适用于消费者希望通过外部途径来解决纠纷的情况。

作为“辅助者”的电子商务平台经营者,应当根据消费者的要求,提供与争议交易有关的电子数据,包括平台内经营者的真实姓名、地址、有效联系方式等经营信息以及交易快照、聊天记录等交易信息。这些信息对于消费者来说可能难以自行获取,但对于电子商务平台经营者来说则是易于获取的。在履行作为“辅助者”的协助义务时,电子商务平台经营者应当注意以下几点:一是要保护消费者的隐私权和个人信息安全;二是要确保提供的电子数据真实、准确、完整;三是要积极配合消费者和外部维权机构的工作,提供必要的支持和协助。

2.3. 电子商务平台经营者违反积极协助义务的法律后果

根据《电子商务法》第38条第1款和《消费者权益保护法》第44条第2款的规定,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,或者有其他侵害消费者合法权益行为,未采取必要措施的,依法与该平台内经营者承担连带责任。这意味着,如果电子商务平台经营者违反了积极协助义务,未能及时介入纠纷并采取必要措施维护消费者的合法权益,导致消费者权益受到损害的,电子商务平台经营者将承担相应的连带责任。电子商务平台经营者违反积极协助义务还可能导致其声誉损失和信任危机。如果电子商务平台经营者未能积极协助消费者维权,导致消费者权益受到损害,这将严重影响消费者对平台的信任度和满意度。长期来看,这可能导致消费者流失、业务量下降等严重后果。因此,电子商务平台经营者应高度重视积极协助义务的履行,以维护其声誉和信任度。

3. 平台经营者积极协助义务的现实困境

3.1. 义务边界模糊

“积极协助”这一表述在《电子商务法》第61条中并未得到具体化,其内涵和外延均缺乏明确的法律界定。例如,平台是否应当提供经营者身份信息、交易记录、物流信息等关键数据?是否应当直接参与争议调解,甚至承担部分赔偿责任?这些问题在法律文本中均未得到明确回答。实践中,平台往往以“技术中立”或“信息保密”为由,仅提供基础信息,如订单编号、交易时间等,而对消费者的进一步诉求(如经营者联系方式、商品来源等)则采取回避态度。这种模糊的义务边界导致消费者在维权过程中面临

信息不对称的困境，往往不得不通过诉讼、仲裁等耗时耗力的途径解决争议，增加了维权成本[8]。在消费者与某电商平台的纠纷中，消费者因无法获取经营者的真实身份信息，导致诉讼主体难以确定，最终不得不放弃维权。

3.2 履行机制不健全

目前，电子商务平台在履行积极协助义务时缺乏统一的流程和标准，各平台的操作方式差异较大。部分平台要求消费者提交繁琐的证明材料，如身份证明、交易凭证、争议描述等，甚至设置了“申请-审核-反馈”的多环节程序。这种复杂的流程不仅延长了争议解决的时间，还变相增加了消费者的维权难度，导致消费者与平台的纠纷中，消费者因未能提供平台要求的“争议商品实物照片”而被拒绝协助，尽管消费者已提供了交易记录和聊天记录等充分证据。此外，部分平台在协助过程中缺乏透明度，消费者难以了解争议处理的进展，甚至无法与平台客服进行有效沟通。这种机制的不健全不仅削弱了消费者对平台的信任，也影响了《电子商务法》第61条的实践效果。

3.3 责任承担缺位

《电子商务法》第61条虽然规定了平台的积极协助义务，但并未明确平台未履行义务时的法律后果。平台未及时提供经营者信息、未妥善保存交易记录或未积极参与争议调解时，是否应当承担民事责任或行政责任？这一问题在司法实践中存在较大争议。这种责任承担机制的缺位导致平台缺乏履行义务的积极性，甚至可能助长其消极应对消费者诉求的态度。此外，法律未对平台的免责情形作出明确规定，在消费者滥用协助机制或提供虚假信息时，平台是否可以免除协助义务？这些问题的不明确进一步加剧了平台与消费者之间的权利失衡[9]。

4. 平台经营者积极协助义务的完善路径

4.1. 明确协助义务内容

4.1.1. 基础协助义务

首先，在信息披露方面，平台应无条件向消费者提供与争议相关的经营者身份信息和交易记录。具体而言，经营者身份信息应包括营业执照、注册地址、联系方式等，以便消费者能够直接联系经营者或通过法律途径维护自身权益。交易记录则应涵盖订单快照、支付凭证、物流信息等关键数据，确保消费者能够全面了解交易过程。避免消费者因无法获取经营者的联系方式而难以启动法律程序，最终导致维权失败。因此，信息披露义务的明确化和标准化是保障消费者权益的基础。在证据保全方面，电子数据具有易篡改、易灭失的特点，因此在争议发生时，平台需建立自动存档机制，确保相关数据(如聊天记录、商品描述、交易快照等)能够完整保存并可供追溯。规避消费者因平台未保存聊天记录而无法证明卖家的虚假宣传行为，最终导致维权失败的情况。为此，平台应通过技术手段(如区块链存证)对电子数据进行固定，并在争议发生时及时向消费者提供相关证据。

4.1.2. 进阶协助义务

在争议调解方面，针对小额纠纷，平台应设立快速调解通道，以提高争议解决效率并降低消费者维权成本。平台可以引入第三方仲裁机构或开发智能算法系统，自动识别争议焦点并生成裁决建议。如平台可通过智能算法系统自动比对订单快照与实物照片，观察商品描述与实物是否严重不符，以便建议卖家退款并赔偿消费者损失。这种快速调解机制不仅能够有效解决小额纠纷，还能减轻司法系统的负担。在资金冻结与先行赔付方面，对存在明显欺诈风险的交易，平台应有权临时冻结争议款项，以防止经营者转移资金或逃避责任[10]。若通过数据分析发现卖家存在多次欺诈行为，随即冻结争议款项并启动先行

赔付程序,保障消费者的合法权益,既能够增强消费者对平台的信任,又能有效遏制经营者的欺诈行为。

通过构建分级协助标准,平台可以根据争议的性质和严重程度采取不同的协助措施,既能够保障消费者权益,又能够避免平台承担过重的义务负担。这种分级义务体系的建立,不仅有助于提高争议解决的效率,还能够推动《电子商务法》第 61 条的实质化落实。

4.2. 强化相关技术监管

4.2.1. 数据共享与区块链存证

为推动电子商务争议的高效解决,平台应与司法机关建立数据共享机制,确保争议相关数据(如交易记录、聊天记录、物流信息等)能够及时、准确地传输至司法系统,平台通过数据共享系统将交易记录直接传输至法院,避免消费者因证据不足而败诉的情况。此外,区块链技术的应用可以显著提高电子证据的可信度和可追溯性[11]。通过将交易数据上链,平台能够确保数据的完整性和不可篡改性,从而为争议解决提供可靠的证据支持,利用区块链技术固定商品描述和订单快照,消费者无需额外举证即可证明卖家的虚假宣传行为。减少了消费者的举证负担,一并提高了争议解决的效率和公正性。

4.2.2. AI 辅助争议处理

人工智能技术的应用与 DeepSeek 的出台可以显著提升平台争议处理的效率和准确性。通过开发智能客服系统,平台能够自动识别争议焦点并提供初步解决方案,智能系统可以自动比对订单快照与实物照片,分析商品与描述存在差异是否严重,随即绝对是否生成退款建议并提交平台审核。此外, AI 系统还可以通过分析历史争议数据,识别高频争议类型和高风险交易行为,从而提前预警并采取干预措施,提高平台的运营效率的同时还能有效降低消费者的维权成本。通过构建智能化协助体系,平台充分利用技术手段提升争议解决的效率和公正性,从而更好地履行《电子商务法》第 61 条规定的积极协助义务[12]。

4.3. 完善配套责任规则

4.3.1. 责任类型化

首先要设置相应的民事责任,若平台因故意或重大过失未履行协助义务,消费者应有权主张损害赔偿。若在消费者与平台内经营者发生争议时,平台拒绝提供关键证据(如交易记录、经营者身份信息等),导致消费者因证据不足而败诉,平台应承担相应的民事责任。这种责任不仅包括直接的经济赔偿,还应涵盖消费者因维权而产生的合理费用(如诉讼费、律师费等)。通过明确民事责任,可以有效督促平台积极履行协助义务,避免其以“技术中立”或“信息保密”为由推卸责任。

除了民事责任外,监管部门还应对消极履责的平台采取行政制裁措施。如对未履行协助义务的平台处以罚款、责令整改或信用降级等处罚,以形成有效的威慑力[13]。电商平台若多次未及时提供争议相关数据,监管部门应处以高额罚款并列入信用黑名单,这一举措不仅促使平台改进其争议处理机制,也对其他平台起到了警示作用。通过行政责任的明确化,可以进一步强化平台的履责意识,确保《电子商务法》第 61 条的落实。

4.3.2. 豁免权设置

在强化平台责任的同时,也应合理设置平台的豁免权,以防止消费者滥用协助机制。借鉴《民法典》第 1198 条的相关规定,若消费者存在恶意投诉、虚构争议或滥用协助机制的行为,平台应有权拒绝协助并保留追责权利。若消费者因个人原因恶意投诉某卖家,平台在查实后拒绝提供协助并保留追究其法律责任的权利[14]。这种豁免权的设置不仅能够平衡平台与消费者之间的权利义务关系,还能有效遏制滥用机制的行为,维护平台的正常运营秩序。通过明确责任类型化和豁免权设置,可以在保障消费者权益的

同时，避免平台承担过重的义务负担，从而实现《电子商务法》第 61 条的公平与效率目标。

5. 结论

《电子商务法》第 61 条的积极协助义务是平衡电商生态利益的重要制度设计，其立法初衷在于通过强化平台责任，优化消费者权益保护机制，从而构建更加公平、透明的电子商务交易环境。然而，该条款在实践中的落地效果受限于其抽象化的表述与配套机制的缺失。例如，“积极协助”这一概念缺乏具体的内涵和外延，导致平台在履行义务时存在较大的自由裁量空间，而消费者则往往因信息不对称和维权成本高昂而处于弱势地位。此外，法律未明确平台未履行义务时的法律责任，也使得部分平台在争议解决中采取消极态度，进一步削弱了该条款的实际效力。

为克服这些实践困境，未来应通过多方面的努力推动第 61 条的实质化落实。首先，立法机关应通过司法解释或实施细则进一步细化“积极协助”的具体内容，明确平台在不同争议场景下的义务边界。列举平台在信息披露、证据保全、争议调解等方面的具体职责，并为消费者提供清晰的维权路径。其次，应完善责任体系，明确平台未履行义务时的民事和行政责任，同时合理设置豁免情形，以防止消费者滥用协助机制。借鉴《民法典》的相关规定，对平台的免责条件和追责权利进行明确规定，从而实现平台与消费者之间的权利义务平衡。此外，技术手段的应用将成为提升协助效率的关键。通过推动数据共享与区块链存证，平台可以确保争议相关数据的完整性和可追溯性，从而减少消费者的举证负担。同时，人工智能技术的引入可以显著提高争议处理的效率和准确性。智能客服系统可以自动识别争议焦点并提供初步解决方案，而 AI 算法则可以通过分析历史数据预警高风险交易行为，从而提前干预潜在争议。

通过立法解释、责任体系完善和技术手段的综合运用，《电子商务法》第 61 条的积极协助义务将能够更好地发挥其制度功能，最终实现消费者权益保护与平台可持续发展的双赢，有助于构建更加健康、有序的电子商务生态，为数字经济的长期发展奠定坚实的法治基础。

参考文献

- [1] 中华人民共和国电子商务法条文释义[M]. 北京: 法律出版社, 2018: 202-203.
- [2] 易玲. 网络购物维度下消费者的权益保护研究[J]. 河北法学, 2016, 34(6): 181-187.
- [3] 李佳伦. 影响网络服务提供者采取措施及时性的因素[J]. 当代法学, 2017, 31(3): 79-87.
- [4] 刘士国. 论民法总则之民事责任规定[J]. 法学家, 2016(5): 139-148.
- [5] 李小草. 电商平台经营者角色演化及主体规范模式嬗变[J]. 现代法学, 2022, 44(5): 194-209.
- [6] 杨立新. 网络平台提供者的附条件不真正连带责任与部分连带责任[J]. 法律科学(西北政法大学学报), 2015, 33(1): 166-177.
- [7] 杨立新. 论不真正连带责任类型体系及规则[J]. 当代法学, 2012, 26(3): 57-64.
- [8] 杨立新. 论竞合侵权行为[J]. 清华法学, 2013, 7(1): 119-133.
- [9] 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.
- [10] 杨立新. 网络交易平台提供者民法地位之展开[J]. 山东大学学报(哲学社会科学版), 2016(1): 23-33.
- [11] 王利明. 合同法新问题研究(修订版)[M]. 北京: 中国社会科学出版社, 2011: 45.
- [12] 夏庆锋. 论违反附随义务应优先适用侵权责任[J]. 地方立法研究, 2019, 4(6): 88-100.
- [13] 杨立新. 网络交易平台提供者为消费者损害承担赔偿责任的法理基础[J]. 法学, 2016(1): 3-11.
- [14] 马笑曦. 网上购物中消费者权益保护的法律思考[J]. 西部法学评论, 2013(4): 88-92.