

电商平台监管的双重困境与治理路径

刘 瑜

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年3月13日; 录用日期: 2025年3月26日; 发布日期: 2025年4月30日

摘 要

在数字经济蓬勃发展的时代背景下, 电商平台迅速崛起, 电商平台的公私双重属性导致其自我规制存在较大局限, 需要行政监管机制的介入, 以保障网络交易主体合法权益, 促进电子商务产业健康发展。然而, 电商平台作为消费、生产与流通的核心枢纽, 其监管难题日益增加。本文聚焦电子商务平台行政监管困境与治理转型, 分析监管对象的双重属性及监管目标多元价值的冲突性, 针对责任边界模糊、监管能力滞后与利益平衡失序等现实困境, 提出完善法律体系、创新监管机制与构建协同治理的优化路径。

关键词

电子商务, 行政监管, 平台责任

The Dual Dilemma and Governance Path of E-Commerce Platform Supervision

Yu Liu

School of Law, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 13th, 2025; accepted: Mar. 26th, 2025; published: Apr. 30th, 2025

Abstract

In the context of the vigorous development of the digital economy, the rapid rise of e-commerce platforms, the dual attributes of public and private e-commerce platforms lead to great limitations in their self-regulation, and the intervention of administrative supervision mechanisms is needed to protect the legitimate rights and interests of online transaction entities and promote the healthy development of the e-commerce industry. However, as the core hub of consumption, production and circulation, e-commerce platforms are facing increasing regulatory challenges. This paper focuses on the dilemma of administrative supervision and governance transformation of e-commerce platforms, analyzes the dual attributes of regulatory objects and the conflict of multiple values of

regulatory objectives, and proposes an optimization path to improve the legal system, innovate the regulatory mechanism and build collaborative governance in view of the practical dilemmas such as blurred responsibility boundaries, lagging regulatory capabilities and disorderly balance of interests.

Keywords

E-Commerce, Administrative Supervision, Platform 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. 问题的提出

电子商务平台作为数字经济发展中消费、生产与流通的核心枢纽，在经济领域的作用不可小觑。截至 2024 年，中国数字消费规模突破 50 万亿元，占社会消费品零售总额的 35% 以上，其业态创新与市场扩张速度远超传统监管框架的适应能力[1]。这一矛盾催生了电子商务平台监管的双重难题，由于监管对象的双重属性与监管目标的冲突性，电子商务平台在监管过程中面临诸多挑战。

1.1. 监管对象的二元性

电子商务平台呈现私利性与公共性并存的二元属性特征，是数字时代新型监管关系的主要矛盾[2]。在私利性角度，平台作为市场化经营主体，根据《电子商务法》的法定授权享有自主经营权，依托算法优化与数据驱动技术实施商业化策略，遵循市场经济规律与效益最大化原则，达到盈利的目的。在公共属性方面，数字平台背后依靠企业集团运营，具备盈利性，同时为供需双方构建了促成交易与互动的技术及制度环境，它建立在生产资料形成中的共有属性、使用中的分享形式、积聚上的互利原则等基础，因此具有明显的公共性[3]。

1.2. 监管目标的冲突性

行政法对数字平台的监管目标呈现出多元价值冲突性，需在法治框架中达到动态平衡：首先，强化平台审查义务，有力保障消费者权益。根据全国消协组织受理投诉情况统计，2024 年全国消协组织共受理消费者投诉 1,761,886 件，根据投诉性质，售后服务问题占 29.67%，质量问题占 21.44%，虚假宣传问题占 6.6%，且安全、虚假宣传、质量问题投诉比重较 2023 年相比上升[4]。这些数据表明需要建立健全商品质量溯源与信息真实性核验机制以保护消费者合法权益。其次，市场秩序规制层面需要防范技术异化风险，平台算法推荐机制衍生的流量垄断效应与刷单炒信行为已导致市场信号失真，需通过算法透明度规则与竞争行为负面清单矫正市场失灵。最后，创新激励机制构建要求监管保持制度弹性，以直播电商分级监管为例，应在确立合规基准的同时保留 30% 的试错空间，通过监管沙盒等实验性规制工具平衡风险防控与业态创新需求。

2. 电商平台监管的现实困境

2.1. 责任边界模糊

数字平台责任边界的制度性困境源于法律依据与监管实践的二元张力，具体表现为三重脱节机制[2]。

一、立法滞后性导致权责配置失衡,《电子商务法》第38条“相应责任”的规范要件不完善易引发司法适用的争议,而算法推荐场景中平台注意义务的规范缺失加剧“算法黑箱”治理难题。二、执法标准碎片化易造成个案裁量失衡,如刘某诉北京三快科技有限公司侵权责任纠纷案¹,刘某认为三快科技公司对其多收取一元钱配送费是“大数据杀熟”区别定价,侵犯了其知情权、公平交易权等,但法院认为现有证据不足以证明三快科技公司存在价格欺诈行为,驳回了刘某的诉讼请求。三、监管职能重叠导致监管工作出现过度监管、监管漏洞或者监管推诿等情况,市场监管、网信及商务部门的权责不明确易造成“合成谬误”的后果,多重执法主体并行介入导致平台合规成本的非理性攀升。

2.2. 监管能力滞后

数字平台监管面临技术赋能与行政规制工具的制度性失衡,集中表现为监管能力的双重滞后性。其一,数据治理体系存在结构性缺陷:平台企业通过数据垄断构筑“信息黑箱”,监管部门因数据接口开放不全而陷入“数据贫困”状态,导致风险预警与行为追溯机制失效;而政府端数字化监管工具迭代迟缓,尚未建立基于机器学习与多源异构数据分析的动态风险监测模型,难以穿透平台生态系统的复杂性。其二,算法行政规制呈现制度真空[5]:算法决策的自我进化特性形成“信息黑箱”,揭示的虚假促销算法可自主规避监管规则,致使传统调查手段出现功能失灵;现行监管技术无法实现全面监管,相较之下,区块链存证技术通过分布式记账,构建不可篡改的证据链条,但技术移植尚需突破算力配置与标准兼容等制度瓶颈。这种技术迭代与制度供给的异步性,亟待构建监管科技与合规科技的双向赋能体系,在数据共享框架与算法审计标准等领域实现监管范式的数字化转型。

2.3. 利益平衡失序

数字平台治理中的利益平衡机制面临多元主体价值冲突,亟需构建多元协同的规则调适框架。其一,消费领域存在权利失衡,如拼多多平台“仅退款不退货”规则,虽然强力保护了消费者权益却引发中小商家集体诉讼,暴露出平台规则公共性缺失问题。这要求重新审视《消费者权益保护法》第44条的适用边界,在消费者求偿权与商家财产权间建立健全合理的梯度化责任分配制度,尤其需明确平台先行赔付义务的触发条件与追偿路径。其二,治理权能边界存在制度张力:平台常援引“技术中立”原则规避审查义务,如“抖音小店侵权案”中法院指出算法推荐系统的主动干预性已突破技术中立范畴;而行政规制过度则可能压缩创新空间,强调直播电商分级监管需建立“触发式”干预阈值,通过负面清单与合规激励的复合工具,在合理的容错率范围内实现平台自治与公共监管的弹性衔接。这揭示出现代规制需超越“命令-控制”范式,通过算法影响评估、利益相关方协商委员会等程序装置,构建具有反馈调节功能的动态平衡系统。

3. 电商平台监管的优化路径

3.1. 完善法律体系

完善数字平台监管法律体系需明确责任边界,以弥补法律文本与技术实践的差距。立法层面应完善监管机关的职责,明确监管机关的联合监管职责。同时可以考虑算法备案、风险评估等制度,通过类型化列举平台“相应责任”的具体场景(如竞价排名误导消费、用户画像数据滥用等),并建立健全“技术合理注意义务”的免责评价体系,明确算法自主决策场景中平台故意纵容与技术过失的二元归责要件。司法层面需强化裁判规则的实践指引,明确平台注意义务的“技术可及性”判断标准[6],同时引入“技术调查官”制度,构建由算法工程师、数据科学家组成的专家辅助团队,构建数字金融算法全链条规制体

¹ 刘权、北京三快科技有限公司侵权责任纠纷案,湖南省长沙市中级人民法院(2019)湘01民终9501号。

系，提升算法透明度与可解性[7]，形成“行为-结果-过错”三维责任认定模型。此外，需建立立法与司法的动态衔接机制，通过指导性案例等形式指引法律规则适应社会发展，并利用双重容错机制，加强具有容错机制的程序化监管体系建设[8]，跟随时代跨越式的发展。

3.2. 创新监管机制

数字平台监管范式的革新需以技术赋能与制度创新的协同进化为着力点，重点构建双重维度的监管效能提升机制。首先，算法治理体系亟待建立穿透式审计框架：在制度层面应强制平台公开核心算法的决策权重、训练数据集及优化目标等关键参数，并通过独立第三方机构构建参数验证与伦理审查机制；在技术层面可引入监管沙盒试验模式，针对推荐算法、定价模型等高风险场景设置合理的容错阈值，运用对抗性测试与仿真推演识别系统性风险。其次，数据治理机制需强化协同共治架构，监管部门可以牵头建立由算法技术领域的专家、网络交易平台企业以及用户等不同主体共同组成的专门性算法技术监督小组[9]，破除平台数据单一并实现监管数据的实时获取与分析；同时深度融合区块链技术构建监管证据链，借助分布式存储结构与智能合约的时间固化功能，将平台经营行为数据转化为具有司法效力的链式存证，从而在数据流动与风险控制间建立制衡性技术锚点。

3.3. 构建协同治理

数字平台协同治理体系的建构需实现从单一监管向多元共治的范式转型，其核心在于通过制度性赋能形成政府、平台与社会三方主体的协同治理[10]。首先，政府治理须完成角色重构：依据“合作治理”框架，政府应从直接干预转向制度供给与资源统筹，通过设立跨部门电商监管联席会议机制，整合市场监管、网信、商务等部门的职能模块，系统性化解“监管重叠”问题。其次，平台需承担治理效能转化的枢纽功能，在“合规性审查义务”的规范基础上，应强制实施AI驱动的全链路合规审查系统，同时基于“信用治理”路径，构建商家信用评分与消费者投诉数据的动态关联模型，运用大数据分析实现风险预警前置。最后，社会协同层面需强化制度创新：针对直播电商等新兴业态，授权行业协会制定关于虚拟主播行为指引的细分标准体系；针对“消费者集体维权”制度瓶颈，可借鉴欧盟《集体诉讼指令》，建立举证责任倒置与惩罚性赔偿相结合的公益诉讼机制，并通过区块链技术固化电子证据链，实现分布式维权网络的司法可操作性。此治理架构通过责任谱系的重构，最终形成“政府规则锚定-平台技术执行-社会力量制衡”的嵌入式监管生态。

4. 结语

本文剖析了电子商务平台行政监管的双重困境，包括责任边界模糊、监管能力滞后与利益平衡失序等问题，提出了完善法律体系、创新监管机制及构建协同治理的优化路径。在未来，期待相关立法修订能不断细化平台责任条款，监管工具创新能够加速推进，治理生态培育持续深化，从而实现电子商务平台监管从政府与市场的二元对立向“规则供给-技术赋能-利益平衡”的三维治理框架转变，推动平台经济在规范与创新的双重轨道上健康发展，为数字经济时代的治理提供有效的解决方案。

参考文献

- [1] 张智. 2024年社零增长3.5%，网上零售依然是消费主力 | 快讯[EB/OL]. 网易新闻. <https://www.163.com/dy/article/JM3P4HUH0512D03F.html>, 2025-01-17.
- [2] 董纪昌, 战飞扬, 李伟, 郭金录, 刘颖. 数字平台自治的边界重构及政府监管策略研究[J]. 中国科学院院刊, 2024, 39(3): 488-497.
- [3] 邵占鹏. 数字平台的三重属性与角色冲突[J]. 浙江学刊, 2024(5): 67-77.

-
- [4] 佚名. 2024 年全国消协组织受理投诉情况分析[EB/OL]. 央广网.
https://finance.cnr.cn/zmn/tszn/20250207/t20250207_527064206.shtml, 2025-02-07.
- [5] 卢育兰. 论算法行政的潜在风险及法律规制[J]. 南昌航空大学学报(社会科学版), 2024, 26(1): 55-64.
- [6] 初萌. 算法推荐平台版权注意义务: 法理解构与规范路径[J]. 知识产权, 2024(8): 99-113.
- [7] 王安舒, 孔令学, 李宜霏. 数字金融算法黑箱的法律风险检视与应对[J]. 金融发展研究, 2024(11): 72-79.
- [8] 许多奇. 论监管科技的双层容错机制[J]. 政治与法律, 2024(1): 138-157.
- [9] 孙逸啸, 郑浩然. 算法治理的域外经验与中国进路[J]. 信息安全研究, 2021, 7(1): 15-26.
- [10] 曾渝, 黄璜. 数字化协同治理模式探究[J]. 中国行政管理, 2021(12): 58-66.