

论电子商务平台经营者的民事责任

罗雨蝶

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年3月19日; 录用日期: 2025年4月10日; 发布日期: 2025年5月12日

摘要

随着电子商务的快速发展, 平台经营者在经济活动中的角色日益重要, 其民事责任问题也成为法律研究的焦点。本文以“电子商务平台经营者的民事责任规范”为研究对象, 结合《中华人民共和国民法典》《电子商务法》等相关法律法规, 探讨平台经营者在直接侵权和间接侵权中的责任认定标准及适用规则。研究指出, 平台经营者的民事责任主要包括直接侵权责任和间接侵权责任: 前者源于平台自身实施的侵权行为, 后者则因平台未履行合理注意义务而对第三方侵权行为承担责任。本文针对现行法律规范的不足, 提出完善平台经营者民事责任体系的建议, 以平衡权利人保护、用户权益维护与平台健康发展之间的关系, 为电子商务领域的法治建设提供理论支持。

关键词

电子商务, 电子商务平台经营者, 民事责任

On the Civil Liability of E-commerce Platform Operators

Yudie Luo

School of Law, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 19th, 2025; accepted: Apr. 10th, 2025; published: May 12th, 2025

Abstract

With the rapid development of e-commerce, platform operators play an increasingly important role in economic activities, and their civil liability has become the focus of legal research. This paper takes the “norms of civil liability of E-commerce platform operators” as the research object, and combines the relevant laws and regulations such as the *Civil Code of the People's Republic of China* and the *E-commerce Law* to discuss the standards and applicable rules of liability identification of platform operators in direct infringement and indirect infringement. The research points out that the civil liability of platform operators mainly includes direct tort liability and indirect tort liability:

the former is caused by the platform's own infringement, while the latter is responsible for the third party's infringement due to the platform's failure to perform the duty of reasonable care. This paper further analyzes the identification criteria of "knowing or should have known", the specific application of the "notice-delete" rule, and the compliance requirements of the platform in technical means and management measures. Finally, in view of the deficiencies of the current legal norms, suggestions are put forward to improve the civil liability system of platform operators, so as to balance the relationship between the protection of rights holders, the maintenance of users' rights and interests and the healthy development of platforms, and provide theoretical support for the construction of the rule of law in the field of e-commerce.

Keywords

E-Commerce, E-Commerce Platform Operator, Civil 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

电子商务的快速崛起,电子商务平台经营者在经济活动中的重要性愈发显著。随着电商规模的扩大,网络购物出现了各种问题,首当其冲的是虚假评论问题。一些商家通过刷单、返现等方式诱导用户撰写虚假好评,严重干扰了消费者的购买决策;其次是恶意消费行为的泛滥。部分用户利用平台规则漏洞进行恶意下单、恶意退货等行为,给商家造成巨大损失;此外,搜索推送算法的公平性也备受质疑。这些问题已经严重影响了网络购物的发展,平台经营者和消费者之间的矛盾日益突出。在大数据时代,平台经营者掌握了大量的数据,作为数据的主要掌控者和信息流的管理者,不仅充当着连接商家与消费者的桥梁角色,还在商业活动中获取了显著的经济利益,因此其应当承担法律责任。让其承担法律责任,也能督促其履行好自己的义务,使电商朝着更好的方向发展。

2. 界定平台经营者的法律地位

电子商务平台的经营者不同于往日的传统角色,如今已是一种新型主体。平台经营者作为电子商务活动的实际运营者,其行为直接影响市场秩序和用户权益。界定平台经营者的法律地位是规范平台经济、保护用户权益、促进市场公平竞争的重要基础,也是应对数字经济时代新型法律挑战的必然要求。

2.1. 平台与平台经营者的区分

“平台经营者”这一称谓是在 2019 年《中华人民共和国电子商务法》最终确立的。“平台经营者”这一称谓在互联网发展初期被称为“网上交易服务提供者”;在 2010 年改为“网络交易平台提供商”;2014 年则被定义为“第三方交易平台经营者”这些变化反映了互联网平台经济的发展历程和监管重点的转变^[1]。

在《网络交易管理办法》第 22 条对第三方交易平台和第三方交易平台经营者进行了明确的区分,该办法将第三方交易平台界定为交易双方或多方提供独立开展交易活动的信息网络系统,而第三方交易平台经营者则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¹。然而,《电子商务法》并未对平台与平台经营者进行明确区分。事实上,平台作为数字化时代的新型交易场所,其运营者实质上扮演

¹ 《网络交易管理办法》第 22 条。

着这一虚拟空间管理者的角色，负责维护平台秩序、保障交易安全、制定并执行平台规则等职能。这种角色定位不仅体现了平台运营者在数字经济中的核心地位，也凸显了其应当承担的社会责任和法律义务。然而，这种描述不能简单地与传统的“柜台出租”概念相提并论，后者涉及的是实体“柜台”与其租赁者或经营者之间的关系。平台所呈现的是数字化的信息流，其虚拟特性导致了信息的海量汇聚，这与实体柜台的物理限制和信息容量有着本质的区别。正确理解平台与平台经营者之间的关系，关键在于准确把握两者在履行各自职能时的名义统一与实质分离。从名义上看，平台与经营者往往被视为一体，尤其是在对外宣传和用户感知层面，两者紧密结合，共同塑造平台的整体形象。然而，从实质上看，平台的功能定位与经营者的具体行为之间存在一定的分离性。平台需要保持公平性和开放性，而经营者则可能基于自身利益作出特定的策略选择。这种名义上的合一与实质上的分离，既是平台经济的内在特征，也是其复杂性的体现。只有深入理解这种关系，才能更好地协调平台与经营者之间的责任边界，推动平台经济的健康发展。

2.2. 平台经营者民事法律地位的界定

关于电子商务平台经营者的法律地位，学界尚未达成共识，主要形成了以下几种代表性学说：一是“卖方说”，该学说认为平台经营者作为真正实际操作的一方，承担责任是理所应当的；二是“合伙说”，主张平台与入驻商家形成合伙关系；三是“委托代理说”，认为平台经营者是商家的委托代理人；四是“居间合同说”，认为平台是促成交易的一个桥梁；五是“技术服务合同说”，强调平台主要提供技术支持服务；六是“柜台出租人说”，将平台比作传统商业场所的出租方；七是“新型法律关系说”，认为平台经济催生了全新的法律关系形态。这些学说从不同角度阐释了平台经营者的法律属性，反映了互联网交易平台法律地位问题的复杂性[2]。

本文认为平台经营者不应被视为新设立的法律主体。确立一种新的法律关系并不等同于确立一个新的法律主体。能够以自己的名义从事民事法律行为，并且能够自主行使民事权利、承担民事义务的才能够被称之为一个法律主体。平台经营者为了平台利益，采取某些行动，行使法律赋予其的权利和权力。但我们应该要清楚这是一个名义上的说法，平台本身只是一个名义上的存在，实际执行者是背后的平台经营者，因此，也应当由其承担民事责任与义务[3]。

3. 电子商务平台经营者责任类型分析

从电子商务经营者违反的义务性质划分，主要有缔约过失责任、违约责任以及侵权责任。

3.1. 缔约过失责任

在电子商务缔约合同的过程中，平台经营者若因自己的过错从而导致合同无法订立或给对方造成损失，在此情况下，应当依法承担缔约过失责任。这种责任主要基于诚信原则，要求平台经营者在合同谈判和订立过程中，尽到合理的注意义务，确保信息的真实性、准确性和完整性。如果平台经营者未能履行这些义务，例如提供虚假信息、隐瞒重要事实或未尽到合理的审查义务，导致消费者或商家遭受损失，平台经营者应当承担赔偿责任。比如违反信息披露义务、审查义务、安全保障义务等情况，如果平台经营者在上述方面存在过失，导致合同未能成立或造成对方损失，受损方有权要求平台经营者承担相应的赔偿责任，包括直接损失和合理的间接损失。这一责任制度有助于维护电子商务市场的公平交易环境，从而真正做到保护消费者的合法权益。

3.2. 违约责任

电子商务平台经营者的违约责任可从两个维度进行划分：一是违反平台服务合同产生的违约责任，

二是违反电子商务交易合同产生的违约责任。其中，平台服务合同下的违约责任主要产生于平台经营者与相关主体之间订立的协议关系。根据合同相对方的不同，可以将平台服务合同分为两种基本类型。

第一种是电子商务平台经营者与平台内经营者之间的服务合同，这种合同一般被称为“入驻协议”或“商户服务协议”。依据平台服务合同约定，经营者负有提供持续性服务保障的多项合同义务，比如：维护交易环境的秩序性与安全性、确保平台系统运行的连续性与安全性。保障交易平台服务的稳定性与可靠性等基本义务，如果违反了这些基本义务，电子商务平台经营者需要承担相应的法律责任。第二种是平台经营者与消费者之间的服务合同，一般以“会员服务协议”或“用户服务协议”的形式呈现。此类合同除约定基础交易平台服务外，通常还包含一些附加义务，平台经营者若未能履行这些合同义务，同样会视为违约，需承担违约责任。这两种合同类型共同构成了电子商务平台服务合同体系，通过明晰合同各方的权利义务边界，为平台运营构筑了健全的法律保障体系，从立法、执法、司法等多个维度为平台运营的发展提供了坚实的制度支撑、健全了法律保障。电子商务合同的性质应当属于网络买卖合同或者网络服务合同，电子商务平台经营者的履约认定及违约责任承担，应当以其实际提供的服务内容与合同约定标准的相符程度作为判断依据。具体而言，需结合服务合同的具体条款，综合评估经营者提供的服务是否符合合同约定的质量要求、服务标准及履行方式，从而判定其是否存在违约行为及相应的责任承担。电子商务平台经营者应当根据其向用户承诺的具体内容和标准，审慎评估自身是否已全面、适当地履行了合同约定的各项义务，并据此判定是否需承担违约责任[4]。

3.3. 侵权责任

电子商务领域的侵权类型比较复杂，根据《电子商务法》的规定，电子商务平台经营者为了维护消费者的权益需要履行两项主要义务。首先，平台经营者必须合法收集和处理个人信息。这主要是为了避免损害消费者的合法权益。其次，平台经营者需要确保所收集的用户信息的安全性。为此，平台应当采取先进的技术手段并辅以必要的管理措施，构建多层次、立体化的信息安全防护体系，切实保障用户个人信息的安全性与完整性²。

电商平台对消费者承担的侵权责任包括两种，即直接侵权和间接侵权。电商平台侵权责任成立需要具备侵权行为、损害结果、因果关系、过错，因此，在分析电商平台的侵权责任时，需要结合各种因素进行具体分析。电子商务平台经营者的直接侵权责任，指的是平台经营者自身在运营过程中，因实施侵权行为而依法应当承担的民事责任。这种责任通常发生在平台经营者主动参与或实施了侵害他人合法权益的行为时。电子商务平台经营者的间接侵权责任，是指平台经营者因未履行合理的注意义务或管理职责，导致平台内第三方(如商家或用户)实施了侵权行为，而平台经营者需为此承担法律责任[5]。

4. 电子商务平台经营者相应责任认定中存在的问题

在电子商务蓬勃发展的同时，平台经营者责任认定问题也日益凸显，成为制约行业健康发展的瓶颈。传统法律框架下，平台经营者往往被视为单纯的技术服务提供者，仅需承担有限的“通知-删除”义务。然而，随着平台功能的不断拓展和商业模式的持续创新，平台经营者在交易过程中扮演的角色愈发重要，其行为对消费者权益、市场竞争秩序以及社会公共利益的影响也日益深远。

4.1. 消费者举证困难

电商购物平台因其特殊的交易模式，致使消费者无法直接对所购商品进行实物查验。商品需通过物流配送才能到达消费者手中，这一过程往往导致消费者在维权时面临举证难题。具体表现为以下三个方

² 参见《中华人民共和国电子商务法》第23条、第24条和第25条的规定。

面：首先，受日常签收习惯影响，消费者通常会在签收后拆封验货，此时若发现商品存在瑕疵或运输损坏，在此情况下消费者很难进行举证。其次，网络交易的跨地域特性使得交易数据基本上都由电商平台掌控，消费者在信息不对称的情况下，自行取证面临现实障碍。最后，与电子商务平台经营者相比，消费者在维权过程中往往处于明显的弱势地位。电商平台作为一个市场主体，拥有完善的法务团队和丰富的法律实务经验；而普通消费者不仅缺乏专业的法律知识，在获取法律资源、承担诉讼成本等方面也与平台方存在巨大差距。这种结构性失衡使得消费者在维权时面临处于不利地位。

4.2. “相应责任”的形态理解不一致

“相应的责任”包括连带责任、补充责任或按份责任。由于《电子商务法》第38条第2款中“相应责任”条款的模糊性相关实施细则的不确定性，导致司法实践中对平台经营者的“相应责任”认定存在显著分歧，未能形成关于连带责任与补充责任统一的裁判规则[6]。此外，由于自由裁量权的存在，法院对案件进行多样化解读，也使得平台经营者所承担的“相应责任”缺乏一个统一、规范的裁判。

4.3. 法院忽视资质审核义务和安全保障义务

在司法实践中，法院将信息披露和告知身份信息行为确认为平台经营者的资质审核义务或安全保障义务的具体体现，然而，司法实践中往往忽视平台经营者有无履行资质审核义务和安全保障义务，鲜有判决认定其违反这两项义务。由于学界与实务界对平台安全保障义务的认定标准存在分歧，导致裁判结果不一，既缺乏逻辑自洽性，也影响了司法公正，最终不利于有效保障消费者的合法权益[7]。

5. 电子商务平台经营者相应责任的完善路径

5.1. 调整相应的举证责任

在电商纠纷处理机制中，司法机关通常要求权益受损方承担举证责任。然而，相较于掌握先进技术和海量数据的电商平台，消费者明显处于弱势地位，这种举证要求往往给消费者维权带来沉重负担，致使许多消费者不得不放弃合法权益的追索。若将举证责任转移至电商平台，凭借其强大的技术支撑和数据储备，平台能够更便捷地提供相关证据，这不仅有助于消费者有效维护自身权益，也能促使平台快速证明其已履行相应义务。基于上述分析，建议将举证责任主要赋予电商平台。这种制度设计具有多重优势：其一，能够提高电子商务纠纷的解决效率；其二，有利于切实维护消费者合法权益；其三，通过增强消费者信心，促进电商平台的可持续发展。这种举证责任分配机制既符合公平原则，又是促使电子商务平台持续健康发展的必然选择。

5.2. 明确相应的责任形态

电商平台经营者、平台内经营者与消费者之间的三方法律关系，使得平台经营者的行为处于理论交叉的空白地带。因此，不宜将“相应责任”简单界定为连带责任或补充责任。若能基于不同模式下对电子商务平台经营者进行区分，则有助于司法实践更清晰地界定平台经营者的责任。例如，可依据平台在交易中扮演的角色(如中介者或治理者)进行具体判断。

此外，司法机关在解决消费者与电商平台的纷争时，不能仅仅因为平台提供了侵权者的信息就让平台免于承担责任。尽管电子商务平台具有开放性的特征，但恰恰是这种开放性要求其建立更为严格的审核机制，否则可能造成更严重的社会危害[8]。从司法实践来看，以淘宝网为例，其在该类诉讼中保持的零败诉记录，某种程度上反映了司法裁判对电商平台的倾向性保护。基于以上分析，本文认为现行法律体系在电商平台责任认定方面不够明确，亟需完善。具体建议如下：首先，立法机关应当及时修订相关法律法规，强化对消费者权益的保护力度；其次，应当规范法律文本中的模糊性表述，避免因语义不清

导致司法实践中出现理解分歧；最后，有必要明确不同法律规范之间的效力层级，特别是在多个法律文件对同一问题作出规定时，应当建立清晰的法律适用规则，以确保司法裁判的统一性和权威性。这些改进措施将有助于构建更加公平、合理的电子商务纠纷解决机制[9]。

5.3. 平台自身完善安全保障义务

作为平台生态系统的实际控制者，电商平台经营者与消费者之间存在显著的地位不对等现象。基于此，有必要从风险防控和救济性两个维度构建差异化义务体系，在风险预防层面，平台应着力完善投诉处理机制与纠纷解决渠道；在风险规避层面，立法机关需根据不同平台的商业模式特点，制定与之相适应的安全保障义务分级标准。同时应建立健全平台行为规范及惩戒制度，针对消费者投诉高发的商品与服务领域，优化专项投诉渠道并完善快速响应机制。

5.4. 加强法条由原则化、引导化向具体化、规定化的转变

当前电子商务领域的法律规制呈现出“重引导、轻约束”的特点，这种立法取向对于快速迭代的数字网络产业而言具有其必要性和合理性。然而，就电子商务平台经营者，尤其是淘宝、京东等头部平台而言，其责任体系的构建应当与平台发展规模保持同步演进。本研究主张，此类平台应当承担较现行法律规定更为严格的责任义务，这既是维护电子商务行业健康发展的必然要求，也是保障平台用户交易安全的重要举措[3]。从法律规制的视角出发，有必要对平台经营者的责任义务进行更为细化的制度设计，特别是在长期存在且饱受诟病的领域强化法律约束。电子商务的迅猛发展对法律体系提出了新的挑战，只有通过科学平衡各方利益、合理分配责任、有效解决现实问题，才能推动电子商务行业持续健康发展提供强有力的保障。

6. 结语

总而言之，平台经营者应当通过技术手段和制度设计，加强对平台内经营者的监管，确保商品和服务的质量，同时保护消费者的合法权益。例如，建立更加透明的评价体系，打击虚假评论和刷单行为；优化搜索算法，避免因商业利益而损害消费者的选择权；完善纠纷解决机制，为消费者提供高效、便捷的维权渠道。此外，平台经营者还应积极履行社会责任，推动行业自律，与政府监管部门协同合作，共同构建公平、健康的电子商务生态。只有这样，才能在享受技术红利的同时，实现平台经济的可持续发展，真正实现多方共赢的局面。

参考文献

- [1] 钱玉林, 钱坤. 互联网交易平台经营者的法律地位[J]. 扬州大学学报(人文社会科学版), 2018, 22(3): 15-22.
- [2] 李德健. 论第三方交易平台经营者的法律地位——基于对《第三方电子商务交易平台服务规范》的考察[J]. 山东大学法律评论, 2012(1): 110-124.
- [3] 王倩. 电子商务平台经营者民事法律责任研究[D]: [硕士学位论文]. 济南: 山东大学, 2020.
- [4] 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.
- [5] 郭青竹. 电子商务平台经营者民事法律责任研究[D]: [硕士学位论文]. 邯郸: 河北工程大学, 2021.
- [6] 翟翔. 电子商务平台经营者法律责任认定研究[J]. 经济研究导刊, 2021(31): 155-158.
- [7] 孙晋, 袁野. 论平台经营者的民事法律责任——《电子商务法》第38条第2款的解释论[J]. 财经法学, 2020(1): 53-63.
- [8] 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.
- [9] 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), 2023: 1-20. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/50.1023.c.20230317.1457.002.html>, 2025-03-20.