

电商平台责任认定的路径探析

黄晓天

扬州大学法学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2025年4月14日; 录用日期: 2025年4月30日; 发布日期: 2025年6月6日

摘要

电商平台在自己的平台中具有管理职能, 电商平台的运行也涉及到消费者的诸多利益, 为了实现电商平台稳步运作和电商行业的绿色健康发展, 需要认识到电商平台责任认定具有必要性和正当性。电商平台责任的认定面临电商平台双重地位的模糊、电商平台的“私权利”强化严重以及电商平台具备较高的技术手段的法律困境。对电商平台面临的法律困境进行分析, 明晰电商平台的法律地位、创新对电商平台的监管方式以及构建共同治理平台的路径是认定电商平台责任的重要方法。

关键词

电商平台, 平台责任, 共同治理, 创新监管

Analysis on the Path of Responsibility Identification of E-Commerce Platform

Xiaotian Huang

Law School of Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: Apr. 14th, 2025; accepted: Apr. 30th, 2025; published: Jun. 6th, 2025

Abstract

E-commerce platforms have management functions within their own platforms, and the operation of e-commerce platforms also involves many interests of consumers. To achieve the stable operation of e-commerce platforms and the green and healthy development of the e-commerce industry, it is necessary to recognize the necessity and legitimacy of the responsibility determination of e-commerce platforms. The determination of e-commerce platform responsibility faces legal dilemmas, such as the ambiguity of the dual status of e-commerce platforms, the serious strengthening of the "private rights" of e-commerce platforms, and the high technical means possessed by e-commerce platforms. Analyzing the legal dilemmas faced by e-commerce platforms, clarifying the legal status of e-commerce platforms, innovating the supervision methods of e-commerce platforms, and

文章引用: 黄晓天. 电商平台责任认定的路径探析[J]. 电子商务评论, 2025, 14(6): 231-236.

DOI: 10.12677/ecl.2025.1461732

constructing the path of a co-governance platform are important methods for determining the responsibility of e-commerce platforms.

Keywords

E-Commerce Platforms, Platform Responsibility, Co-Governance, Innovative Regulation

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. 认定电商平台责任的正当性基础

1.1. 消费者权益保护视域下明晰电商平台责任的必要性

电商平台在收集消费者数据信息、对待消费者的数据算法以及为消费者提供的平台服务上都存在较大的便利性和选择性，消费者的权益受保护抑与否，电商平台具有很大程度的决定性。电商平台和自媒体工作者相结合也引发了众多问题，从近段时间屡次发生的自媒体博主事件，可见电商平台与自媒体往往盈利的目的远胜于为消费者提供便利。《电子商务法》保护多方主体的权益且电商平台涉及面广，可能对于消费者权益的侵害主要涉及到了民法保护、刑法保护等，不过民法保护是多数情形[1]。从电商平台责任逃逸角度来看，消费者作为弱势群体的一方是缺乏应对策略的，网络交易中电商平台提供的是消费者与经营者交易的机会，但不干预消费者与经营者之间的实际交易关系[2]，这就造成了消费者不能突破合同的相对性去追究电商平台的责任。监管义务范围较为宽泛，赋予了电商平台定期抽检等多元的监管方式，使得消费者权益受侵害而无法追究平台的责任。在人工智能时代和电商高速发展的时代，消费者权益的保护有利于实施扩大内需战略[3]，换言之，消费者的购买欲望关乎我国消费水平、关乎我国产业发展，更关乎社会经济可持续发展，由此可见，从消费者权益保护的角度来看，电商平台责任的明晰是举足轻重的。

1.2. 权利义务相统一视角下认定电商平台责任的逻辑性

电商平台并非属于政府控制运营，政府只能对其实施法律规定范围内的监管，但随着电商平台的迅猛发展，电商平台也牵扯到公共利益和公共价值，电商平台已经不再是普通的网络平台和普通的网络企业，更像是一种具有大量权利的提供市场的主体。电商平台也具有管理平台经营者、收集消费者信息以及制定平台规则等一系列的权利，并且这些权利仅受到法律法规的限制，意味着消费者和销售者对于平台制定的规则别无他法，也被限制选择，甚至消费者和销售者为了能在该电商平台进行交易行为，对于平台的滥用权利的行为甚至会妥协[4]。即使认为电商平台是自主建立的电商市场中的“最高权利者”。

电商平台与消费者的权利失去平衡会造成电商平台扩大自己滥用权利的范围和方式。值得明确的是，没有无义务的权利，也没有无权利的义务，权利义务是对等的，相互依存的[5]，电商平台权利由自身的投资决策和生产经营而来，但毕竟电商平台权利的矛头对准的是消费者，实现消费者和电商平台长久的互利共赢，需要明确电商平台对于消费者也负有义务，也即电商平台对消费者应当承担相应的责任，这亦是电商平台责任认定的逻辑所在。

1.3. 电商行业绿色发展理念下探析电商平台责任的合理性

电商行业是一个多方面的行业，其牵扯到快递运输、电子支付以及仓储行业等多个领域，也是社会

经济发展的强大推动力。电商平台虽然对消费者提供了便利，但也带来了诸多显而易见的问题。有观点提出，直播带货是一种新型的商业模式，在数字经济时代下的产物并且得到了应时的发展，但人们都忽略了直播带货中也存在着虚假宣传、产品质量和售后服务等风险存在[6]。就垄断问题而言，电商平台如果靠着自身先入优势和积累的强大资源和经验可能会设置市场的准入门槛或者排挤“后起之秀”。电商平台也会根据自身的地位对消费者进行前后差别对待，先以好于其他电商平台的福利吸引消费者并让消费者产生依赖，该电商平台也会通过与其他支付或是社交平台进行联合来进一步“捆绑”消费者，但电商行业的发展也势必会出现垄断的现象[7]。不过电商平台虽然存在些许问题，但电商带来的益处更多，甚至在扶弱济贫和乡村振兴上都体现出独特价值。因此电商行业需要在稳步发展中克服，或者通过政府的帮助来克服电商平台现存的问题，实现电商平台的绿色健康发展。

2. 电商平台责任认定的法律困境

电商平台在电子商务发展进程中是浩浩荡荡的，也是蓬勃发展的，同时电商平台又涉及到社会中的诸多方面，对电商平台和电子商务行业予以正确引导具有重要意义。对电商平台的引导和管制是无法回避电商平台责任认定这一问题的，有观点主张，对于依据互联网而出现的产业容易产生信息不对称、自然垄断和社会公正问题，不能放任互联网产生出现问题而不管，更不能认为市场机制必然能自行调节[8]。换言之，市场失灵后会引发一系列的连锁反应，此时指望市场自行调节而忽略掉公权力干预和引导是不正确的。因此有必要厘清电商平台在责任认定上存在的法律困境，以此来更合理地干预，促进电商行业的健康发展。

2.1. 电商平台性质模糊

电商平台责任认定的前提是对电商平台应当具有清晰的认知，对电商平台的责任需要加以明确，但目前电商平台的性质是存疑的，电商平台究竟属于企业，抑或是市场，这两者的边界又在哪里，皆值得分析。企业和市场从文义的角度来理解，企业更多的是从事内部行为，对内部进行管理，少有外部性，市场的角度来看，是企业对外行为。

以企业性质角度分析电商平台的责任认定问题，则需要厘清电商平台作为一个企业，对于内部的组织管理所负义务和责任。以市场性质为视角对电商平台的责任认定，有需要分析不同电商平台或者电商平台对自然人之间具有的责任。有观点认为平台经营者依靠市场力量获得了自治权力，管理权限、采取的管理措施以及打击商户的威慑能力都得到了增强[9]。换言之，电商平台在权力与外观上都具有市场的属性，并存在对于电商平台应当去除其企业性质的观念。

不过电商平台在常态的观念中都是以企业的形式出现，都是依托一定的公司外壳从事业务经营。但也有学者认为，电商平台并非所谓的具有公共性，而是电商平台结合新型的交易方式给公共秩序带来了更大的影响，其实电商平台并非与传统的公司有所区别，电商平台亦是企业，只不过由于电商平台的迅猛发展而放大了企业本身的问题[10]。换言之，电商平台确实与常规企业在组织管理上有着极其的相似性，都有自己的经营理念、企业的规章制度、企业的分层管理等，在企业对外方面，电商平台也会积极吸纳投资，也会存在债权债务关系，但电商平台的创新在于市场发生的交易行为仅在完善的电商平台上亦能完全独立发生。由此可见，电商平台的性质需要予以明确，对其责任的认定也是更为轻松。

2.2. 电商平台“私权利”强化严重

纵观当下的各大电商平台，不难发现的是电商平台的权力扩大了，不像常规企业拥有的权力。电商平台的性质问题决定了其行权产生的内部性和外部性的问题，不过无论是电商平台对内的管理性权力抑或是对外与消费者与其他电商平台行使产生负外部性权力都有明显扩大的现象。对内表现为，电商平台

需要更多的经营者入驻以此充实自己的平台，因此电商平台在前期吸引经营者时，不会有太多的苛责和严厉的管理。

反观现在，电商平台具有较大的管理权，对于经营者和公司内部的经营可以制定更为复杂的管理方案和更多的约束性规定，即便如此，电商平台内的经营者和电商企业内部的工作人员仍提高自己的接受能力并继续从事这份工作，显而易见，在电子商务迅猛发展下，电商平台的权力也随之变大。

对于电商平台的外部性私权利具体体现在电子商务的发展迅速，而法律具有天然的滞后性，对于电商平台演变出的新型垄断、复杂主体以及交易活动等特殊问题，法律在没有相关规定时，无法对电商平台滥用权力进行规制。具体而言包括电商平台与消费者签订的有利于电商平台的单方变更权利、未经消费者认可的强制性格式条款以及电商平台对于平台内的商家的任意处罚权[11]。综上可见电商平台的私权利更像是私权力，一种表面看似合法合理的权利被电商平台逐渐以不可见的手段不断强化。

2.3. 电商平台具备较高的技术手段

电商平台责任的认定需要足够的技术水平去实现，最低的水平是需要高于电商平台的技术水平，但是从电商平台扶持特定账号、收集消费者的信息技术以及对商家各类流量进行限制等隐蔽手段足以看出电商平台已然汇聚了较高水平的技术团队，电商平台早已为了自身的利益而打造了“完美无瑕”的配套方案，从客观上难以发现电商平台的隐蔽操作，从主观方面，电商平台亦不会配合商家或者消费者进行排查，这实际上可以称得上是电商平台自己的“潜规则”[12]。因此面对电商平台具备较高的技术手段，需要构建足够水平的审查技术来打破电商平台的隐蔽性，实现对电商平台的不良手段的纠正。

3. 构建电商平台责任认定的具体路径

3.1. 明晰电商平台的市场性质

电商平台实际上兼具企业与市场的特性，不应当将电商平台视为企业而只对其组织性和内部性产生的责任进行监管，亦不应将电商平台当作市场，对其外部行为进行监督而忽略了其企业的本质。换言之电商平台实际上处于市场和企业的中部，电商平台的本质属性属于企业，但仅仅讨论企业是有失偏颇的。

有观点认为，电商平台的用户数量非常庞大，平台企业并非仅在组织性的管理，这更像是政府管理[13]。电商平台已经牵扯到了较多的公共利益，并且电商平台也在这些公共利益中具有举足轻重的作用，如果认为电商平台仅是普通企业是不合理的，但如果认为电商普通抛弃了作为企业的性质亦是不正确的观念。认可电商平台的企业与市场的双重地位，并对其双重地位进行分别分析，则可以妥善解决电商平台现存的诸多问题，忽略电商平台的任一身份都会造成问题分析与解决不全面的后果。

3.2. 重视电商平台的监管方式

仅以加强平台的自我监督、自我治理会产生监守自盗的后果，电商平台表面上公布出企业的优良管理文化和对外的企业文化，但实际上却是阳奉阴违，仍旧在滥用自己具备的私权力，这会带来监管的不利与缺失。垄断可以是企业创新的结果，也是激烈竞争的开始[14]。换言之，企业在自我监管和自我治理方面难以达到监管制度的目的，允许企业自我监管容易引起企业引发潜在的垄断而不易被发现的后果，这也可见上述电商平台具有极大的私权利。有观点认为，这种“私权利”来源于平台经营者的经济资源和平台上积累的各类资源[15]。仅通过政府的外部监管也是不合理的，虽然来自政府的外部监管会让电商平台的压力倍增，但无疑也是资源的浪费，同时电商平台自身的情况只有自己最了解，如果来自政府外部的干预过大，可能也会抑制到企业的治理与发展。

因此政府外部干预与企业的自行治理并行可能会带来更好的效果。具体而言，要求政府非必要时，

不予以介入,应当将更多情形的治理行为交由企业,但为了避免企业监守自盗和阳奉阴违的行为发生,电商平台需要定期或者在政府不定期的要求下,对于某一阶段或者某一事件的治理方法与治理的成果向政府报告,再由政府根据事情的轻重缓急作出干预或者不介入的决定。这一做法也符合横亘于政府规制和自我规制之间的元规制[16]。换言之电商平台需要遵守法律法规和政府的指引,同时电商平台也是最了解平台发展情况,因此可以由其制定符合自身发展要求的规定以此来促进电商平台良性发展。也有观点强调可以由平台企业和政府多元参与、共同治理方能促进平台善治[17]。

3.3. 构建共同治理平台

共同治理平台是由电商平台、政府、社会人员共同参与的平台,其能够实现集电商平台自治、政府外部监督和社会人员真实体验与反应为一体,亦能够实现问题提出到问题接受到问题的快速解决。具体而言,在目前的电商平台投诉环节其实对消费者的问题解决力度还不够,究其原因电商平台可以选择帮助解决消费者的问题,也可以选择性忽略消费者的投诉,要求消费者通过其他途径来解决极小的问题,消费者便会陷入成本的清算中,投诉时间成本太大,嫌麻烦的受害者便会选择自认倒霉。

因此构建共同治理平台是有益于这部分沉默的消费者,让治理更进一步,对于沉默的消费者,应当设置三方平台,由消费者提出自己的权益问题,由政府外部进行初查、复核到受理三个过程,并且此过程仅由政府 and 消费者参与,最后政府发现电商平台确实侵犯了消费者的权益,再通过共同治理平台先由电商平台提出解决方案,再由政府监督下消费者与电商平台的和解。

4. 结语

电商平台是数字经济时代下的重要产物也是核心载体,对电商平台责任的认定对消费者与商户的利益皆是重要保障,也是与电商行业健康发展和社会经济发展密切相关。电商平台的权利义务应当相统一,而不能偏废,从而造成电商平台责任的认定困境,明确电商平台的性质与地位,创新对电商平台的监管方式以构建有关平台实现对电商平台责任认定的规范化。当前,电商平台在数字经济时代下持续且高速的发展,但伴生的监管滞后与责任逃逸问题亦不容忽视。未来,需要进一步强化法律规定的动态性和适应性,推动政府、平台、消费者以及社会力量形成共同治理格局。唯有如此,既可以满足电商平台以及电商行业的发展,也能在高速发展的环境下对消费者提供坚实保障。

参考文献

- [1] 朴成姬. 消费者权利性质与保护路径研究——从民法典与单行法的关系切入[J]. 苏州大学学报(哲学社会科学版), 2020, 40(1): 87-88.
- [2] 王乐兵. 网络交易平台提供者对消费者的损害赔偿责任及其体系化证成[J]. 法学杂志, 2020, 41(10): 121-123.
- [3] 江红艳, 王海忠. 人工智能时代下的消费者权益保护[J]. 人民论坛, 2023(5): 66-67.
- [4] 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): 42-47.
- [5] 中共中央马克思恩格斯列宁斯大林著作编译局. 马克思恩格斯选集(第三卷) [M]. 北京: 人民出版社, 2012: 172.
- [6] 张瑞纲, 陈凯秋. 支持直播带货行业发展的保险研究[J]. 西南金融, 2023(6): 69-73.
- [7] 蒋淼, 丁国峰. 电商平台掐尖式并购的反垄断规制: 理论澄清与制度因应[J]. 中国流通经济, 2023, 37(12): 49-54.
- [8] 陈越峰. “互联网+”的规制结构——以“网约车”规制为例[J]. 法学家, 2017(1): 19-20.
- [9] 王巧璐. 电子商务平台经营者管理权的法理基础与规范进路——基于线上平台与线下市场的对比分析[J]. 财经法学, 2022(4): 99-114.
- [10] 周游. 契约抑或组织: 电商平台管治本原探寻[J]. 法学评论, 2025, 43(2): 156-158.
- [11] 周莉欣. 电商平台自治法律机制的构建[J]. 法商研究, 2024, 41(2): 107-110.

- [12] 兰燕卓. 电商平台“二选一”行为的规制路径探索[J]. 湖北社会科学, 2021(6): 129-134.
- [13] 王坤, 周鲁耀. 平台企业的自治与共治[J]. 浙江学刊, 2021(1): 4-5.
- [14] 蒋岩波. 网络产业的反垄断政策研究[M]. 北京: 中国社会科学出版社, 2008: 42-45.
- [15] 杨海坤. 走向政府法治的新时代[M]. 北京: 中国民主法制出版社, 2021: 412-414.
- [16] 宋华琳. 迈向规制与治理的法律前沿——评科林·斯科特新著《规制、治理与法律: 前沿问题研究》[J]. 法治现代化研究, 2017, 1(6): 189-190.
- [17] 蒋慧. 数字经济时代平台治理的困境及其法治化出路[J]. 法商研究, 2022, 39(6): 31-44.