

电子商务平台之安全保障义务及责任形态认定

罗婕语

贵州大学法学院，贵州 贵阳

收稿日期：2025年6月30日；录用日期：2025年7月14日；发布日期：2025年8月11日

摘要

随着信息技术的快速发展，我国颁布《电子商务法》使得经营者的安全保障义务从实体范围扩展至网络空间，从法律上明确了电子商务平台经营者的安全保障义务。本文深入探讨电子商务平台的安全保障义务及责任边界，明确其义务是一项法定的强制性义务，其内容涉及信息安全、商品和服务质量审核、交易安全以及网络安全等多方面。在责任形态上，当平台与商家构成共同侵权时承担连带责任；平台与商家各自独立侵权但共同致损时承担按份责任；电子商务平台在商家无力赔偿且平台未尽义务时承担补充责任。通过明确该义务的内容及责任，以实现规范电子商务平台运营，维护交易各方合法权益的目的，为电子商务行业健康发展提供有力的法律支撑。

关键词

电子商务平台，安全保障义务，按份责任，连带责任，补充责任

The Security Assurance Obligations and Liability Forms of E-Commerce Platforms

Jieyu Luo

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Jun. 30th, 2025; accepted: Jul. 14th, 2025; published: Aug. 11th, 2025

Abstract

With the rapid development of information technology, China has promulgated the “E-Commerce Law”, which has extended the security guarantee obligations of operators from the physical realm to the cyberspace and legally clarified the security guarantee obligations of e-commerce platform operators. This article delves into the security guarantee obligations and liability boundaries of e-commerce platforms, clarifying that such obligations are mandatory and statutory, and cover multiple aspects including information security, quality review of goods and services, transaction secu-

riety, and network security. In terms of liability forms, when the platform and merchants constitute joint infringement, they bear joint and several liability; when the platform and merchants independently infringe but jointly cause damage, they bear liability in proportion; when merchants are unable to compensate and the platform fails to fulfill its obligations, the e-commerce platform bears supplementary liability. By clarifying the content and liability of such obligations, the aim is to regulate the operation of e-commerce platforms, protect the legitimate rights and interests of all parties involved in transactions, and provide strong legal support for the healthy development of the e-commerce industry.

Keywords

E-Commerce Platform, Obligation of Security Guarantee, Liability in Proportion, Joint Liability, Supplementary 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. 引言

电子商务作为一种新型的商业模式，依托互联网技术为商家和消费者提供线上交易平台，打破了时空的限制，极大地促进了商品和服务的流通。据中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的报告显示，近年来我国网络购物用户规模持续增长，电子商务交易额屡创新高。在产业高速发展的表象下，平台安全治理体系暴露出多重结构性缺陷。例如，消费者个人信息泄露事件时有发生，某些电商平台上的不法商家利用平台监管漏洞，销售假冒伪劣商品，严重损害了消费者的合法权益。同时，网络支付安全问题也威胁着交易双方的资金安全，平台技术故障导致交易数据丢失或错误等情况也时有发生。这些问题的产生使得明确电子商务平台的安全保障义务及责任形态成为亟待解决的问题。在法律层面，《侵权责任法》第37条、《电子商务法》第38条等法律法规虽然对电子商务平台的安全保障义务进行了详细规定，但这些规定普遍存在不够细化、操作性欠佳等问题。在实践层面，各方对于纠纷发生时平台应承担何种责任存在较大争议，司法裁判标准也不尽统一。因此深入研究电子商务平台的安全保障义务及责任形态对于规范电子商务市场秩序、保障消费者和商家的合法权益具有重要的现实意义。

2. 电子商务平台之安全保障义务

2.1. 安全保障义务的性质

学界目前对于安全保障义务的性质存有争议。法定义务肯定说杨立新教授指出，安保义务来源于行为人的先行行为引发的危险以及法律的规定[1]。附随义务肯定说刘言浩认为，住客与宾馆之间的关系是合同关系，合同内容主要是提供住宿、保管财物及提供服务，而照顾与保护住客人身及财产免受损害的义务属于安全保障义务的范畴，其中宾馆对住客的保护是一种附随义务，若义务人违反该附随义务，那么就应该承担赔偿责任[2]。黎柏轩教授认为安全保障义务从某种程度上来说是一种附随义务，比如一个公民想要在一个特定的商场进行消费的时候，商场的经营者就应该对消费者实行通知和照顾等义务，这种情况之下安全保障义务在同等的附随义务中是十分突出的[3]。王利明教授提出应该根据侵权人的不同来认定安全保障义务的性质，他认为受害人与义务人具有合同关系，若侵权人是义务人，则需要承担违约责任；若侵权人是第三人，则类推适用英美法上的“注意义务”，故受到第三人侵害时，该义务的性质

为注意义务[4]。程啸教授指出安全保障义务是指宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者负有的保障他人人身财产安全的注意义务[5]。在综合权衡与审慎考察各类不同观点之后，应当认定电商平台经营者的安保义务属于法定义务范畴。这一判定主要基于对消费者权益保护的考量：电商平台在交易活动中具备更强的掌控能力，其运营行为往往伴随着较高风险。鉴于法定义务具有强制约束力，将电商平台安保义务定性为法定义务，能够借助法律规范的刚性约束，促使其更严谨、更规范地履行权益保障职责，切实维护消费者等主体的合法权益。这一观点也符合学者王道发的看法：《电子商务法》第38条第2款的安全保障义务属于法定的作为义务，电子商务平台经营者应当依据法律规定的内容积极履行该项强制性义务，不能通过约定对之加以排除，该条款来源于《消费者权益保护法》第18条第2款和《侵权责任法》第37条[6]。

2.2. 安全保障义务的内容

2.2.1. 危险防范义务

电子商务平台的危险防范义务是指电商平台作为连接商家和消费者的重要枢纽，有义务为交易双方营造可信赖的交易环境，规避潜在风险。该义务最核心的两大内容是网络安全维护和资质资格审查。

在网络安全维护方面，电商平台需确保其系统的稳定运行，这不仅关乎交易流程的顺畅，更是消费者合法权益得以实现的重要基础。以网约车行业为例，平台通过建立严格的司机身份核验机制，禁止有暴力犯罪前科等可能对乘客人身财产安全造成危险的人员成为平台的司机，从源头上降低乘客所面临的人身风险。并且在每一次行程开始前，平台需要制定完备的应急预案以确保发生突发状况时能够迅速响应，及时救助乘客。当乘客安全受到威胁时，平台必须保持投诉与报警渠道的全天候畅通，利用先进的定位技术对车辆行驶轨迹进行实时追踪，并及时将相关信息反馈给乘客、执法部门及其他相关部门，通过信息的及时传播形成高效的安全防护闭环，从而更有效的保障乘客的人身财产安全。

资质资格审核义务则聚焦于平台对入驻经营者的准入管理。平台需对经营者的真实身份信息、营业执照、从业资质等关键资料进行严格核验，通过筛选机制将不具备经营条件的主体拒之门外，从而有效遏制后续侵权行为的发生。根据不同行业的特性与服务类型，可以将电商平台的资质资格审查分为形式审查和实质审查，对于辅助型服务类的平台经营者应当以形式审查为主，实质审查为辅。一般而言，平台对商家提供的商品和服务的安全性以及销售主体自身的身份信息进行审核即可认定平台已经履行了资格审核义务。而对于必要型服务类平台则要求平台进行形式和实质双重严格审查，这是因为这类服务直接关系到消费者的生命健康，必须在损害发生之前就采取相应的措施降低消费者生命安全受到侵害的风险。

2.2.2. 危险预警义务

电子商务平台的危险预警义务是指平台在规划建设阶段，就需要针对未来运营过程中可能会出现、目前无法完全确定的消费者权益风险，并结合自身业务属性、服务模式以及潜在侵权风险的程度，提前制定相应的风险预警机制。特别是涉及消费者人身安全和财产权益的服务协议，平台必须以显著方式提醒用户注意相关条款。以餐饮外卖平台为例，由于涉及食品卫生、配送安全等多重风险，平台需要在商家入驻环节就建立严格的资质审核和风险评估机制。对于可能引发食品安全问题的高风险商家，平台应当运用大数据分析和智能监测技术，对其食材采购、加工过程等关键环节进行实时监控。同时，通过算法模型预测出可能出现的配送延迟、餐品损坏等风险，及时向消费者发出预警提示。对于这种能够通过现有技术手段和管理措施有效防范的风险，平台应当积极作为以尽可能减少危险的发生。如果平台能够证明自己已经采取合理有效的预防措施，并建立起完备的风险预警体系，那么在特定情况下可以适当减轻或免除其安全保障责任。这种责任认定机制既督促平台主动防范风险，也为平台正常运营提供了合理

的责任边界。

2.2.3. 救助义务

救助义务作为电子商务平台安全保障义务的重要内容之一，是指损害事件发生后，平台经营者为防止损害扩大，协助受害者维权所采取的一系列事后补救措施。虽然电商平台不是直接侵权人，但是其相较于平台内的商家和普通消费者而言，具有技术与信息资源的双重优势，能够在证据收集与保存方面为解决侵权事件提供有利的支持。因此法律明确规定平台在损害发生时应当在合理限度内为消费者提供救助，切实保障消费者的合法权益。具体而言，当平台内出现侵权信息时，经营者需即刻启动证据固定程序，对侵权内容进行完整记录与妥善保存，并在相关机关调查取证时及时提供证据。这不仅要求平台建立完善的数据备份机制，确保电子证据的真实性与完整性，同时还需要在证据管理过程中，严格遵循信息保密原则，防止相关数据的不当泄露。此外，平台还应该主动与司法机关、行政监管部门等建立协作机制，在必要时依法提供平台内经营者的登记注册信息，包括身份资料、经营地址及联系方式等，为执法部门的调查取证工作提供便利。

3. 电子商务平台违反安全保障义务的责任形态认定

《电子商务法》第 38 条第 2 款规定：对关系消费者生命健康的商品或者服务，电子商务平台经营者对平台内经营者的资质资格未尽到审核义务，或者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，依法承担相应的责任。“相应的责任”这一模糊的立法处理方式使得学界对电子商务平台安全保障义务的责任形态争议不休，赵旭东教授认为“相应的责任”应当解释为囊括责任，既可能是相应的补充责任，也有可能是按份责任和连带责任^[7]。在司法实践中究竟适用何种形态的责任成为了司法审判者的难题，同时也赋予了他们较大的自由裁量权，因此对于电子商务平台违反安全保障义务的责任形态进行界定成为必要。

3.1. 连带责任：共同侵权下的全面担责

在安全保障义务的责任形态中，安全保障义务人与实际侵权人承担连带责任是最为普遍的情况。这一责任形态在电子商务领域尤其体现为电子商务平台经营者违反《电子商务法》第 38 条第 2 款与平台内商家构成共同侵权的情形。根据《民法典》侵权责任编的规范意旨，当电商平台处于“明知”或“应知”的主观状态——即知晓或应当知晓平台内商家存在销售假冒伪劣商品、侵犯知识产权等侵权行为时，若未采取及时下架商品、限制商家违规行为等必要措施，即构成共同侵权。这是因为电商平台怠于履行其安全保障义务的行为为商家的侵权行为提供了不可或缺的“条件因果关系”，使得侵权行为得以持续或扩大，进而对受害人的权益造成损害。例如在某电商平台上，商家长期销售盗版书籍，平台收到大量投诉后仍未采取任何有效处理措施，甚至通过算法推荐等方式为该商家提供流量推广支持。此时平台的消极不作为与商家的积极侵权行为已形成“行为关联共同性”，二者的行为相互结合、相互促进，共同导致消费者合法权益受损的损害结果发生。基于此，平台与商家需对消费者的全部损失承担连带责任，这一责任形态的认定既符合侵权法上“责任与过错相当”的原则，也体现了对弱势消费者群体的倾斜保护。

连带责任的核心在于“连带性”，这一性质赋予了被侵权人充分的选择权与请求权保障。具体而言，消费者可向电商平台或商家中的任意一方主张全部损害赔偿。被主张赔偿的责任主体不得以自身在侵权行为中的责任比例较低为由拒绝履行全部赔偿义务，这是“连带性”对责任履行的刚性要求。在责任主体履行全部赔偿义务后，其依法享有向另一方责任主体进行追偿的权利，追偿范围限于超出自身应承担责任份额的部分。这一追偿机制既保障了责任承担的公平性，也避免了责任主体因承担连带责任而遭受不当损失。对电商平台适用连带责任的法理基础，根植于其作为电子商务活动的组织者、参与者与规制

制定者的特殊地位，凭借其数据与技术资源、管理能力等多重优势，在防范和化解平台内侵权风险方面具有不可替代的优势。通过对电商平台苛以连带责任，能够形成有效的激励机制，促使其积极履行其安全保障义务以减少网络侵权行为的发生；当危险发生时，也能够鼓励电商平台及时履行救助义务以救济被侵权人的合法权益。这种责任承担方式从制度层面强化了电商平台的监管职责，倒逼平台主动履行危险防范义务，包括但不限于严格审核商家资质、动态监测商品信息、建立健全侵权投诉处理机制等，从而避免因消极不作为而纵容侵权行为的持续发生。同时，连带责任的适用极大降低了消费者的维权成本，消费者无需在平台与商家之间进行责任划分的举证与博弈，能够直接选择具有赔付能力的责任主体主张权利，确保其合法权益能够快速获得足额赔偿，这对于维护电子商务市场秩序、增强消费者信心具有重要意义。

3.2. 按份责任：过错划分下的比例担责

《民法典》规定无意思联络的数人侵权适用按份责任。即当平台和商家的侵权行为在主观上不存在共同故意或共同过失的意思联络，各自行为相互独立，只是由于客观上的偶然结合，共同导致消费者损害结果的发生。这种责任形式与连带责任存在本质区别，连带责任要求侵权主体间存在主观关联或行为协同，而按份责任则严格遵循“行为独立则责任独立”的逻辑，仅要求各主体对自身行为所引发的损害份额负责。在判定按份责任时，法院会依据双方过错程度和行为对损害结果的原因力大小划分责任比例。例如，商家为追求销量故意夸大商品的防水性能，导致消费者因商品实际不防水而遭受财产损失。而平台在审核商品宣传内容时，仅进行了形式审查，未发现商家存在虚假宣传。在此案例中，商家故意欺诈是损害发生的主要原因，而平台未尽到合理审核义务是次要原因。司法机关审判时应该根据专业机构的评估结果使平台和商家承担各自份额的责任。

按份责任的认定并非单一因素的简单叠加，而是需要构建多维度的综合评估体系。除商家的主观恶意程度与平台审核义务的履行状况外，侵权行为的可预见性、预防成本的合理分配以及主体的风险控制能力等因素均需纳入考量范畴。商家作为商品的生产者或销售者，对商品性能及宣传内容的真实性负有天然的担保义务，其预防虚假宣传的成本显著低于平台的事后审核成本，因此在责任分配中通常应承担更高比例。而平台的责任限度则受制于“合理审慎”原则，若要求平台对所有商品宣传进行无差别实质审查，不仅超出其技术可行性，亦可能抑制数字经济的创新活力。这种多因素的综合权衡，本质上是对“过错与责任相适应”原则的生动践行，它既避免了将责任过度集中于某一主体，又通过精准的责任划分促使各侵权主体正视自身义务，在平台、商家与消费者之间形成动态的利益平衡。从侵权法的价值维度审视，按份责任的适用既实现了对受害人损害的充分填补，又维护了行为自由与责任约束的平衡，为网络交易环境的健康发展提供了稳定的法律预期。

3.3. 补充责任：兜底保障下的有限担责

补充责任适用于商家无法承担全部赔偿责任，且平台未尽到安全保障义务的情形。《民法典》第1198条第2款规定，因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；经营者、管理者或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。即当第三人的行为造成消费者权益受损并且平台未尽到危险防范、危险警示或救助义务，而侵权商家又无力赔偿或无法找到时，平台需在其能够防止或制止损害的范围内承担相应的补充赔偿责任。例如，消费者在某特定电商平台购买商品后，遭遇商家卷款失联而蒙受损失，消费者要求平台协助处理，平台却以自身无责为由拒绝。经调查发现，平台在商家入驻时未严格审核其资质，存在明显过错。因此平台需要对消费者的损失承担补充责任，在范围上限于“能够防止或制止损害的范围内”。这一限定既避免了平台责任的无限扩张，又确保责任承担与过错程度相匹配。

更为重要的是，平台在承担补充责任后依法享有追偿权，体现了责任最终归属的公平性。补充责任仅是消费者的临时性救济，并非责任的终局转移，最终仍需由实际侵权的商家承担全部责任，这一机制既维护了受害人的权益，又未偏离“谁侵权谁担责”的基本原则。

网络侵权案件时常由于消费者维权意识薄弱、难以得到平台内经营者的信息、维权成本过高等情况处于维权困难的境地，而补充责任的适用将平台的安全保障义务与消费者的救济需求相衔接，为消费者提供了最后的责任追索对象，其兜底保护功能有效弥补了传统侵权责任在分散化交易场景中的救济不足，对于破解网络消费维权困境具有不可替代的作用。同时也考虑到平台的监管能力和责任边界，要求平台仅在其能够控制的风险范围内承担责任，避免了因责任过重抑制平台经济发展的负面效应。在司法实践中，法院会根据平台的过错程度、对损害发生的预见能力以及采取措施防止损害发生的可能性等因素，合理确定补充责任的范围，实现各方利益的平衡，为网络交易秩序的规范运行提供了稳定的预期。

4. 结语

在电子商务蓬勃发展的当下，明晰电子商务平台的安全保障义务及责任边界意义深远。本文对平台安全保障义务的性质、内容及责任承担方式进行深入探究，为理论研究与实践操作提供了参考。从性质上看，电商平台安全保障义务的法定性决定了平台在运营中必须严格遵循法律规定；在内容方面，电商平台的危险防范义务、救助义务及预警义务等保障义务构成了平台安全运营的基石。而连带责任、按份责任与补充责任的划分，为平台在不同侵权情形下的责任认定提供了清晰标准。未来，随着电子商务模式的不断创新与技术的持续进步，电子商务平台的安全保障义务与责任边界将面临新的挑战与变化。一方面，新兴技术如区块链、人工智能在提升交易效率的同时，也可能带来新的安全隐患，平台需不断更新安全保障措施以应对这些潜在风险。另一方面，跨境电商等新业态的发展，涉及不同国家和地区的法律规范，平台责任的界定将更为复杂。因此，无论是立法者、监管部门还是平台自身，都需持续关注行业动态，适时完善法律制度与监管机制，确保电子商务平台在安全有序的轨道上运行，促进电子商务行业持续繁荣，为消费者和商家营造更加优质、安全的交易环境。

参考文献

- [1] 杨立新. 简明类型侵权法讲座[M]. 北京: 高等教育出版社, 2003: 153.
- [2] 刘言浩. 宾馆对住客的保护义务——王利毅、张丽霞诉上海银河宾馆损害赔偿上诉案评析[J]. 法学研究, 2001(3): 146-156.
- [3] 黎柏轩. 经营者的安全保障义务研究[J]. 法制与社会, 2019(7): 220-221.
- [4] 王利明. 中国民法典学者建议稿及立法理·侵权行为编[M]. 北京: 法律出版社, 2005: 65.
- [5] 程啸. 侵权责任法[M]. 北京: 法律出版社, 2021: 518.
- [6] 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.
- [7] 赵旭东. 中华人民共和国电子商务法释义与原理[M]. 北京: 中国法制出版社, 2018: 126.