

电子商务平台审核及安全保障义务的失衡性研究

张心怡

南京信息工程大学商学院, 江苏 南京

收稿日期: 2025年7月25日; 录用日期: 2025年8月8日; 发布日期: 2025年9月2日

摘要

近年来, 电商领域产品安全事故频发, 平台经营者对自身审核义务与安全保障义务的履行质量愈发关键。本文通过对电商平台审核及安全保障义务法理基础的界定, 系统探讨了电商平台审核及安全保障义务的履行现状, 揭示出二者在实践中存在的多重失衡性表现, 包括审核形式化与安全保障滞后、商业利益优先与义务履行弱化、责任划分模糊与消费者救济不足等问题。针对这些失衡, 文章从全流程审核机制构建、风险预警与救助机制升级、考核体系优化及多主体协同监管等方面提出了针对性优化措施, 以期为平台完善相关流程和机制提供指引, 推动义务履行机制完善。

关键词

电子商务, 审核义务, 安全保障义务, 平台责任

Research on the Imbalance of Review and Security Assurance Obligations of E-Commerce Platforms

Xinyi Zhang

School of Business, Nanjing University of Information Science & Technology, Nanjing Jiangsu

Received: Jul. 25th, 2025; accepted: Aug. 8th, 2025; published: Sep. 2nd, 2025

Abstract

In recent years, product safety incidents in the e-commerce sector have occurred frequently, making the quality of platform operators' fulfillment of their review and security obligations increasingly crucial. This article defines the legal basis of the review and security obligations of e-commerce

文章引用: 张心怡. 电子商务平台审核及安全保障义务的失衡性研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(9): 377-383.

DOI: 10.12677/ecl.2025.1492923

platforms, systematically explores the current status of their fulfillment, and reveals multiple imbalances in practice, including formalized reviews and lagging security measures, prioritization of commercial interests over obligation fulfillment, ambiguous responsibility allocation, and insufficient consumer remedies. In response to these imbalances, the article proposes targeted optimization measures from aspects such as the construction of a full-process review mechanism, upgrading of risk warning and rescue mechanisms, optimization of assessment systems, and multi-party collaborative supervision, with the aim of providing guidance for platforms to improve their relevant processes and mechanisms and promote the improvement of obligation fulfillment mechanisms.

Keywords

E-Commerce, Review Obligation, Obligation of Security Guarantee, Platform Responsibility

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

近年来,消费产品安全事故频发,质量良莠不齐,电商购物作为现在主流的购物方式之一,电商平台应当关注其审核义务及安全保障的履行,发挥积极作用。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,比上年增长32.62%。此外,《中国消费者权益保护状况年度报告(2024)》显示直播带货纠纷依然高发,许多主播虚假宣传产品成分,部分商家和平台的营销行为让国家补贴政策实施效果大打折扣,这些无疑凸显了电商平台在商品安全管控中的关键作用。作为连接经营者与消费者的核心枢纽,电商平台已逐渐显现“准公共产品”的社会公共性,其审核义务与安全保障义务的履行质量直接关乎消费者权益。然而,消费产品安全事件屡见不鲜,暴露出电子商务平台在经营者资质审核、商品质量抽检、风险预警响应等环节存在明显疏漏,审核形式化与安全保障滞后的失衡问题突出,亟需通过法律与制度层面的完善,规范平台义务履行,筑牢消费安全防线。

电商平台义务与责任研究论题受国内外广泛关注。Wendehorst(2016)提出在客户、供应商和平台运营商的三角关系中,谁应履行供应商在在线销售商品或服务时所承担的法律义务是应当关注的问题[1]。Guo(2024)通过明确混合型商业平台的身份认定,界定电子商务平台企业的责任边界,并分析了“相应补充责任”适用性的可行性和合理性[2]。此外在审核义务上,国内学者张铁臣(2020)指出,电商平台对经营者资质多为形式审查,缺乏动态核查,导致不合格商品流入市场[3]。曹险峰(2025)提出审核义务具有公法属性,独立于安全保障义务,需按平台规模和领域进行类型化构建[4]。在安全保障义务上,米新丽(2020)认为安全保障义务包括网络安全维护、危险预警及救助义务,但实践中平台对风险响应滞后[5]。娄逸骅(2022)指出《电子商务法》第38条“相应责任”可涵盖连带、补充或按份责任,需结合平台过错程度判定[6]。曹凡(2024)提出对电商平台经营者安全保障义务的内容进行弹性认定,将危险控制理论与过错责任相结合,对具体案件的适用进行综合判断[7]。王诤毅(2025)以侵权案例为例,指出平台因审核疏漏或安全保障不足需承担连带责任,但责任划分常因法律条款模糊而争议频发[8]。综上,国内外学者对电商平台义务与责任多有探讨,现有研究多关注于义务履行的现实问题和法理层面的体系构建,但对义务失衡相关内容仍有进一步探讨空间。

本文基于对现有研究的梳理,阐述电商平台审核义务与安全保障义务的法理基础,通过分析电子商

务平台审核与安全保障义务的履行现状,探究其在义务履行中的失衡表现,从而针对性地提出优化措施。文章从失衡性视角整合审核义务与安全保障义务的互动关系,突破单一义务研究的局限。本研究以期厘清审核义务与安全保障义务的边界,丰富义务失衡的法理分析框架,为电商平台完善资质审核流程、建立风险响应机制提供指引,推动义务履行机制的完善。

2. 电商平台审核义务与安全保障义务的法理基础

2.1. 电商平台的审核义务

《中华人民共和国电子商务法》(以下简称《电子商务法》)自2019年1月1日起施行。电商平台审核义务的法理基础主要源于《电子商务法》第27条和第29条的明确规定,“电子商务平台经营者应当要求申请进入平台销售商品或者提供服务的经营者提交其身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息,进行核验、登记,建立登记档案,并定期核验更新”及“电子商务平台经营者发现平台内的商品或者服务信息存在违反本法第十二条、第十三条规定情形的,应当依法采取必要的处置措施,并向有关主管部门报告”。法条要求电商平台应承担对平台内经营者资质及商品与服务安全性的审查义务。审核义务的核心内容体现为动态、持续的三重维度过程:在事前阶段,平台需严格审核经营者的主体资格证明和相关行政许可;在事中阶段,需进行动态核查与监督,例如对在售商品进行质量抽检;在事后阶段,平台经营者则负有及时更新经营者及商品相关信息的责任。此审核义务具有显著的独立性特征,其核心在于其主动的事前规制属性。它区别于侧重于事后救济和风险控制的安全保障义务,旨在通过源头上的严格准入和持续监管,主动防范不合规经营者和不安全商品进入市场,从而在交易前端构筑风险防线,体现了预防性监管的核心价值,是平台承担的一项重要法定义务,见表1。

Table 1. Analysis of the review obligation and security assurance obligation of e-commerce platforms

表1. 电商平台审核义务与安全保障义务的辨析

辨析维度	审核义务	安全保障义务
法定依据	《电子商务法》第27条、第29条	《电子商务法》第38条
核心目标	源头风险防控	损害结果救济
义务性质	事前准入规制	事中事后干预
主要对象	经营者资质与商品合规性	消费者生命健康权益及交易安全

2.2. 电商平台的安全保障义务

电商平台的安全保障义务源于《电子商务法》第38条的强制性规定,“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。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”。其核心聚焦于消费者生命健康领域的特殊保护。安全保障义务具体涵盖三项关键内容:网络安全维护、危险及时提示、有效协助救助。关于责任承担形式,法律明确采用“相应责任”的弹性框架:具体判定需要综合平台过错程度及行为与损害的因果关系。若平台存在明知或应知侵权行为而未采取必要措施的主观过错,则需承担连带责任;若损害主要由第三人行为引发,而平台仅因未尽合理注意义务存在过失,则承担补充责任。这种分层归责机制既强化了平台在高危领域的主动干预义务,也通过过错责任原则平衡了责任边界,避免无限扩大平台负担,体现了数字经济背景下权责相适应的立法逻辑。

2.3. 义务平衡的必要性

消费者权益、平台活力和市场秩序三方价值的动态博弈要求电商平台做到义务履行的平衡。从消费者保护维度看，义务失衡将直接威胁消费者核心权益。消费者权益保护要求电商平台充分履行义务，失衡将直接侵害消费者知情权与安全权。从平台可持续发展角度看，义务履行的平衡是兼顾合规与活力的关键。平台可持续发展层面需警惕过度苛责义务和义务履行不足的两重风险。过度苛责义务将不合理增加运营成本，挤压中小平台生存空间；而义务履行不足，放任高风险商品流通则会触发用户信任危机，最终损害平台公信力与市场竞争力。从法律体系协调层面看，义务失衡可能加剧法规条款冲突与适用性混乱。法律体系协调性则要求义务设定避免规范冲突，防止条款适用矛盾导致监管失效。唯有通过精细化立法厘清义务边界，才能在消费者权益、平台活力与市场秩序间构建长效平衡机制。

3. 电商平台审核及安全保障义务的履行现状

3.1. 审核义务层面

(1) 事前审查形式化

事前审核方面，电商平台虽会对商户的入驻资质进行审核，但大多仅停留在表面流程，并未深入核实生产许可证的实时有效性，也未全面排查其供应链各环节的合规性。电商平台的部分商户长期采取低价冲量的市场策略，低价因素构成其成为平台销量冠军的重要驱动。然而，平台未针对这一现象深入评估此类商户其供应链管理中存在的结构性漏洞，更对低价背后潜藏的产品质量风险缺乏必要的关注。此外，电商平台对商户的审核范围未覆盖经营者资质与商品安全性的关联性核查，既未追踪其专利技术向产品质量的实际转化效能，也未对唱片核心部件的采购标准及生产规范实施动态监测，使得存在严重安全隐患的产品得以长期在平台销售，为后续危机爆发埋下伏笔。

(2) 事中监控缺位

在事中监控层面，一方面平台缺乏动态核查体系，对相关供应商的资质变动未能及时察觉，形成了监管环节的显著疏漏。存在供应商此前已因产品质量不符合相关标准、存在违规行为而被有关部门吊销部分经营资质，但平台既未对该类关键信息进行追踪，也未及时采取拦截措施，致使问题产品流入市场。另一方面，平台对消费者投诉缺乏重视。消费者通过平台反馈相关产品的安全隐患及事故，但平台对这些前期投诉未予以充分重视，未启动风险评估及抽样检测程序，未能针对高风险领域强化动态监管，最终导致风险蔓延。

3.2. 安全保障义务层面

(1) 风险预警滞后

根据《电子商务法》第 38 条，平台对涉及消费者生命健康的商品需履行危险预警义务。然而实践中，以淘宝、京东为代表的主流电商平台尚不能通过弹窗提示、消息推送等方式，第一时间向相关消费者传递安全信息及产品风险警示，导致信息传递存在滞后性；同时，其他售有同类问题产品的店铺仍存在违规销售问题产品的行为，而平台对该类销售行为的识别与处置反应迟缓，未能及时实施下架处理，明显违反及时预警的要求。此外，根据中国消费者协会所发布的《中国消费者权益保护状况年度报告(2024)》显示，2021~2024 年市场监管部门受理消费投诉情况逐步增长，民生领域消费侵权问题新旧交织，当消费者主动向平台咨询产品质量及安全问题时，客服常以“备货中”等模糊性回复敷衍，未提供真实信息和有效风险规避指引，影响了消费者知情权和选择权。

(2) 救助机制失效

在救助义务方面，平台协助消费者维权的义务容易被忽视。当消费产品由于安全问题出现大量退回

情况时，若平台未主动协调安全退货渠道，很有可能出现快递公司以违禁品为由拒收问题产品的情况，从而使消费者被迫自行承担产品处置过程中的潜在风险。此外在退款环节中，电商平台常以“商家保证金不足”为由拖延处理消费者的退款申请，平台虽规定追缴期，但追缴时间过长未考虑到问题产品的企业可能存在全面停工停产的实际情况，未及时启动先行赔付机制，也未提供任何兜底保障措施，导致大量退款投诉积压，违背了“协助消费者维权”的法定救助义务。

4. 电商平台审核及安全保障义务的失衡性表现

4.1. 审核义务形式化与安全保障滞后性失衡

电商平台审核义务形式化与安全保障滞后性形成显著失衡，暴露了义务履行的结构性缺陷。审核义务形式化体现为平台对经营者资质与供应链风险的审查流于表面。供应商若已因产品质量不符合相关标准、存在违规行为而被有关部门吊销部分经营资质，但因平台未建立动态核查机制，对供应商资质状态更新缺乏跟踪，从而导致问题产品流入市场。同时，对于长期依赖低价冲量策略的电商企业，应当关注其供应链管理链条，若平台不深入评估其品控能力，仅进行文件性审查，则不能从源头阻断风险。

安全保障滞后性则表现为风险响应的被动与迟缓。平台对消费者关于问题产品存在安全隐患的前期投诉未启动主动监测与风险评估，直至相关公告发布后仍未及时下架问题产品，这违背了《电子商务法》第38条对生命健康领域风险的防控要求。这种事前审核宽松、事后救济滞后的失衡状态，使得风险从潜伏到爆发缺乏有效阻断机制，最终加剧了消费者权益损害。

4.2. 商业利益优先与义务履行弱化的失衡

电商平台在商业利益与法定义务的权衡中，常呈现利益优先、义务弱化的失衡倾向。金善民(2021)提出电商平台的实际运行不可能教科书式地完美无瑕，相反在实践中往往采取有利于自身利益最大化的经营策略或行为，其结果不可避免地会侵害其他相关利害关系人的利益、扰乱正常的交易秩序和市场竞争秩序[9]。电商平台可能存在为追求流量增长与佣金收益，主动放松审核标准的倾向。部分平台存在对经营者资质仅作形式审查，甚至降低入驻门槛以扩大商户规模的情况，这种重数量轻质量的策略直接埋下风险隐患。电商平台若过度聚焦短期收益，会压缩对安全保障的投入，如减少质量抽检频次、简化风险监测流程，从而导致义务履行沦为纸面规定。

根据艾瑞咨询《2024年中国电商市场研究报告》显示，中国电商平台正处于战略调整期，2023年主要电商平台将低价优先战略置于竞争核心位置，虽2024年平台持续优化规则以增强战略定位匹配性，积极探索差异化发展路径，但低价策略的惯性影响仍在。平台需要关注长期依赖低价冲量策略或价格起伏异常的商品，不能因品牌能带来可观销量与佣金，而不深入核查其供应链漏洞；在问题产品被曝光后，不应延迟下架处理，优先维护短期交易流水，这将违背风险预防优先的原则。此类行为实质是将商业利益凌驾于消费者安全权之上，导致平台从“市场组织者”异化为“利益追逐者”，最终弱化义务履行的重要性。

4.3. 责任划分模糊与消费者救济不足的失衡

法律条款的不确定性与实践机制的缺失致使了电商平台责任划分模糊与消费者救济不足的显著失衡。从法律层面来说，《电子商务法》第38条“相应责任”的界定模糊，尚未明确电商平台与经营者的责任边界，导致双方在事故发生后互相推诿，消费者难以确定追责对象。这种模糊性削弱了法律的指引与约束作用。问题产品曝光后，电商平台未主动推送风险提示，信息传递严重滞后，客服敷衍咨询，剥夺了消费者知情权。物流环节，平台未协调退货渠道，快递公司拒收问题产品；退款环节以“保证金不足”拖

延处理，形成了投诉无门、退货无路、退款无期的困境。消费者若需自行举证平台义务缺失，维权成本极高，而相关企业停工后平台未提供兜底保障，进一步加剧了救济的无力感，最终导致消费者权益在责任模糊的缝隙中持续受损。

5. 电商平台审核及安全保障义务的失衡性表现

5.1. 全流程审核机制构建，大数据技术赋能

以大数据技术为支撑，结合审核义务类型化构建思路，打造全流程穿透式审核体系，解决审核形式化与动态监控缺位问题。在事前准入环节，对高风险品类实施“资质审查+供应链溯源”双轨制时，依据平台规模和商品风险等级差异化设计：超级平台需对商家生产许可证、供应商资质进行交叉核验，同步核查供应商历史合规记录；中小平台可侧重基础资质真实性核验，通过大数据比对政府监管数据库自动校验信息。重点筛查低价冲量商家的供应链漏洞，避免因成本压缩导致的质量风险。在事中动态监测环节，电商平台可以搭建实时风险预警模型，整合消费者投诉、抽检数据等信息，对爆炸、起火等关键词自动触发风险评估，同步追踪供应商资质变动，一旦发现异常立即暂停合作并下架相关产品，根据平台规模调整追踪时间和范围，实现电商平台从被动应对到主动拦截的转变。此外，事后复盘优化上，平台可以建立审核效果评估机制，对已发生的质量事件进行回溯分析，总结审核环节的疏漏点，通过大数据迭代算法模型，针对性优化不同规模平台、不同风险品类的审核指标与监控阈值，形成闭环改进机制。

5.2. 风险预警双通道，安全保障响应升级

风险预警提速上，建立品牌安全信息与平台的实时对接系统，确保相关公告发布后 1 小时内，通过 APP 弹窗、短信等多渠道来向已购买的用户精准推送预警信息，同步触发问题产品强制下架程序。针对第三方店铺可能存在的违规销售行为，可以采用技术自动拦截与人工定时巡检的双重核查模式，技术层面通过关键词匹配屏蔽问题商品链接，人工层面每日抽查高风险类目店铺，确保风险商品在 24 小时内完成清退，避免消费者误购。救济流程优化上，可以设立产品应急服务专区，整合客服、物流、售后等功能，统一协调物流企业开通特殊商品退货绿色通道，明确问题产品的包装规范与运输要求，解决快递拒收难题。另外，当商家因停工、保证金不足等原因无法履行退款义务时，平台从自身风险保障金中优先垫付退款，再依法向商家追偿，将消费者维权周期缩短，切实降低维权成本。

5.3. 考核机制优化，遏制利益优先倾向

为了避免形成商业利益优先的倾向，电商平台可以优化考核指标，将审核通过率、风险响应时效、消费者满意度等义务履行指标纳入商家及平台运营团队的核心考核体系。对商家而言，这些指标与佣金比例、店铺评级直接挂钩，若义务履行不达标，将面临流量扶持降低或保证金提高的处罚；对平台内部团队，则可将义务履行质量作为绩效评估的关键依据，倒逼其重视义务履行。此外，针对销量占比高的头部商家，可以要求其按一定比例提取安全保障基金，该基金专项用于质量抽检与应急救济。通过这一机制，避免平台因过度依赖单一品牌的流量与收益而放松监管，从利益源头上遏制重收益、轻义务的倾向，确保商业利益与义务履行相协调。

5.4. 多主体协同监管推进，闭环治理网络构建

构建平台自治、政府监管和社会监督的多主体协同机制，电商平台义务履行可通过多方协同监管。一方面要明晰监管权责，推动市场监管、网信等部门联合出台跨领域监管清单，清晰界定电商平台与经营者的责任边界。针对《电子商务法》第 38 条中“相应责任”界定模糊的问题，细化连带责任、补充责

任等适用情形的判定标准，为责任划分提供明确依据，避免出现推诿扯皮现象，确保监管有章可循。另一方面可以引入第三方专业机构对平台义务履行情况进行独立评估，定期发布平台责任榜单，以客观数据反映各平台的义务履行质量。同时，开放投诉数据公示渠道，鼓励消费者通过评价、反馈等方式参与监督，支持媒体对义务履行不力的平台进行曝光，从而形成平台自查自纠、政府依法督查、公众广泛监督的多元共治格局，确保平台义务履行全程可追溯、可问责，构建起覆盖事前、事中、事后的闭环治理网络。

6. 结语

电商平台作为连接经营者与消费者的核心枢纽，其审核义务与安全保障义务的平衡履行，是维护消费安全与电商生态健康的关键。电商平台义务履行所表现出的审核形式化、安全保障滞后、利益与义务失衡等问题，凸显了平台义务履行的结构性缺陷。本文通过分析电商平台审核及安全保障义务履行现状，揭示出审核义务和安全保障义务在实践中存在的多重失衡性表现，包括审核形式化与安全保障滞后、商业利益优先与义务履行弱化、责任划分模糊与消费者救济不足等问题，并提出全流程审核、安全保障升级、考核机制优化及多主体协同监管等对策，为破解审核宽松到救济无力的困局提供了路径。

需注意的是，在强化义务履行的同时，也要防止义务的泛化适用，避免其成为任意提高电商平台经营者注意义务的工具，需依据平台规模、经营模式及商品风险等级进行差异化界定，在法定框架内合理规划责任边界，既确保义务履行到位，又不过度加重平台负担。唯有实现平台义务与责任的动态平衡，才能筑牢消费安全防线，推动电商行业在规范中实现可持续发展，最终实现消费者权益、平台利益与社会公共利益的共赢。

参考文献

- [1] Wendehorst, C. (2016) Platform Intermediary Services and Duties under the E-Commerce Directive and the Consumer Rights Directive. *Journal of European Consumer and Market Law*, 5, 30-33.
- [2] Guo, R. (2024) The Determination of “corresponding Liability” for the E-Commerce Platform Business. In: Eloundou-Enyegue, P.M., Ed., *Addressing Global Challenges-Exploring Socio-Cultural Dynamics and Sustainable Solutions in a Changing World*, Routledge, 604-613. <https://doi.org/10.1201/9781032676043-83>
- [3] 张铁臣. 电商平台的义务与责任[J]. 中国外资, 2020(15): 66-68.
- [4] 曹险峰, 王堃宇. 论电子商务平台审核义务的规范构造[J]. 云南大学学报(社会科学版), 2025, 24(3): 111-121.
- [5] 米新丽, 刘正之. 论电子商务平台的安全保障义务[J]. 行政管理改革, 2020, (11): 48-54.
- [6] 娄逸骅. 电商平台安全保障义务探析——以电子商务法第 38 条为中心[J]. 岭南师范学院学报, 2022, 43(4): 88-96.
- [7] 曹凡. 电商平台经营者安全保障义务标准构建[J]. 学习与探索, 2024(2): 73-81.
- [8] 王净毅. 电子商务平台经营者侵权责任的多维度探析[J]. 法制博览, 2025(3): 64-66.
- [9] 金善明. 电商平台自治规制体系的反思与重构——基于《电子商务法》第 35 条规定的分析[J]. 社会科学文摘, 2021(8): 74-76.