

# 论电商平台经营者安全保障义务及其侵权责任承担

涂远冲

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年9月3日; 录用日期: 2025年9月15日; 发布日期: 2025年9月30日

## 摘要

随着电子商务的蓬勃发展, 电商平台已成为市场交易的核心枢纽, 但其安全保障义务的模糊性导致实践中平台、商家、消费者的权益之间冲突频发, 因而其安全保障义务的界定与责任承担成为理论与实践的重要议题。本文通过梳理《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规, 从电商平台经营者安全保障义务的基础理论出发, 探讨义务边界的厘定标准, 分析违反义务的法律责任形态, 并结合我国实践中存在的困境提出完善路径, 旨在为平衡平台、商家与消费者利益, 促进电商行业健康发展提供理论参考。

## 关键词

电商平台, 安全保障义务, 义务边界, 法律责任

# On the Safety Guarantee Obligations of E-Commerce Platform Operators and Their Assumption of Tort Liability

Yuanchong Tu

School of Law, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: September 3<sup>rd</sup>, 2025; accepted: September 15<sup>th</sup>, 2025; published: September 30<sup>th</sup>, 2025

## Abstract

With the vigorous development of e-commerce, e-commerce platforms have become the core hub of market transactions. However, the ambiguity in their safety guarantee obligations has led to

frequent conflicts among the rights and interests of platforms, merchants, and consumers in practice. Therefore, the definition of their safety guarantee obligations and the assumption of responsibilities have become important issues in both theory and practice. By sorting out relevant laws and regulations such as the *E-Commerce Law* and the *Civil Code*, this paper starts from the basic theory of the safety guarantee obligations of e-commerce platform operators, explores the criteria for determining the boundaries of such obligations, analyzes the forms of legal liability for violating these obligations, and proposes improvement paths based on the predicaments in China's practice. It aims to provide a theoretical reference for balancing the interests of platforms, merchants, and consumers and promoting the healthy development of the e-commerce industry.

## Keywords

E-Commerce Platform, Safety Guarantee Obligation, Obligation Boundary, Legal 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

伴随着数字经济的深度发展，电子商务已从补充性交易渠道升级为社会经济运行的核心基础设施。截至 2024 年，我国电商平台市场规模突破 46 万亿元，比上年增长 7.2% [1]。其覆盖衣食住行全品类服务，催生了直播电商、社交电商等新业态。但行业扩张背后，安全风险的跨场景传导性与隐蔽性日益凸显：食品药品领域的假冒伪劣问题、跨境交易中的信息泄露事件、O2O 模式下的线下服务安全事故等，不仅直接侵害消费者权益，更暴露出电商平台在安全治理中的义务模糊性。

与传统零售业的“直接经营者责任”不同，电商平台作为连接供需两端的数字中介，其安全保障义务呈现多层次特征：既需对入驻商家资质进行事前审核，也需对交易过程实施事中监控，还需在损害发生后履行事后救济协助义务[2]。这种义务的复合性导致实践中产生诸多争议：当平台已审核商家营业执照却未发现商品质量问题时，是否构成义务不履行？面对大数据技术引发的算法歧视，平台的安全保障义务应延伸至何种程度？这些问题的悬而未决，使得平台、商家与消费者之间的权益冲突难以通过现有规则有效化解，亟须从理论层面厘清义务的边界框架。

## 2. 文献综述

在电商平台经营者安全保障义务的研究领域，学界存在诸多富有见地的观点。

就该义务的来源与性质而言，陈芳教授认为，在人际交往日益密切的现代社会，为应对由此衍生的各类高风险，当行为主体进入特定场所时，立法要求义务人承担基于行为主体合理信赖需求的安全保障义务，这一现象实则体现了诚实信用原则在侵权领域的逐步扩张[3]。迟颖教授则提出，经营者的经营活动为消费者进入其经营场所带来了潜在危险，因此经营者对损害的发生负有防范义务[4]。该理论着重强调，若行为人开启了极有可能对他人人身、财产造成损害的风险，就必须采取相应措施控制风险，以避免损害他人，而危险控制者的义务正是源于其对危险的控制能力。此外，齐爱民教授与陈琛教授从私法规范和公法规范二重维度进行考量，认为电商平台的安保义务构成一个义务体系，能够将私法上的注意义务与公法中的管制性规范相互衔接[5]。高秦伟教授同样认可该义务的公法性质，他指出电商平台的审核义务属于第三方义务，即由政府指定的私主体通过参与行政过程来推动法律的实施，其中部分体现为

私主体协助行政机关察觉并制止各类违法行为，也就是私主体在代为履行公权力的执行义务[6]。

对于电商平台经营者安全保障义务的履行限度，李建伟教授及李亚超教授主张从商法视角进行另一维度的界定，他们认为应当在商法教义学解释的框架下重塑安全保障义务理论体系，在理解该义务的履行时充分权衡商法元素[7]。王泽鉴教授则认为，这需要结合案件的基本情况进行综合分析，例如危险的大小及性质、义务履行的可预见性、行为的效益、危险防范的代价以及是否有相关法律规定等因素[8]。

关于平台是否应承担实质审查义务这一问题，马长山教授认为，电商平台有能力负担实质审查义务，随着信息技术的不断进步，电商平台能够掌握平台内的各类信息，而且从加强对生命健康这一法益保护的立法目的出发，实质审查义务应当被纳入电商平台安保义务的范畴[9]。而持形式审查观点的刘权教授则认为，实质审查义务已超出电商平台的现实管控能力。他结合《中华人民共和国行政许可法》的有关规定指出，对申请材料的真实性负责的是平台内经营者，而非行政部门，若要求电商平台对各类商品和服务的真实性负责，就意味着其要承担比行政部门更为严格的义务，更何况现有技术也无法实现对实体空间的全面监控[10]。

### 3. 电商平台经营者安全保障义务的基础理论

#### 3.1. 电商直播营销的特性

关于电子商务平台经营者的定义，一直是司法实践和理论中所争议的焦点问题，也未形成一个统一的表述，在国务院部门出台的行政规章和相关的规范性文件中亦是如此。其中在商务部 2009 年陆续发布了三个不同的国家标准，在《第三方电子商务服务平台及服务等级划分规范》中称“第三方电子商务平台”，在《电子商务模式规范》中称“电子商务平台”，在《网络交易服务规范》规定的是“网络交易平台”，可以看出在不同的文件中都有着不同的表述。直到 2018 年《电子商务法》草案二次审议稿中将“电子商务第三方平台”更改为“电子商务平台经营者”，才寻到最终的落脚点。

电商平台经营者：是指在电子商务中为交易者提供交易撮合、信息发布、网络经营场所等服务，助其独立开展交易活动的法人或非法人组织[11]。在电商平台市场交易活动中，电子商务平台经营者主要为交易主体提供网络保障服务，为平台用户提供安全稳定的交易环境，包括审核交易主体的身份信息、提供电子支付方式以及为平台内经营者发布交易信息，并制定各项交易规则和准入细则，属于线上的经营场所。如淘宝、快手、京东、抖音、滴滴平台等法人或非法人组织都属于《中华人民共和国电子商务法》调整的电商平台经营者的范畴。相对于实体经营者和管理者而言比较宽泛，但却与平台内经营者有着明显的差异，而且突出了电商平台经营者媒介性、新颖性和网络虚拟特征。

#### 3.2. 安全保障义务的内涵与存在依据

##### 3.2.1. 安全保障义务的内涵

安全保障义务的定义即经营场所的经营者以及其他公共活动组织者，依照相关法律，对消费者、除消费者之外的所有进入该场所的人员的人身财产权益应承担的相应的保障义务[12]。《中华人民共和国电子商务法》规定的安全保障义务主要分为两方面，一方面是平台经营者要积极履行安全保障义务，避免平台用户因平台方不作为而受到侵害；另一方面是平台方还需要承担消费用户的权益不受其他主体侵害的安全保障义务。电商平台经营者安全保障义务的两方面主要区别为前者是平台内消费者因平台经营者不履行安全保障义务的不作为而受到生命健康权益方面的侵害；而后者情况下，电商平台经营者的不作为并不是导致消费者权益受到侵害的直接原因，而是与其他主体的侵权行为竞合，共同导致损害结果的发生，该情况系多因一果。

### 3.2.2. 安全保障义务的存在依据

《中华人民共和国电子商务法》第 38 条所确立的平台经营者安全保障义务，突破了传统安全保障义务的适用边界。这一法定义务的设定，在限制平台经营者行为自由的同时，无疑会增加其运营成本。基于此，笔者从以下几方面阐释该义务的存在依据：

#### (一) 风险社会理论视角下的义务必然性

电商平台构建起全新的交易场域，在为交易提供便利的同时，也潜藏着不容忽视的风险。平台对信息数据的筛选机制，造成了消费者的信息劣势，实质上架空了交易双方的平等地位。正如“风险社会理论”所指出的，“风险隐匿于经济、社会、科技的发展进程中，并通过消费行为渗透到日常生活，现代社会已然符合风险社会的特征”[13]。在平台经济语境下，平台经营者若违反安全保障义务，将直接导致其管控范围内的风险激增。平台借助信息技术强化数据控制力的过程，也同步放大了不安全因素的传播速度。而“安全保障义务的理论源头可追溯至危险控制理论，电子商务平台作为网络交易场所的提供者，对场内经营主体拥有支配权，这种支配权正是危险控制理论适用的前提”。作为平台的构建者，经营者具备先进的技术能力与管理体制以防范风险，既能预见危险源的启动，又能在开启风险的同时实施有效控制。因此，要求其承担安全保障义务具有正当性基础。

#### (二) 信赖关系理论支撑下的义务正当性

诚实信用原则是民事法律关系的核心基石，信任在社会交往中的重要性不言而喻，信任的缺失将导致社会发展的倒退，而保护信赖利益是私法领域价值实现的基础要求。在平台经济中，经营者凭借市场份额赢得消费者信任，又通过高频交易形成的交易习惯持续强化这种信赖。大型电商平台凭借竞争优势与消费者的高度信赖形成市场影响力，市场的集中化与垄断性压缩了消费者的选择空间，而平台的专业化运营与现代化模式更易引发消费者的信赖依赖。对这种合理信赖利益的保护，既与安全保障义务的立法初衷相契合，也符合平台经济长远发展的客观需求。

#### (三) 社会责任理论框架下的义务必要性

电商平台的安全保障义务，本质上是对经营者社会责任的强化，彰显企业的社会担当，实现经济效益与社会效益的平衡[14]。消费者与平台经营者通过服务合同形成紧密关联，成为交易不可或缺的直接利益相关方。随着信息技术的迭代，社会对网络的依赖度持续加深，平台的社会公共服务属性日益凸显。用户规模的指数级增长不仅未制约平台服务的供给，反而为平台经济的腾飞注入动力，凸显了平台经济的非竞争性特征。由于服务对象是不特定公众，且具有开放性与非排他性，平台服务正逐步向公共产品转化。这意味着平台经营者不仅是服务合同的当事人，更属于公共产品的提供者，理应在保障服务便捷性与安全性的基础上，主动承担社会责任，以维护社会主义市场经济的平稳运行与健康发展。

## 3.3. 安全保障义务的性质与价值取向

### 3.3.1. 安全保障义务的双重属性

电商平台经营者的安全保障义务兼具法定义务与约定义务的复合性质，二者相互补充且存在效力层级关系。

从法定义务层面看，义务源于法律的强制性规定，具有不可约定排除性[15]。《中华人民共和国电子商务法》第 38 条对消费者生命健康领域的安全保障义务、《中华人民共和国消费者权益保护法》第 18 条对经营场所安全的一般性要求、《中华人民共和国民法典》第 1198 条关于安全保障义务人的侵权责任规定，共同构成义务的法定基础。例如，平台对食品经营者的食品经营许可证审核义务，不因平台与商家的协议约定而免除，违反该义务将直接导致法定责任的承担。

从约定义务层面看，义务通过平台服务协议、交易规则等契约形式细化。实践中，平台常在用户协

议中约定“信息安全保障承诺”“交易纠纷协助条款”等，如支付宝平台在服务协议中承诺“采取加密技术保护支付信息”。约定义务不得低于法定义务标准，否则因违反强制性规定而无效；但可高于法定标准，如部分平台承诺“假一赔十”，即属于约定义务对法定责任的强化。

这种双重属性决定了义务的“刚性底线 + 弹性空间”特征：法定部分划定义务的最低标准，确保基本安全；约定部分则允许平台根据技术能力、商业模式进行个性化设计，为行业创新保留空间。

### 3.3.2. 安全保障义务的价值取向

安全保障义务的制度设计始终围绕三项核心价值展开，形成动态平衡的价值体系：

其一，消费者权益优先保护。在信息不对称的电商交易中，消费者处于弱势地位，义务设定需向其倾斜[16]。例如，平台对虚假宣传信息的“主动监控义务”，实质是通过增加平台负担降低消费者的维权成本，这与《中华人民共和国消费者权益保护法》的立法宗旨一脉相承。

其二，平台权责利的对等性。义务范围需与平台的市场支配力、技术能力相匹配，避免“义务过重抑制创新”或“权利滥用损害公益”。例如，对日均交易超千万单的大型平台，以“AI 算法实时巡查义务”具有可行性；而对小型社区电商，则以“人工定期抽查”为义务底线，体现实质公平。

其三，电商生态的可持续发展。义务设计需兼顾交易效率与安全。过度严苛的事前审查义务可能导致商家入驻门槛过高，压缩市场活力；而完全放任的“事后救济”模式则会引发安全风险泛滥。因此，义务的阶段性划分(事前审核、事中监控、事后救济)实质是在“安全”与“效率”之间寻找平衡点，为电商行业的长期健康发展提供制度保障。

三者的逻辑关系表现为：以消费者权益保护为根本目标，通过权责利对等性确保义务的可行性，最终服务于电商生态的可持续发展，形成“保护 - 平衡 - 发展”的递进式价值链条。

## 4. 电商平台经营者违反安全保障义务的侵权责任构成要件

### 4.1. 侵权行为：违反安全保障义务的作为或不作为

电商平台的侵权行为核心聚焦于对法定或合理安全保障义务的违背，涵盖了积极作为与消极不作为两种情形，而这些行为与平台所肩负的安全保障义务范围紧密相连。

从积极作为层面来看，平台可能会主动实施一些突破安全保障边界的行为。例如，在未经用户明确同意的情况下，过度收集用户的个人信息，随后因保管不善导致信息泄露，给用户带来了潜在的风险和困扰。或者利用先进的算法技术，针对不同用户实施“大数据杀熟”行为，对相同的商品或服务向不同用户收取不同价格，严重破坏了交易的公平性。此类行为明显违反了《中华人民共和国个人信息保护法》中关于信息收集使用的规范，以及《中华人民共和国电子商务法》里对交易公平性的要求，具有显著的可责性。

消极不作为则是平台侵权行为更为常见的表现形式[17]。以交易流程的不同阶段为例，在事前环节，平台未能严格审核入驻商家的经营资质，比如让没有医疗器械经营许可证的商家在平台上销售医疗设备，这无疑给消费者的健康和安全埋下了巨大隐患。对于高风险商品，如食品、化妆品等，未按照规定对其质量证明文件进行仔细核验，导致一些不符合质量标准的商品流入市场。在事中阶段，平台没有对平台内铺天盖地的虚假宣传信息进行有效的巡查和清理，使得消费者在选购商品时受到误导。面对明显带有诈骗性质的交易链接，平台也未及时采取拦截措施，任由不法分子骗取消费者的钱财。在事后阶段，当消费者遭遇侵权，向平台寻求帮助时，平台拒绝向消费者提供侵权商家的真实信息，使得消费者维权无门。对于已经被确认存在侵权问题的商品，平台也未及时采取下架措施，持续侵害消费者权益。

## 4.2. 损害结果：人身与财产权益的实际受损

损害结果是指由于平台的侵权行为，致使他人的合法权益遭受了实际的、确定无疑的侵害，这种损害必须具备现实性以及可救济性，主要包括以下几种类型：

财产损害是最为常见的损害形式。消费者因购买平台内的假冒商品，支付了货款却未能获得相应价值的商品，造成了直接的货款损失。当消费者发现购买到假冒商品后，为了维护自身权益，可能会产生一系列合理的维权费用，如鉴定费用、交通费用等，这些也属于财产损害的范畴。此外，如果消费者的账户被盗刷，账户内的资金减少，同样属于财产损害。这些财产损害都需要有明确的证据予以证明，例如购物发票、银行转账记录、维权费用的票据等，以便准确确定损害的具体金额和范围。

人身损害通常发生在消费者使用平台销售的商品或接受平台提供的服务过程中，且这些商品或服务直接作用于人体。比如，消费者食用了平台销售的过期食品，导致食物中毒，身体出现呕吐、腹泻等不适症状，需要就医治疗，产生了医疗费用、误工费用等损失。若因使用平台上的缺陷家电，如漏电的电器，导致身体受到电击伤害，可能还需要后续的康复治疗，产生长期的康复费用，甚至可能造成残疾，需要支付残疾赔偿金等。人身损害不仅会给消费者带来身体上的痛苦，还会造成经济上的巨大负担。

精神损害虽然不像财产损害和人身损害那样直观地体现为物质损失，但在特定情形下同样具有可救济性。例如，平台不慎泄露了用户的隐私信息，如病历、个人通讯记录等，这些隐私信息的泄露可能导致用户的社会评价降低，使其在社交、工作等方面遭遇困扰，同时也会给用户带来精神上的焦虑、抑郁等负面情绪。不过，要主张精神损害赔偿，通常需要达到“严重程度”，法院会综合考虑损害的范围、持续时间以及对受害人日常生活的影响程度等多方面因素来进行判断<sup>[18]</sup>。

需要特别强调的是，单纯存在安全隐患并不足以构成损害结果。例如，平台的信息系统虽然存在漏洞，但尚未实际发生信息泄露事件，没有对用户的权益造成现实的损害，在这种情况下，由于缺乏实际发生的损害事实，无法认定平台构成侵权责任。

## 4.3. 因果关系：侵权行为与损害结果的关联性

因果关系要求平台的侵权行为与损害结果之间存在紧密的、法律层面认可的引起与被引起的逻辑联系，这需要综合考量平台对风险的实际控制能力以及对损害结果的可预见程度<sup>[19]</sup>。具体可分为直接因果关系和间接因果关系两种情形。

直接因果关系体现为平台的行为直接导致了损害结果的发生。例如，平台的支付系统存在严重的技术漏洞，黑客利用这个漏洞轻易地窃取了用户的账户信息，并进一步盗刷了用户的资金。在这种情况下，支付系统漏洞的存在与用户资金损失之间存在着直接且必然的关联，平台的侵权行为是导致损害结果的直接原因。

间接因果关系则表现为平台的行为为第三人实施侵权行为创造了条件。比如，平台没有对商家的资质进行严格审核，使得一些无资质的商家得以在平台上销售假冒伪劣药品。消费者购买并服用这些药品后，健康受到了严重损害。在认定此类间接因果关系时，需要满足两个关键条件：其一，平台未履行安全保障义务的行为实质性地增加了损害发生的可能性。如果平台能够严格审核商家资质，无资质商家就难以入驻平台销售药品，损害发生的概率也会大幅降低。其二，损害结果必须处于平台应当预见的风险范围之内。在药品销售领域，平台理应清楚无资质商家销售药品可能会给消费者健康带来严重危害，这种风险属于平台可预见的高风险范畴。

倘若损害结果是由完全独立于平台行为的其他因素引发的，比如用户自身故意泄露账户信息，或者遭遇不可抗力导致的系统崩溃等情况，那么因果关系就会中断。在这种情况下，平台可以依据因果关系

中断的理由主张免责或减轻责任。

#### 4.4. 主观过错：故意或过失的可责性心理状态

主观过错是平台承担侵权责任的重要主观基础，它反映了平台对损害结果发生所持有的可预见且可避免的心理状态，主要包括故意和过失两种形态[20]。在一般情况下，适用过错责任原则，而在一些特殊领域，则适用过错推定原则。

故意表现为平台明知自己的行为会违反安全保障义务，并且清楚这种行为可能会导致损害结果的发生，但仍然积极主动地追求这种结果，或者对结果的发生持放任态度。比如，平台为了降低运营成本，明知关闭信息安全监控系统会增加信息泄露的风险，却依然故意为之，对可能发生的信息泄露问题毫不关心。或者平台收了商家的贿赂，在明知商家销售假冒商品的情况下，仍然放任商家在平台上继续经营，对消费者的投诉和权益置之不理，这种行为严重违背了平台应尽的安全保障义务。

过失则体现为平台应当预见到损害结果可能会发生，但由于疏忽大意或者过于自信而未能采取有效的防范措施。其中，疏忽大意的过失表现为平台对自身应尽的安全保障义务缺乏应有的关注和重视，没有建立起基本的商家资质审核流程，使得无资质商家能够轻易入驻平台，给消费者带来潜在风险。过于自信的过失是指平台虽然意识到了风险的存在，但却过于相信自己现有的措施能够避免损害结果的发生。例如，平台虽然制定了商家资质审核制度，但在实际执行过程中却敷衍了事，轻信商家的自我承诺，没有对商家的资质进行实际核验，最终导致问题商品上架销售，损害了消费者的权益。

在食品、药品、医疗器械等与消费者生命健康息息相关的特殊领域，法律采用过错推定规则。这意味着在这些领域，一旦发生损害事件，法律默认平台存在过错，平台需要自行举证证明自己已经履行了安全保障义务，例如提供完整的商家资质审核记录、详细的风险防控措施证明等。如果平台无法提供充分的证据证明自己无过错，那么将直接被认定存在过错，承担相应的侵权责任。通过这种过错推定规则，有效减轻了消费者在这些高风险领域的举证负担，进一步强化了对消费者生命健康权益的保护。

### 5. 电商平台经营者违反安全保障义务的侵权责任承担

电商平台在数字经济生态中扮演着核心角色，其安全保障义务的履行状况直接关系到消费者权益与市场秩序。当平台违反该义务，侵权责任的承担涉及多个关键层面，本文从责任主体、责任形态、责任范围等维度综合剖析。

#### 5.1. 责任主体的认定

##### 5.1.1. 平台经营者的直接责任

当电商平台自身的行为直接导致侵权损害发生时，平台需承担直接侵权责任[21]。例如，平台因技术漏洞未及时修复，致使消费者账户信息泄露，进而遭受诈骗损失，平台因其自身系统维护不当的行为，成为侵权责任的直接承担者。在此类情形下，平台作为义务的法定履行主体，未能尽到保障用户信息安全的基本义务，无论从《中华人民共和国电子商务法》对平台安全保障义务的规定，还是《中华人民共和国网络安全法》中关于信息系统安全防护的要求来看，都构成直接侵权。

##### 5.1.2. 平台与平台内经营者的连带责任

若平台明知或应知平台内经营者存在侵权行为(如销售假冒伪劣商品、发布虚假宣传信息)，却未采取必要措施(如未下架商品、未屏蔽侵权链接)，则平台与侵权的平台内经营者构成共同侵权，需承担连带责任。《中华人民共和国电子商务法》第38条第2款明确规定，对关系消费者生命健康的商品或者服务，平台经营者若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,依法承担相应责任,这种责任在明知侵权情形下可表现为连带责任。例如,某知名电商平台在收到多起消费者对某商家销售假药的投诉后,仍未对该商家采取任何措施,导致更多消费者受损,平台需与该商家对消费者的损失承担连带责任,消费者可向平台或商家中的任何一方主张全部赔偿。

### 5.1.3. 补充责任情形

当侵权行为主要由平台内经营者或第三人实施,平台仅因未尽到安全保障义务而需承担补充责任[22]。比如,消费者在平台购买商品后遭遇商家欺诈,若平台已按照常规流程对商家进行审核,但在商家经营过程中,因平台未及时监测到商家的异常经营行为(如突然更改商品描述进行虚假宣传),导致消费者受损,平台需在商家无法赔偿的范围内承担相应的补充赔偿责任。这一责任形态体现了平台责任的次位性,其责任大小取决于平台违反安全保障义务的程度与过错大小。

## 5.2. 责任形态的确定

### 5.2.1. 财产损害赔偿责任

财产损害赔偿是电商平台侵权责任承担的常见形态。若平台因违反安全保障义务导致消费者财产损失,如消费者因购买平台内的假冒商品而遭受货款损失,或因平台信息泄露导致账户资金被盗刷,平台需赔偿消费者的直接财产损失。在确定赔偿金额时,通常以消费者的实际损失为基础,包括商品价款、因维权产生的合理费用(如鉴定费、交通费、律师费等)。例如,消费者购买了一款价值 500 元的电子产品,经鉴定为假冒伪劣产品,消费者为维权花费了 200 元鉴定费和 100 元交通费,平台需赔偿消费者 800 元的财产损失。若平台存在故意或重大过失,根据相关法律规定,还可能需承担惩罚性赔偿,以加大对平台侵权行为的制裁力度,如《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的退一赔三情形。

### 5.2.2. 人身损害赔偿责任

在涉及消费者生命健康的商品或服务领域,若平台违反安全保障义务致使消费者人身损害,责任承担更为严格。例如,消费者购买并使用平台销售的缺陷食品或药品,导致身体受到伤害,平台需承担医疗费、护理费、交通费、营养费、住院伙食补助费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。若造成残疾,还需赔偿辅助器具费和残疾赔偿金;若导致死亡,需赔偿丧葬费和死亡赔偿金。以某平台销售问题保健品致使消费者身体严重受损为例,消费者住院治疗花费了 10 万元医疗费,住院期间需专人护理,护理费支出 2 万元,因误工损失收入 5 万元,平台需承担这 17 万元的基本赔偿费用,若经鉴定构成残疾,还需根据残疾等级进一步赔偿辅助器具费和残疾赔偿金等。

### 5.2.3. 非财产损害赔偿责任

除财产和人身损害赔偿外,电商平台在某些情况下还需承担非财产损害赔偿责任。当平台的侵权行为导致消费者精神损害,如平台泄露消费者的隐私信息(如病历、个人通讯记录等),给消费者造成严重精神痛苦,消费者可主张精神损害赔偿。精神损害赔偿的数额通常由法院根据侵权行为的情节、后果、平台的过错程度、当地的经济水平等因素综合确定。例如,某平台因系统漏洞导致大量用户的个人隐私信息泄露,给用户带来极大的精神困扰,部分用户出现焦虑、失眠等症状,法院在审理相关案件时,会综合考虑平台在信息保护方面的过错、泄露信息的范围和影响程度等,酌定精神损害赔偿金额,可能在几千元到几万元不等。此外,平台还可能需承担停止侵害(如下架侵权商品、关闭侵权店铺)、消除影响(如在平台显著位置发布道歉声明)、恢复名誉等非财产性责任方式,以弥补对消费者造成的不良影响。

## 5.3. 责任范围的界定

### 5.3.1. 基于过错程度的责任划分

电商平台侵权责任范围的界定与平台的过错程度紧密相关。若平台存在故意违反安全保障义务的行

为,如明知商家销售假冒商品却为获取高额利润而放任不管,平台需承担较大比例的赔偿责任[23]。相反,若平台仅存在轻微过失,如在对商家资质审核过程中因疏忽未发现某个小瑕疵,但该瑕疵并非导致侵权损害的直接原因,平台承担的责任比例相对较小。在具体案件中,法院会综合平台的技术能力、资源配置、对侵权行为的预见可能性等因素判断其过错程度。例如,大型电商平台拥有先进的技术监测系统和专业的审核团队,对平台内商家的经营行为有更强的监测和管控能力,若出现侵权行为,其过错程度可能被认定较高;而小型电商平台受技术和资源限制,在责任认定上会相对宽松,但仍需在其能力范围内承担相应责任。

### 5.3.2. 因果关系对责任范围的影响

侵权行为与损害结果之间的因果关系是确定平台责任范围的关键因素。若平台的违反安全保障义务行为是损害发生的直接且主要原因,平台需承担全部或大部分赔偿责任。例如,平台的支付系统存在严重漏洞,直接导致消费者账户资金被盗刷,平台需对消费者的全部损失承担赔偿责任。若平台行为只是损害发生的间接原因或次要原因,如平台内商家自行更改商品质量标准进行虚假销售,平台虽对商家资质审核存在一定疏忽,但并非造成消费者购买到低质量商品的主要原因,平台承担的责任范围会相应缩小,可能仅需对消费者的部分损失承担赔偿责任。在复杂的电商交易场景中,可能存在多个因素共同导致损害结果,此时需运用因果关系判定规则,准确划分各因素对损害结果的作用力大小,进而确定平台的责任范围。

### 5.3.3. 责任范围的限制与扩张

在某些情况下,责任范围可能受到限制或扩张。责任限制方面,若消费者自身对损害的发生存在过错(如未按照平台提示进行安全操作、轻信明显虚假的商家宣传等),根据过失相抵原则,平台的赔偿责任可相应减轻。例如,消费者在收到平台关于账户安全风险的多提示后,仍未采取必要的防范措施,导致账户被盗,法院可能会根据消费者的过错程度,适当减轻平台的赔偿责任[24]。责任扩张方面,若平台违反安全保障义务的行为引发大规模侵权事件,对社会公共利益造成严重影响,除对直接受损的消费者进行赔偿外,平台可能还需承担额外的社会责任,如进行公益诉讼赔偿、参与行业整顿等,以修复被破坏的市场秩序和社会公共利益。

## 6. 结语

电商平台经营者的安全保障义务,需在平台发展与消费者保护间精准平衡,义务边界应依平台能力、风险场景动态划定,避免“义务泛化”抑创新或“责任缺位”损安全。从责任构成看,侵权责任认定需契合电商特性:不作为侵权的违法性判断关联技术可行性,因果关系考量平台风险控制力,主观过错需区分一般领域(如普通商品交易)与特殊领域(如食品、药品)的证明标准——前者适用“理性平台人”标准,后者需强化平台审慎义务以降低消费者举证难度;责任承担需匹配过错与后果,通过直接责任、补充责任、连带责任的差异化适用实现权责对等。

未来研究可聚焦四个方向深化:一是技术驱动下的义务归责逻辑,探索 AI 算法、区块链应用中“算法过错”认定标准、算法优化义务范畴及举证责任分配,填补“技术黑箱”下的理论空白;二是特殊场景义务适配,针对跨境电商、直播电商等新业态,研究平台对跨区域安全标准的协调义务、主播行为审核边界及特殊商品售后义务延伸;三是责任量化与合规激励机制,构建基于过错程度与风险贡献度的责任量化体系,探索安全保障义务与数据安全、知识产权保护的协同合规路径;四是多元主体协同治理,研究政府监管标准与平台义务的衔接、行业指引的法律效力及第三方机构的监督路径,构建“政府-平台-行业-第三方”共治框架。

实践层面需通过立法细化义务标准、司法统一裁判尺度、平台强化技术合规,破解“义务边界模糊”“责任认定分歧”等困境,为电商行业健康发展提供法治保障。

## 参考文献

- [1] 商务部电子商务司负责人介绍 2024 年我国电子商务发展情况[EB/OL]. [https://www.mofcom.gov.cn/xwfb/sjzrzb/art/2025/art\\_667f7eec3e4d49ffab30b886f51a669e.html.2025](https://www.mofcom.gov.cn/xwfb/sjzrzb/art/2025/art_667f7eec3e4d49ffab30b886f51a669e.html.2025), 2025-07-20.
- [2] 武腾. 电子商务平台经营者的侵权责任[J]. 法商研究, 2022, 39(2): 103-115.
- [3] 陈芳. 虚拟空间之安全保障义务研究——以互联网服务提供商的视角[J]. 武汉大学学报(哲学社会科学版), 2014, 67(1): 69-74.
- [4] 迟颖. 我国合同法上附随义务之正本清源——以德国法上的保护义务为参照[J]. 政治与法律, 2011(7): 128-139.
- [5] 齐爱民, 陈琛. 论网络交易平台提供商之交易安全保障义务[J]. 法律科学(西北政法大学学报), 2011, 29(5): 67-74.
- [6] 高秦伟. 论行政法上的第三方义务[J]. 华东政法大学学报, 2014(1): 38-56.
- [7] 李建伟, 李亚超. 经营者场所安全保障义务的理论重塑——兼论《民法典》第 1198 条的商法教义学解释[J]. 上海政法学院学报(法治论丛), 2021, 36(2): 1-9.
- [8] 王泽鉴. 侵权行为[M]. 北京: 北京大学出版社, 2009.
- [9] 马长山. 智能互联网时代的法律变革[J]. 法学研究, 2018, 40(4): 20-38.
- [10] 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): 42-56.
- [11] 徐慧蕴. 电商平台安全保障义务之实证分析与理论进路——以《电子商务法》第 38 条第二款为切入点[J]. 湖北经济学院学报(人文社会科学版), 2023, 20(6): 80-84.
- [12] 陆青. 电子商务平台经营者安全保障义务的规范构造[J]. 浙江社会科学, 2021(11): 70-79, 158.
- [13] 徐美. 风险社会视角下电商平台安全保障责任[J]. 沈阳大学学报(社会科学版), 2021, 23(5): 518-523.
- [14] 陈晓敏. 论电子商务平台经营者违反安全保障义务的侵权责任[J]. 当代法学, 2019, 33(5): 27-36.
- [15] 张敏, 马民虎. 国家安全视域下网络服务提供者之网络安全义务的“保障”转型[J]. 情报杂志, 2020, 39(6): 45-53.
- [16] 姚海放. 网络平台经营者民事责任配置研究——以连带责任法理为基础[J]. 中国人民大学学报, 2019, 33(6): 88-101.
- [17] 刘召成. 安全保障义务的扩展适用与违法性判断标准的发展[J]. 法学, 2014(5): 69-79.
- [18] 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.
- [19] 许鲲. 电商平台的安保义务及相应的法律责任分析[J]. 法制博览, 2022(6): 154-156.
- [20] 蒋睿. 网络平台安全保障义务之公共性及其内容——以电商平台安保义务为视角[J]. 郑州航空工业管理学院学报(社会科学版), 2021, 40(2): 24-34.
- [21] 张文斐. 论数字经济时代电商平台经营者的侵权责任——以《电子商务法》第 38 条为中心[J]. 网络法律评论, 2017, 22(2): 118-133.
- [22] 李中原. 论违反安全保障义务的补充责任制度[J]. 中外法学, 2014, 26(3): 676-693.
- [23] 曹阳. 互联网平台提供商的民事侵权责任分析[J]. 东方法学, 2017(3): 73-82.
- [24] 薛亦飒. “电子商务平台”侵权“相应的责任”之定性分析——连带责任抑或按份责任? [J]. 北京化工大学学报(社会科学版), 2019(1): 48-54.