

信任成本与交易效率：电商支付误操作损失分担规则的经济逻辑与机制优化

陈 成

武汉科技大学法学与经济学院, 湖北 武汉

收稿日期: 2025年9月14日; 录用日期: 2025年9月26日; 发布日期: 2025年10月22日

摘 要

电商支付的误操作纠纷是抬高信任成本、抑制交易效率的关键瓶颈。本文融合法律与经济分析视角,剖析了误操作的类型生成机理与法律定性,并实证揭示了其引发的消费者信任衰减、商户现金流压力、平台治理成本攀升等多维经济冲击。研究指出,现行规则因责任认定模糊与救济渠道低效,难以应对电商生态的复杂性。为此,本文创新性地提出:构建“系统安全性推定过错”与“情境化理性人”注意义务相结合的过错认定标准,设计以平台承担主要责任、配套先行赔付与追偿机制的分级损失分担规则,建立整合平台内部处理、行业协同及平台治理工具的“一站式”救济路径。该机制框架旨在降低电商生态的系统性交易成本,为构建激励相容、多元共治的支付风险治理体系提供理论支撑与可操作的解决方案。

关键词

电商支付, 过错认定标准, 损失分担规则, 机制优化

Trust Cost and Transaction Efficiency: The Economic Logic and Mechanism Optimization of the Loss-Sharing Rule for E-Commerce Payment Errors

Cheng Chen

School of Law and Economics, Wuhan University of Science and Technology, Wuhan Hubei

Received: September 14, 2025; accepted: September 26, 2025; published: October 22, 2025

Abstract

The disputes over e-commerce payment errors are the key bottleneck that raises trust costs and

文章引用: 陈成. 信任成本与交易效率: 电商支付误操作损失分担规则的经济逻辑与机制优化[J]. 电子商务评论, 2025, 14(10): 1668-1677. DOI: 10.12677/ecl.2025.14103316

restrains transaction efficiency. This study integrates legal and economic analytical perspectives to dissect the typology, generative mechanisms, and legal implications of erroneous operations in e-commerce payments. It empirically reveals the multi-dimensional economic impacts triggered by such errors, including diminished consumer trust, increased cash flow pressure on merchants, and rising governance costs for platforms. The research identifies that current regulatory frameworks struggle to address the complexities of the e-commerce ecosystem due to ambiguous liability determinations and inefficient dispute resolution channels. In response, this paper innovatively proposes: A fault determination standard that combines a “presumption of fault based on system security” with a “contextualized reasonable person” duty of care; A tiered loss-sharing rule assigning primary liability to platforms, supported by an advance compensation and recovery mechanism; An “integrated one-stop” relief pathway incorporating internal platform processing, industry-wide coordination, and platform governance tools. This mechanism framework aims to reduce the systemic transaction costs of the e-commerce ecosystem and provide theoretical support and practical solutions for building an incentive-compatible and multi-party governance payment risk management system.

Keywords

E-Commerce Payments, Fault Determination Criteria, Loss Allocation Rules, Mechanism Optimization

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

2023 年我国网上零售额达到 15.43 万亿元，同比增长 11%，连续 11 年成为全球第一大网络零售市场。目前京东、阿里巴巴和唯品会分别占据了前三甲的位置，三家企业网络销售额均超千亿级别[1]。这就意味着电商支付已成为社会经济活动的基础设施，而支付环节的摩擦与纠纷是影响交易效率和市场信心的关键瓶颈。本文研究直面消费者、商户和平台普遍关切的痛点，其成果对于完善数字经济治理、保护消费者权益、优化营商环境均具有直接的现实指导意义。

本文系统梳理了国内外关于平台责任、在线争议解决(ODR)以及数字经济治理的前沿理论与研究成果。在平台责任方面，本文承接了“看门人理论”(Gatekeeper Theory)与“平台作为监管者”的研究脉络，强调平台在支付生态中的核心地位与应尽义务，并在误操作情境下进一步细化了其过错推定与责任分配机制，是对现有平台责任理论在支付领域的具体化与拓展。在 ODR 机制方面，本文借鉴了国际上的高效纠纷解决模式，尤其是“一站式”在线争议处理机制的设计，但创新性地将其应用于支付误操作这一高频、小额、亟需快速响应的场景，提出了“行业协同追款”与“平台内部处理”双轨并进的解决方案，是对传统 ODR 理论在电商支付领域的场景化突破。在数字经济治理方面，本文融合了法经济学中的“激励相容”与“风险分配”原理，强调通过规则设计降低系统交易成本、提升整体福利，与 Coase、Calabresi 等人的理论形成对话，并在中国电商实践的语境下提出了具有可操作性的机制优化路径。本文在论证过程中，明确体现了对现有理论的承接与发展：一方面，吸收了国内外关于平台责任、格式条款效力、消费者倾斜保护等成熟法理；另一方面，在过错认定标准中引入“系统安全性推定过错”与“情境化理性人”注意义务，在救济机制中构建“平台-行业-商户”多元协同治理框架，这些都是对现有理论的重要补充与突破。此外，本文通过实证数据与案例支撑，将抽象的经济学逻辑转化为具体的制度设计，彰

显了其在高频数字交易场景下的学术创新性与实践指导价值。

2. 电商支付误操作：类型、法律定性及其经济影响

2.1. 核心概念界定

电子商务是指通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。电商平台全称为电子商务平台经营者，是指在电子商务中为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织。电子支付服务提供者需根据《非金融机构支付服务管理办法》的规定，获得非银行支付的相关牌照后提供第三方支付服务。电子支付服务提供者需根据《非金融机构支付服务管理办法》的规定，获得非银行支付的相关牌照后提供第三方支付服务[2]。支付服务提供者在电子商务中主要提供第三方支付服务，第三方支付平台对价金进行托管和支付，在消费者取得购买的商品所有权或接受服务后，第三方支付平台向销售者或者服务者支付价金[3]。错误操作在此特定语境下，主要指在支付环节中，因非主观恶意原因导致的支付指令偏差或执行异常。这种操作偏差可能源于用户认知局限、系统设计缺陷或外部环境干扰等多种因素。损失则指因上述操作错误而导致的直接资金减少、预期利益丧失以及为纠正错误而支出的必要费用。从法律角度看，损失应当具有确定性、可计量性和直接因果性特征。在社会实践中往往存在以下几种主要的错误操作类型。

2.2. 错误操作的主要类型

2.2.1. 用户主动操作失误

这是最为常见的错误类型，主要源于用户认知存在偏差，使用电子产品不够熟练或是沿用操作习惯，而未根据电子支付发展作出变通。具体表现为：

其一，误输收款人账号/户名：用户在输入收款方信息时发生认知错误，导致资金误转入第三方账户。尽管支付平台通常设有姓名校验、账号验证等机制，但实践中因操作习惯、界面设计等原因，此类错误仍时有发生。特别是在移动支付场景下，触屏操作的灵敏度和界面布局更易引发输入错误；

其二，误输金额：用户在输入支付金额时出现数字误判，例如将 100 元误输入为 1000 元，或将小数点位置输错。这种错误在金额较大或操作环境嘈杂时更容易发生。研究表明，移动端支付因为机型不同，如屏幕尺寸限制和输入方式特性的差异，金额输入错误率远高于 PC 端；

其三，重复提交支付指令：因网络延迟、界面无响应或用户主观误判，对同一笔交易重复发起支付，导致资金被多次扣划。这种现象在促销高峰期或网络状况不佳时尤为突出。

2.2.2. 系统/网络原因导致的操作异常

此类错误源于技术基础设施缺陷或网络传输问题，其具体表现为：

其一，支付指令未响应导致的重复操作：因系统响应延迟，用户未能及时收到支付成功反馈，从而再次发起支付，实则首次操作已成功。这种状况在银行系统与支付平台接口对接不够优化时更为常见，例如，据中国消费者协会发布的《2022 年网络消费投诉分析报告》中披露的典型案例，用户李某在某电商平台“双十一”大促期间支付一笔订单时，因服务器拥堵，支付页面长时间卡顿无响应。李某误以为支付失败，连续点击多次，最终导致同一笔订单被重复扣款 3 次。李某立即联系平台客服，客服承认系统存在延迟，但表示退款流程需财务审核，预计 15 个工作日内原路退回。李某的资金被占用近半个月，影响了其后续消费计划[4]；

其二，支付成功但未实时反馈：银行或支付机构系统已处理成功，但因网络传输等问题，结果未能及时返回客户端，致使用户重复操作。特别是在跨境支付场景中，由于涉及多个金融系统和监管环节，信息反馈延迟现象更为突出；

其三,系统故障导致的错误扣款/重复扣款:因支付系统或银行系统在处理高峰期出现系统资源不足、程序错误等故障,可能错误扣划用户账户资金,或对单笔交易进行多次扣款。这类故障虽然发生频率较低,但单次影响范围较大,社会关注度较高。

2.2.3. 第三方因素介入

此类情况形式上与错误操作相类似,但很有可能涉及刑事犯罪,在解决措施上也与其他两种类型不同,需要法律的强制性加以规制,因此在本文中予以区分,具体需要特别关注的有以下两种情形:

其一,欺诈诱导操作:用户被钓鱼网站、诈骗信息等诱导,陷入错误认识,在非完全自主意愿的情况下进行了支付操作。虽然形式上类似于误操作,但实质上涉及刑事欺诈,需要通过法律手段进行规制;

其二,设备被劫持/病毒导致非本人操作:用户设备被植入木马病毒或遭到远程控制,支付指令并不是由用户本人发起的。这类情况虽然技术上属于未经授权的操作,但在用户感知层面往往与误操作难以区分。

2.3. 各类错误操作的法律性质分析

电商支付误操作在法律性质上呈现多元特征,需要根据具体情形进行区分认定:

对于用户主动操作失误,其法律性质通常被视为一种重大误解或非真实意思表示。根据《民法典》第一百四十七条规定,基于重大误解实施的民事法律行为,行为人有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销[5]。在司法实践中,法院通常会综合考虑错误程度、可避免性、相对方情况等因素来认定是否构成重大误解。此类行为在未被撤销前仍属有效,但其法律效力处于不确定状态。

对于系统/网络原因导致的操作异常,可能构成支付服务合同的违约行为或侵权行为。根据《电子商务法》第五十四条规定,电子支付服务提供者应当向用户提供对账服务以及交易记录查询服务,未能及时准确提供反馈导致用户重复支付的,应承担相应责任[6]。在这种情况下,支付机构作为专业服务提供者,应当对其系统稳定性和服务可靠性承担更高标准的注意义务。

对于第三方因素介入的操作,则需要根据过错原则和责任分担规则进行认定。若支付机构或电商平台存在安全漏洞,未履行必要的安全保障义务,则可能承担侵权责任;若用户因自身过错导致设备被劫持,则可能适用过失相抵规则。司法实务中,网络支付纠纷应当根据各方的过错程度和技术能力来合理分配责任。

2.4. 经济影响深度剖析

从用户维度上看,支付误操作显著提高了用户的风险感知与信任成本。这种风险感知导致用户支付方式选择趋向保守,如倾向使用货到付款或第三方担保交易,从而降低交易效率,增加交易成本。支付安全问题可使用户的支付意愿降低且这种影响具有持续性特征。

从支付机构维度上看,支付机构作为支付环节的核心主体,承担着最大的争议处理成本。这些成本包括系统监测成本、人工审核成本、资金垫付成本等。这种状况迫使支付机构在风险控制和用户体验之间寻求平衡,可能抑制创新投入和市场拓展步伐。

从平台维度上看,电商平台作为生态组织者,支付问题直接损害其整体声誉和用户体验。支付环节的顺畅度是影响用户平台忠诚度的第三大因素,仅次于商品质量和价格。支付误操作不仅增加平台的生态治理难度与成本,还会削弱其相对于竞争平台的差异化优势。特别是在平台竞争日益激烈的环境下,支付体验的细微差异可能成为用户选择的关键因素。

从宏观视角看,支付误操作增加了系统性交易摩擦,降低了市场资源配置效率。这种摩擦不仅直接阻碍电子商务市场规模的进一步扩大与深化,还通过提高交易成本、降低交易效率等渠道,对数字经济的健康发展产生深远负面影响。因此,解决支付误操作问题不仅具有微观层面的个体价值,更具有宏观

层面的经济意义。

3. 损失分担规则的经济逻辑：效率、公平与激励

面对频繁出现的误操作支付问题，损失的填补以及责任的划分是消费者、支付机构等相关人员最为切实的需求，且市场的稳定也迫切需要抵抗经济风险的制度保障，因此本章将具体阐述损失分担规则的经济逻辑，以便建立一个相对公平公正且具有实操性的损失分担规则。

3.1. 损失分担的法理基础

损失分担规则的构建需要建立在坚实的法理基础之上。

首先，过错责任原则构成损失分担的核心基础。根据《民法典》第一千一百六十五条规定，行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的，应当承担侵权责任[5]。在支付误操作场景下，需要细致分析各方主体是否存在过错及过错程度：用户是否尽到合理注意义务，支付机构是否履行安全保障责任，电商平台是否提供充分风险提示等。

其次，风险分配理论为损失分担提供了经济学视角的法理支撑。该理论强调，风险应当分配给最能控制风险发生的一方，或者从风险活动中获益最多的一方。在电子支付领域，支付机构作为专业服务提供者，不仅具有更强的风险控制能力，而且从支付服务中获取直接经济利益，理应承担更多的风险责任。

再者，公平原则与诚实信用原则作为民法基本原则，对损失分担起到补充调节作用。《民法典》第六条规定的公平原则要求合理确定各方的权利和义务，第四百六十六条规定的诚实信用原则则要求各方秉持诚实、恪守承诺[5]。这些原则在支付误操作纠纷处理中，可以有效矫正严格适用过错责任可能产生的不公平结果。

最后，金融消费者倾斜保护理念体现了现代金融法的人文关怀。中国人民银行《金融消费者权益保护实施办法》明确要求金融机构应当公平对待金融消费者，这为支付误操作中的消费者保护提供了政策依据。这种倾斜保护不是对平等原则的否定，而是对实质公平的追求。

3.2. 现有法律法规及监管规定梳理与评析

我国已经形成了多层次的法律规范体系来规制电子支付领域的损失分担问题。《民法典》合同编规定了电子合同的成立、效力及违约责任，侵权责任编则规定了网络侵权责任；《电子商务法》第五十三条明确规定了电子支付服务提供者的义务，第五十七条规定了争议解决机制[7]；《非银行支付机构网络支付业务管理办法》对支付机构的风险管理、客户权益保护、差错处理等提出了具体要求。特别值得关注的是2024年5月1日起施行的《非银行支付机构监督管理条例》第四十五条，该条规定支付机构应当及时处理客户提出的异议和差错，提供交易确认信息[8]。这一规定为支付机构设定了明确的法律义务，有助于保护消费者权益。同时，《电子支付指引(第一号)》对银行在电子支付中的责任进行了规范。

然而，现有规范体系仍存在一些不足：首先，法律规定相对原则化，缺乏具体操作细则；其次，不同规范之间存在协调不够的问题；再次，对新兴支付业态的规制存在滞后性；最后，法律责任的规定还不够明确，给实务操作带来困难。

3.3. 支付机构用户协议中相关条款的效力分析

支付机构用户协议中的格式条款效力问题值得特别关注。根据《民法典》第四百九十六条至第四百九十八条的规定，采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款[5]。在实践中，一些支付机构的用户协议中存在免除自身主要责任、加重用户责任、排除用户主要权利的条

款。例如，有的协议规定“对系统故障导致的损失不承担责任”，有的规定“用户应当自行承担所有操作风险”。这类条款很可能因违反《民法典》第四百九十七条的规定而被认定为无效。法院在审理此类案件时，通常会综合考虑条款的合理性、提示说明义务的履行情况、双方谈判地位的平等性等因素。例如，在某支付机构与用户的纠纷中，法院认定“用户应自行核对交易信息，机构不对信息错误导致的损失负责”的条款无效，因为该条款过分免除支付机构的责任，违反了公平原则。

3.4. 损失分担的经济学分析框架

3.4.1. 效率原则

效率原则要求损失分担规则能够实现社会总成本的最小化。首先，损失最小化要求将损失分配给预防成本最低的一方。在电子支付领域，支付机构通常具有规模经济优势和专业能力，在系统安全、风险监控、流程设计等方面的预防成本相对较低。其次，交易成本最小化要求降低纠纷解决的综合社会成本。这包括协商成本、投诉成本、诉讼成本和执行成本等。实证数据显示，通过建立高效的在线纠纷解决机制，可将单笔争议的处理成本降低，同时处理时间上也可以大大缩短。

3.4.2. 公平原则与激励相容

公平原则要求损失分担规则符合社会正义观念，并与激励机制相结合。风险与收益匹配原则要求享受支付便利性、数据价值、交易佣金等收益的主体承担相应风险。支付机构从交易中收取手续费，理应承担相应的风险责任。消费者合理期待原则要求规则符合消费者对支付安全的基本预期。诸多消费者认为支付机构应当对系统故障导致的损失承担主要责任，这种合理期待应当得到法律的尊重。激励相容机制是损失分担规则设计的关键。规则应当激励用户保持合理谨慎，但不过度增加其负担；强力激励支付机构持续投入资源优化系统安全，这是改善支付安全状况的关键；同时激励商户诚信经营、及时处理退款。数据显示，良好的激励机制可以使支付机构的风险投入增加，同时将支付错误率降低。

3.4.3. 商业可持续性

损失分担规则还需要考虑支付机构的商业可持续性。过于严格的责任规定可能增加运营成本，影响创新投入。因此，规则设计需要在保护消费者权益和维护行业健康发展之间寻求平衡。理想的损失分担规则应当建立分级责任机制，根据过错程度、风险控制能力、收益比例等因素合理确定各方责任。同时，通过保险机制、风险准备金等市场化手段分散风险，实现多方共赢的局面。例如，引入支付保险制度，可以将单个支付机构的风险分散到整个行业，既增强了系统的稳定性，又不会过度增加单个机构的负担。

综上所述，损失分担规则的构建需要综合考虑法理基础、现行规范、协议效力以及经济效率等多方面因素，通过科学的规则设计实现效率、公平与激励的有机统一，最终促进电子支付行业的健康发展。

4. 机制优化：构建降低信任成本与提升交易效率的规则体系

数字经济的健康发展深植于低信任成本与高交易效率的制度土壤。传统的法律规则在面对平台经济的新型风险时，常呈现出滞后性与被动性，难以有效平衡安全、效率与公平之间的复杂关系。网络支付中的误操作(如错误输入收款人信息、重复付款、金额输入错误等)是侵蚀用户信任、引发交易纠纷的典型问题。此类问题源于支付流程的人机交互特性、信息确认机制的固有缺陷以及风险分配的不均衡。传统的“谁主张，谁举证”规则和诉讼解决模式，为用户维权设置了难以逾越的高墙。本章旨在构建一套以预防为先、救济高效、责任分明为核心的规则体系，通过法商融合的视角，将技术优势、制度优势与激励相容原则相结合，系统性降低误操作的发生概率与救济成本，重塑支付安全的信任基石。

4.1. 过错认定标准的优化：重构“合理性”标准以适配误操作场景

在电商支付领域，过错认定标准的优化是降低信任成本、提升交易效率的法律基础。而在电商支付

误操作的责任认定中,过错认定的核心在于构建一个既能保障交易安全又不妨碍交易效率的“合理性”标准。这一标准需要同时考量支付机构与用户双方的行为模式和能力边界,以实现责任的公平分配。

首先,支付机构及平台责任标准的强化具有充分的经济合理性。支付机构及平台具有风险控制能力优势、信息优势、市场地位和获益者身份,其应当承担与专业能力相匹配的注意义务和安全保障责任。具体而言,应当建立“系统安全性推定过错”原则:当出现支付错误时,推定支付机构在系统设计、风险监控或提示机制方面存在缺陷,除非其能够证明已经采取了一切合理可行的安全措施。这种责任分配不仅符合风险收益匹配原则,也能够有效激励支付机构持续改进风控系统,有助于提升了整体交易效率。

出于维持市场稳定性的考虑,过错认定的重点应从“事后救济”转向“事前预防”,审查支付系统是否内置了针对常见误操作的技术性防护措施,例如关联信息校验:输入账号后自动显示部分姓名(虽不完全但可作初步比对);对陌生账户、大额转账实施增强验证;二次确认机制的强化,即二次确认界面不得预填“确认”选项,需采用滑动、再次输入金额等主动操作方式完成确认;设置冷静期,即对非即时到账的业务(如对公转账),提供极短时间的撤销窗口期。提示义务的有效设置,即需要达到的标准为提示必须符合显著、及时、无歧义的原则。发生纠纷时,司法机关应重点审查提示的字体、颜色、位置、停留时间是否足以引起普通用户的注意,提示语言是否通俗易懂而非充斥专业术语。

其次,对于用户“合理谨慎义务”的标准设定,需要充分考虑用户体验的流畅性,避免因过高的注意义务要求而增加交易摩擦。其标准设定为用户应在支付最终确认环节对关键信息如收款人姓名、账号、金额等信息进行表面审查。只要支付界面提供了清晰、无遮蔽、足够时长的信息展示,用户因自身疏忽(如未核对)而确认支付,应认定其存在过错。若因平台界面设计复杂、关键信息被折叠、弹窗遮挡、自动默认历史记录、验证码延迟到达导致超时等平台诱导或系统增加判断难度的情形,应免除或减轻用户的过错责任。这种标准既不过度加重用户负担,又能促使用户在关键环节保持必要的注意力。因此,合理谨慎义务应当以普通用户的认知水平和操作习惯为基准,采用“情境化理性人”标准,即考虑具体操作环境、设备特性、用户群体特征等因素。例如,针对老年用户群体,应当适当降低其注意义务标准;在移动端小屏幕操作场景下,也应当考虑界面限制对用户操作准确性的影响。

这种过错认定标准的重构,不仅有助于实现个案的公正处理,更能够通过明确的行为预期引导各方采取最优预防措施,最终降低整体社会的交易成本,提升电子商务生态系统的运行效率。

4.2. 损失分担规则的具体化:导向误操作风险的合理分配

损失分担规则的具体化设计是平衡各方利益、降低信任成本的核心环节。科学合理的规则设计不仅关乎个案中的公平正义,更对各方主体的行为选择产生重要的激励和引导作用,最终影响整个电子商务生态系统的运行效率和安全性。

在混合过错情形下,应当规定支付机构及平台承担主要或更大比例的责任。前文提到支付机构及平台具有风险控制能力优势、信息优势、市场地位和获益者身份,其预防边际成本远低于普通用户;其次,这种责任安排能够产生有效的激励效应,促使支付机构加大风控投入。因此,为了提升纠纷解决效率、恢复用户信任,支付机构及平台可以进一步细化先行赔付机制。支付机构及平台可以依规设立“误操作救助基金”并制定标准化的先行赔付流程。当用户提交初步证据(如操作截屏、情况说明)并经平台初步审核后,应当在24小时内启动赔付程序,优先恢复用户的资金状况。这种机制的经济价值不仅体现在提升用户体验方面,更在于支付机构作为专业机构,具有更强的追偿能力和更低的追偿成本,能够通过专业化、规模化的方式提高后续追偿效率。误操作损失的分担应体现公平原则,并激励平台投入成本预防风险。

在追偿权的制度设计上,需要平衡各方权益。平台在先行赔付后,自然取得向不当得利方追偿的权

利，但这一权利的行使应当设置必要的限制。首先，应当建立善意收款人保护机制，设置合理的协商期和申诉渠道；其次，如果因收款方拒不退还等原因导致追偿失败，相关损失应当认定为平台运营风险的一部分，由其自行承担，除非能够证明用户存在故意或重大过失。这样的制度安排既保障了用户的合法权益，又促使平台优化风控体系，提高追偿成功率，形成良性的运行机制。

综上所述，通过科学设计损失分担规则，建立合理的责任分配机制和高效的先行赔付制度，不仅能够实现个案中的公平正义，更能够有效激励各方采取最优预防措施，降低社会总成本，最终促进电子商务支付生态的健康可持续发展。这种制度设计既体现了法律上的公平原则，又符合经济学上的效率要求，是法治与经济理性相结合的典范。

4.3. 救济路径的效率化改革：构建针对误操作的“一站式”解决方案

电商支付误操作救济的核心诉求在于快速恢复资金状态和简化操作流程，传统司法途径因其周期长、成本高、程序复杂而难以满足这一需求。因此，必须构建以平台内部处理为核心、行业协同为支撑、平台治理为保障的多层次高效救济生态系统。

4.3.1. 强化平台内部争议解决(IDR)的核心枢纽作用

平台内部争议解决机制作为救济体系的第一道防线，其效率直接关系到用户体验和信任水平。首先，支付平台可建立标准化的“一键申诉”通道。通过自动预填交易信息，用户仅需选择错误类型(如输错金额、转错账户等)并简要说明情况即可提交申请。其次，建立严格的限时处理与过程透明机制，强制要求平台在 24 小时内受理并开始处理，72 小时内给出初步处理方案。同时，通过可视化界面实时向用户展示处理进度，如“已受理”、“协商中”、“已退款”等状态更新，有效缓解用户的焦虑情绪。最后，将前述处理办法纳入监管评级体系，与支付业务许可证续展、备付金利息优惠等政策挂钩，倒逼平台配置足够的专业客服资源和高效的后台处理流程。

4.3.2. 构建行业协同的误操作追款机制(ODR 的特殊应用)

针对跨机构、跨平台的误操作纠纷，需要建立行业协同的追款机制以发挥规模效应。该机制的经济价值在于利用行业联盟的数据共享与协作优势，极大降低单点追偿成本。当用户误操作转账至跨行或跨平台账户时，由用户所在的支付平台牵头，通过行业协作机制与收款方所在机构联动，发起标准化协查请求。机构间的专业沟通渠道相比用户个人交涉，不仅效率更高，成功率也显著提升。设计要点包括：第一，建立行业信息共享平台，在严格保护隐私和数据安全的前提下，为认证成员提供安全的协查接口，实现必要信息的快速验证；第二，制定标准化的协查请求与响应流程，明确规定对方机构响应的时限和义务，如要求收到请求后 2 个工作日内完成初步核查；第三，建立行业仲裁机制，对于协作中产生的争议，由支付清算协会等自律组织组建专家委员会进行快速仲裁，裁决结果对成员机构具有约束力。

4.3.3. 发挥平台治理的杠杆作用：激励商户配合

对于误操作款项流入平台商户的情况，需要巧妙运用平台治理工具促使商户积极配合。平台规则应强制要求商户在收到平台协查通知后，在规定期限(如 3~5 个工作日内)内完成核查并配合退款流程。同时，将商户的“配合度”和“退款及时性”纳入商户信用评价体系，与搜索排名、佣金费率、保证金数额等核心商业利益直接挂钩。对积极配合的商户给予流量倾斜、佣金优惠等正向激励；对拒不配合的商户采取店铺降权、暂停结算、提高保证金要求直至清退等逐级加重的约束措施。这种设计巧妙地将法律义务转化为商业利益驱动，使商户从救济过程的障碍转变为解决方案的参与者，极大提高了误操作救济的整体效率。

通过上述三个层次的系统化建设，形成从平台内部到行业协同、从强制约束到市场激励的多维救济

体系，最终实现误操作纠纷的“一站式”解决，显著降低社会总成本，提升电子商务生态系统的运行效率和用户体验。

4.4. 规则适用的弹性化设计：基于平台规模、交易类型与损失金额的分层分类框架

前述机制优化方案旨在构建一个普适性的规则框架。然而，电商生态的多样性要求规则具备足够的弹性，以适配不同规模平台的风险承受能力、不同交易类型的信任基础以及不同损失金额的社会影响。本节旨在构建一个分层分类的适用框架，确保制度设计在坚持核心原则的前提下，兼具灵活性与现实适应性。

4.4.1. 基于平台规模的分层责任：能力与责任相匹配

平台在技术能力、资金实力、风控水平上的巨大差异，要求在责任承担上体现差异化，避免“一刀切”对中小平台造成过重负担。大型平台(主导型平台)：适用严格责任原则。对于其生态系统内发生的支付误操作，应承担最主要的先行赔付与救济责任。其强大的技术能力(如 AI 风险识别、大数据追踪)、雄厚的资金实力(可设立专项“误操作救助基金”)和强大的市场支配力(对商户有极强的约束力)使其能够以最低的社会成本预防和处理风险。监管应要求其建立最完善的 IDR 机制、行业协作领导力以及最高标准的系统安全性。中型平台(成长型平台)：适用过错推定责任原则。鼓励其参照大型平台的标准建立机制，但在先行赔付的金额、响应时限上可设置更灵活的梯度要求。监管可鼓励其通过购买行业性保险或参与行业互助基金来分散风险，确保其在不影响创新和发展的前提下，履行其对用户的基本保障义务。小型平台/新创平台(中小型平台)：适用过错责任原则。侧重于要求其履行与自身能力相匹配的基本安全保障义务，如清晰的信息提示、简洁无误的界面设计、畅通的客服渠道。在责任承担上，可暂不强制要求其建立复杂的先行赔付基金，但必须积极配合用户通过其他途径(如行业协作机制)追回损失。其首要任务是透明化处理流程，而非承担无力负担的赔付成本。监管重点在于防止其利用格式条款完全免除自身责任，并引导其逐步提升风控能力。

4.4.2. 基于交易类型的分类处理：风险与流程相适配

不同的交易场景，其信任基础、风险概率和纠错成本迥异，救济规则应与之适配。平台内交易：适用最高效的“一站式”救济。由于交易发生在平台闭环内，平台对商户有绝对的控制力(可通过冻结货款、扣除保证金等方式实现强制执行)。因此，对于误操作至平台内商户的款项，平台应执行强制退款流程。将商户配合度与信用体系挂钩的治理杠杆在此类交易中效果最为显著。个人对个人的交易：适用行业协同救济为主。这是救济难度最大的场景，收款方为个人，无保证金等约束。规则设计的重点在于：第一，强化平台的首问负责制，即用户向其使用的平台求助，该平台必须负责启动整个行业协查流程；第二，最大化行业协作机制的效能，通过支付清算协会等自律组织，建立跨平台、跨银行的快速查询、冻结(在必要时)和协商通道；第三，明确善意收款人的保护与返还义务，对于确属不当得利的，通过宣传教育、信用影响等方式促使其返还。对公转账的交易：适用“冷静期”与人工审核增强机制。对公转账金额大、流程严谨，且通常非即时到账。规则应强制要求支付机构为此类交易提供可配置的“延迟到账”选项，并在此窗口期内提供撤销功能。对于超大额转账，系统应自动触发人工客服电话确认等增强验证流程。损失分担规则需更审慎，侧重于事前预防而非事后救济。

4.4.3. 基于损失金额的差异化流程：效率与公平相权衡

根据损失金额的大小，采取不同的处理流程，是实现救济效率与社会成本最优化的关键。小额损失(例如，人民币 500 元以下)：适用自动化快速处理通道。用户通过“一键申诉”提交后，系统可基于预设规则(如身份验证通过、交易时间短、类型明确)进行自动化审核，并实现瞬时或 24 小时内先行赔付。此

举能极大提升用户体验，用最小的运营成本换取最高的信任收益。后续追偿工作可由平台批量处理，即使部分追偿失败，也可视为必要的风险运营成本。中等金额损失(例如，人民币 500 元至 5000 元)：适用标准化 IDR 流程。即启动 4.3.1 节所述的限时处理机制(24 小时内受理，72 小时内给出方案)。平台风控团队进行必要的人工审核，但仍以先行赔付为原则，以快速恢复用户状态为目标。大额损失(例如，人民币 5000 元以上)：适用增强审查与司法衔接流程。在进行先行赔付或资金冻结前，可进行更严格的真实性审查，如要求用户提供更多佐证、进行视频身份认证等。同时，平台应明确告知用户司法救济途径。此类案件的追偿过程更为复杂，平台与司法系统的衔接机制(如在线提交证据、协助执行)显得尤为重要。

5. 结语

电商支付误操作及其引发的损失分担问题，表面上是法律规则如何分配责任的技术性议题，其本质则是关乎电子商务生态系统信任成本、交易效率、治理效能乃至市场活力的核心经济与商业命题。本文通过系统剖析支付误操作的类型、法律定性及经济影响，论证了唯有构建一个以效率、公平与激励为导向的规则体系，方能从根本上化解当前困境，助力数字经济行稳致远。本文所构建的规则体系，通过引入基于平台规模、交易类型与损失金额的弹性化分层分类框架，确保了制度红利能精准适配电商生态的复杂多样性，在坚守公平效率底线的前提下，为不同主体提供了清晰的预期与可行的路径，最终推动形成一种激励相容、多元共治、可持续演进的支付风险治理新格局。

机制的生命力在于实施，而实施的成功离不开多元主体的协同共治。未来，平台企业、支付机构、商户、用户组织与行业协会必须形成合力：共同倡导和践行最佳风控实践，制定高于法律底线、引领行业发展的自律规范，并通过持续的用户教育普及风险防范知识。这是一个从“他律”走向“自律”与“共律”的演进过程，是构建健康、可信、有活力的电子商务生态的必由之路。当然，本研究亦存在一定的局限性。一方面，受限于部分商业数据的可得性，对某些问题的实证分析仍可进一步深化；另一方面，本文所提出的规则优化方案，其实际效果仍需经未来实践的检验，并在动态发展中不断调适与完善。唯有持续探索，方能助力电子商务在高质量发展的道路上稳步前行，最终实现安全、效率与公平的有机统一。

参考文献

- [1] 冯佳丽, 刘洪伟, 张德鹏, 等. 电商平台的消费信贷与销售模式联合决策[J/OL]. 系统工程: 1-27. <https://link.cnki.net/urlid/43.1115.n.20250228.1431.002>, 2025-10-17.
- [2] 陈骞. 电商平台对支付安全的保障义务与规范构造[J]. 湘潭大学学报(哲学社会科学版), 2022, 46(6): 91-96.
- [3] 杨立新. 电子商务民事责任之立法基础与基本规则[J]. 甘肃社会科学, 2019(1): 100-107.
- [4] 中国消费者协会. 2022 年网络消费投诉分析报告[R]. 北京: 中国消费者协会, 2023.
- [5] 中华人民共和国民法典[M]. 北京: 法律出版社, 2021.
- [6] 中华人民共和国电子商务法[M]. 北京: 中国法制出版社, 2019.
- [7] 温希波, 陈兰. 电子商务法律法规[M]. 人民邮电出版社, 2024: 247.
- [8] 中国人民银行. 非银行支付机构监督管理条例[Z]. 2024.