

电子商务平台处罚权的规制研究

童攀

江苏大学法学院, 江苏 镇江

收稿日期: 2025年10月15日; 录用日期: 2025年10月29日; 发布日期: 2025年11月28日

摘要

电子商务平台处罚权作为平台治理的核心手段, 其权力边界和规制成为平台治理的重要议题。当前平台处罚权存在显著失范问题: 一是权力滥用现象突出, 表现为处罚措施严苛违背比例原则、权利救济程序缺失、滥用市场支配地位不正当竞争; 二是平台与用户、政府间地位失衡; 三是权力与责任严重不对等, 责任认定标准模糊。对此, 需构建“公私协同”的规制体系: 通过比例原则规制处罚的限度, 建立独立申诉与听证机制保障程序正义, 强化反垄断执法遏制不正当竞争; 明确平台权力清单与责任边界, 落实过错责任与严格责任衔接机制; 畅通用户意见反馈渠道, 引入第三方专业机构参与治理评估。唯有实现平台自治与外部规制的动态平衡, 方能构建健康有序的数字经济生态。

关键词

电子商务平台, 处罚权, 权力滥用, 公私治理

Research on the Regulation of E-Commerce Platforms' Right to Impose Penalties

Pan Tong

School of Law, Jiangsu University, Zhenjiang Jiangsu

Received: October 15, 2025; accepted: October 29, 2025; published: November 28, 2025

Abstract

As the core means of platform governance, the penalty power of e-commerce platforms has become an important issue in platform governance, with its power boundaries and regulation being a focal point. Currently, there are significant issues with the abuse of platform penalty power: firstly, the abuse of power is prominent, manifested in severe penalty measures that violate the principle of proportionality, inadequate rights relief procedures, and the abuse of market dominance for unfair competition; secondly, there is an imbalance in the status between platforms, users and the government;

文章引用: 童攀. 电子商务平台处罚权的规制研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(11): 3270-3276.
DOI: 10.12677/ecl.2025.14113807

thirdly, there is a serious imbalance between power and responsibility, with vague standards for responsibility identification. To address this, a “public-private collaborative” regulatory system needs to be established: regulating the limits of penalties through the principle of proportionality, establishing an independent complaint and hearing mechanism to ensure procedural justice, strengthening anti-monopoly law enforcement to curb unfair competition; clarifying the list of platform powers and responsibility boundaries, implementing a mechanism for connecting fault liability and strict liability; smoothing user feedback channels, and introducing third-party professional institutions to participate in governance evaluation. Only by achieving a dynamic balance between platform autonomy and external regulation can a healthy and orderly digital economy ecosystem be built.

Keywords

E-Commerce Platform, Punishment Power, Abuse of Power, Public-Private Governance

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

随着数字经济的蓬勃发展，电子商务平台已经成为了连接供需两端的核心枢纽，电子商务平台处罚权指平台基于用户权利的自愿让渡及法律的授权等使得平台在事实上获得了对平台治理的“准公共权力”，对用户减损利益或者增设义务的权力。平台作为平台秩序的治理者，在治理过程中行使其处罚权，发挥着维护交易秩序和交易安全的作用，而在行使过程中可能因为缺乏有效制衡导致权力扩张造成平台滥用处罚权。本文将对实践中平台行使处罚权存在的问题进行系统梳理，在此基础上分析电子商务平台处罚权存在的具体问题，并针对性提出对平台处罚权规制的措施。

2. 电子商务平台行使处罚权存在的问题

2.1. 电子商务平台处罚权存在滥用的情况

电子商务平台处罚权滥用主要指平台超越法律规定以及平台协议，通过严苛的处罚、错误的程序或者是排除不正当竞争的手段，侵害平台用户的合法权益的行为，这种权力滥用的行为主要特征是“处罚权的任意行使”和“用户权益的保障缺失”，主要表现在下面三种类型。

2.1.1. 处罚措施严苛侵害用户权益

电子商务平台为了降低运营和监管成本，强化对平台用户的控制，在处罚上往往会采取近乎“一刀切”的严苛处罚方式，导致平台严苛的处罚与用户行为的危害行为严重不匹配。比如大部分平台将罚款作为其主要处罚手段，但是在罚款数额的设定上缺乏合理的计算依据[1]。此外，部分平台在具体制定规则和执行过程中存在着处罚权过度扩张的趋势，在一定程度上体现了现在电子商务平台“重处罚，轻教育”的趋向。例如，在一些危害性很小的违规行为就对店铺直接采取了如“封禁店铺”“扣除保证金”等严厉的处罚措施，与行政处罚法的比例原则相背离。电商平台制定的规则在使用平台时就以格式条款的形式呈现，用户缺乏提出意见的权利，在违规行为处罚的标准上也存在模糊的问题，缺乏对具体情节、危害程度和主观过错等相关因素的审慎考虑，在一些具体案件的处理上会产生一定的争议，严重侵犯了用户的经营权和财产权。此外，平台的处罚范围也在无序扩张，平台处罚权应限制在电子商务经营的行

为，实践中部分平台因为用户在与消费者聊天中出现竞品平台信息而对用户作出限制发言等处罚，影响用户正常经营活动的开展。

2.1.2. 缺少有效的权利救济程序

“无救济则无权利”是关于权利救济的法谚，目前来看平台处罚的救济呈现出“单一渠道、效率低下、公正缺失”的问题，当面临处罚的时候，被处罚用户难以进行有效申诉维权。在实践中，绝大多数的电商平台的申诉部门是平台的内部机构来负责。在这种制度设计下，平台既是“处罚者”，又是“裁判者”，这种双重身份导致平台在处理用户的申诉时很难做到公平公正，因为双重身份存在明显的利益冲突。很多电商平台在处理申诉时，很多都是以维持原处罚，用户的权利难以得到保障。此外，申诉结果具有终局性，平台缺少更加完善的复审机制，这种内部封闭式的内部救济程序，在用户遭遇不公正处罚时候维权无门，事实上架空了平台用户的救济权利。在救济时效上，用户往往对救济的时效有较高的要求，而法律对平台申诉处理未作出规定，实践中对申诉的处理往往是存在流程拖延，对用户的权利救济难以及时实现。

2.1.3. 滥用支配地位排除竞争

电子商务平台因其具有的市场支配地位，常常通过处罚权的行使来限制乃至排除竞争，以维护自身垄断地位，破坏了电子商务市场的公平竞争秩序[2]。平台往往通过滥用处罚权作为控制手段，以实现了对平台用户的控制，严重影响到平台用户的正常经营行为。例如，平台要求入驻商家“二选一”，即只能在本平台进行经营，不得入住竞品平台，否则就对商家实施处罚。如2021年阿里巴巴就要求入驻的用户进行“二选一”，否则就对不遵守的商户实施如“搜索降权”“下架商品”“屏蔽链接”等一系列不合理的处罚，被市场监督管理局调查以后阿里巴巴平台被处以182.28亿元罚款，此案是我国平台反垄断执法的标志性案件。平台此种滥用支配地位变相提高了平台用户的交易成本，破坏了电商市场的公平竞争机制，这种行为事实上损害了中小经营者的生存空间，严重破坏了数字经济生态环境的平衡，还在很大程度上抑制了市场的创新活力，构成了《中华人民共和国反垄断法》(以下简称《反垄断法》)所规制的滥用市场支配地位的行为。

2.2. 电子商务平台与其他主体地位失衡

在平台经济中，电子商务平台作为规则的制定者和秩序的维护者，通过其资源优势、技术优势以及地位优势与平台的用户、政府部门形成了明显的地位失衡的局面，在一定程度上这种失衡的地位加剧了平台滥用处罚权的风险。

2.2.1. 电子商务平台与平台用户

在现实中，平台与用户是通过《平台服务协议》从而建立起的民事合同关系，理论上来说地位是平等的，但是事实上，平台通过其支配地位，借助格式条款和垄断地位，将平台用户置于“被支配”的地位[3]。《平台服务协议》通常以“点击即同意”的格式合同的形式表现出来，用户对具体的权利义务没有任何磋商的机会，必须同意平台的服务协议才能享受平台的相关服务，在这种模式下，用户缺乏具体有效的议价能力和救济手段。在平台滥用其处罚权的时候，会导致用户的权利受到损害，并且权利的救济途径也被平台控制，这种制度性的权利不对等在一定程度上加深了平台和用户之间的利益冲突，也是平台滥用处罚权的根源之一。

2.2.2. 电子商务平台与政府部门

在地位上，政府部门和电子商务平台属于监管和被监管的关系。政府部门作为市场监督的主体，应当承担规范平台行为的责任，但是因传统监管方式存在监管技术落后、信息同步滞后以及权责划分不清

等原因，导致政府监管部门对电商平台的监管呈现出“监管乏力”的局面。在实践中，电子商务平台依托大数据技术、人工智能技术等开展管理活动，对平台用户的处罚具有“自动性”“及时性”等特征，而政府部门的监管还停留在传统的“人工审查”“事后监管”等方式，很难满足实践中对平台实时处罚的有效监管[4]。此外，电子商务监管涉及到多个领域，具体来说包括税务、商务、市场监管等一系列部门，实践中政府部门权责划分不清就会导致监督空白，同时电子商务平台的跨区域性和政府监督部门的属地性存在矛盾，容易在实践中产生相互推诿，难以满足监督的要求。

2.3. 电子商务平台处罚权与责任不对等

2.3.1. 电子商务平台权力过大缺少制约

事实上，电子商务平台已经集制定规则、执行处罚、裁决纠纷于一体，平台权力的扩张并没有相应的制约机制。就平台内部，其权利运行的内部制约机制缺失，平台可以随意封禁店铺、冻结用户的资金以及降低用户的搜索权重，这些都不需要较为严格的审批机制，使得平台用户的合法权益受到侵害。一些平台在没有充分的证据的情况下，仅凭借用户的投诉就对商家进行严厉的处罚，平台用户在面对这种不公正的处罚，缺乏有效的救济途径。此外，《中华人民共和国电子商务法》(简称《电子商务法》)第38条虽然规定了平台可以对违规用户采取“必要措施”，但是并没有对必要措施的范围、程序与限度作出具体的细化规定，因此会导致平台的自由裁量权过大。平台通过自动化算法来进行处罚，这种自动化的方式缺乏透明性和解释性，用户难以知晓处罚的标准和依据，会产生“算法黑箱”的问题。平台的权力制约机制的缺失，使得平台的处罚权无序扩大成为事实上的“法外之地”[5]。

2.3.2. 对电子商务平台责任规定不明确

就现行法律来看，缺乏对电子商务平台应承担的责任规定。具体来说，现行法律对平台责任的设定呈现出“宽泛、重形式、轻实质”的特征，例如《电子商务法》第38条第2款规定的平台对侵犯消费者生命健康的商品或者服务必须尽到相应的审核义务，否则对消费者造成损害的需要承担相应的责任。但是何为“审核义务”以及相对应的判断标准都没有作出规定，导致在司法实践中对平台的责任认定存在问题。此外，在平台违规处罚方面，法律也缺少明确的规定。当平台对平台用户进行不合理的处罚时，用户难以依据相应具体的法律规定去要求平台承担相应的责任。这种对平台责任规定的模糊性，使得平台在行使处罚权可以肆无忌惮，只有明确了电子商务平台的责任规定，才能够在法律上加强对平台的约束，解决平台处罚权和责任不对等的矛盾局面。

2.4. 各主体对电子商务平台治理参与较少

2.4.1. 缺少用户意见表达的渠道

电商平台用户的反馈渠道过于单一，且存在效率低下的问题，用户的意见很难得到及时回应和处理。绝大多数平台仅提供了在线客服和较为简易的留言系统，在用户遇到问题时，很难通过这些渠道向平台反映相应的问题进行有效的沟通。在很多情况下，用户反馈的问题往往难以得到及时处理，平台对用户反馈的问题没有进行重视，使得用户对平台的信任降低。即使部分平台设置了意见征求制度，也存在着如程序设计不科学、意见反馈期限过长、反馈渠道不畅等问题导致反馈机制流于形式。

2.4.2. 第三方监管参与监管机制不完善

第三方监管机构参与平台治理的机制不完善，很难发挥出应有的监督作用。首先，第三方监督机构的监管手段有限，很难对平台的复杂业务进行全面有效的监督，实践中平台往往采取大数据、算法、人工智能等新兴技术，第三方的监管机构可能缺乏相应的技术和对应的知识、无法对平台进行有效的监管。

这种第三方监管机构监管乏力的局面，容易导致平台权力滥用的情况发生。此外，行业协会、消费者组织等第三方主体的参与度较低，导致电子商务平台无法得到相应的监管。

3. 电子商务平台处罚权规制路径

3.1. 规制电子商务平台滥用权力

3.1.1. 贯彻比例原则制定完善的处罚标准

比例原则作为行政法领域最重要的原则之一，可以对平台合理行使处罚权提供重要的参照意义。具体而言，比例原则要求行政行为的作出需要兼顾目标的实现并且保护相对人的利益，如果目的的实现会对行政相对人造成不利影响，则这种不利影响需要限制在最小的范围[6]。而在电子商务平台行使处罚权的时候，必须综合考虑用户违规行为的性质、情节严重程度以及其所产生的危害程度，选择适当、必要且均衡的处罚手段，避免处罚手段过重，需要保障处罚结果的公正性和合理性。

3.1.2. 增设有效畅通的申辩机制

建立健全有效畅通的申辩机制是保障电子商务平台合法权益，防止平台滥用处罚权的重要措施。在平台经济中，当平台用户不满平台的不合理处罚时，应当拥有充分的申辩权，这也是程序正义的基本要求，也是保障用户权利的重要环节。对平台来说，在处理申诉过程中，平台需要成立专业的申诉处理团队，在解决具体纠纷过程中，不仅需要用户的申诉进行全面和深入的审查，此外，在审查过程中，需要基于平台的具体规定、相应的法律依据以及作出处罚的程序合法性，并且听取用户的陈述和申诉，对用户提供的证据进行核实。对于复杂的纠纷，需要通过组织听证会、专家会谈等来作出公正的处理。

3.1.3. 减少不正当竞争促进良性发展

加强对平台不正当竞争是维护电商市场秩序，促进平台经济流畅发展的关键举措。正如前文所述，一些平台利用了自身的市场地位优势，强迫用户进行诸如“二选一”等不正当竞争行为，严重损坏了竞争对手的合法权益，相对地也破坏了市场的公平竞争秩序，也在一定程度上影响到了消费者的选择权和利益。因此，立法部门需要进一步完善反不正当竞争的法律法规；政府的监管部门需要进一步加强对此类不正当竞争行为的处罚，加大执法力度，以营造公平竞争的市场秩序[7]。

3.2. 协调与各主体之间的地位

3.2.1. 加强对用户的权利保障

随着平台经济的日益发展，用户在平台上的交易活动日益增加，所涉及的权益范围也在逐步扩大，不仅需要加强对消费者用户的合法权益保障，还有平台商家的权益保障。对于消费者，平台需要加强对商家的监督，充分保障提供商品和服务的质量、交易中的公平、消费者的个人隐私以及知情权等一系列权利。对于商家，需要明确平台自身的定位，在制定平台规则时考虑到商家的合法权益，禁止过分扩大平台自身的权力，设定加重用户义务的格式条款。

3.2.2. 明确政府定位加强监管

作为监督者的政府则需要通过制定规则、全过程监督、执行处罚等手段，来承担监督者的义务。具体而言，应制定有关平台行为的相关条例，通过法规的形式来具体政府监管的规则、处罚的类型和相应的程序，实现政府监管的合法化。此外，政府监管部门也需要通过技术升级，实现及时监测平台不合理的处罚乃至不正当竞争行为。最后，政府各部门需要加强跨部门合作，避免相互推诿的局面产生，实现跨部门联合执法，以保障市场有序运行。

3.3. 明确电子商务平台的权责范围

3.3.1. 加强对用户的权利保障

确定电商平台的权力边界是实现平台权力正确行使的基础。平台的权力来源于法律的授权以及平台用户的让渡，而《电子商务法》对平台权力并没有作出具体的规定，应该采取“列举 + 兜底”的方式对平台的处罚措施进行限制，减少平台自行规定过重的处罚导致权力滥用。在平台服务协议制定中，需要具体明确各种处罚措施的适用条件，以及作出处罚的相应程序并构建用户的权利救济机制以保障用户的申诉权。

3.3.2. 划定电子商务平台的责任范围

平台责任的设定应实现“过错责任”与“严格责任”的有机衔接。对于平台主动实施的处罚行为，适用过错责任原则，要求平台对规则错误、程序违法等过错承担赔偿责任；对于平台未尽到合理注意义务导致的第三方损害，适用严格责任原则，确保受害人获得充分救济。此外，应建立“平台责任保险”制度，通过市场化手段分散平台运营风险，提升用户损失填补效率。

3.4. 加强各主体的参与

3.4.1. 设置用户意见反馈机制

平台需要建设相应的意见反馈机制。首先，在规则制定、修改上需要通过征求意见、听证会等广泛听取不同的声音来保障规则能反映大多数人的意见。在机构设置上，可以建立如“评议委员会”邀请专家、学者以及用户作为成员，对平台用户反馈的意见进行评议，定期向平台反馈存在的问题，平台再以此为基础对平台的规则进行修改，这不仅可以提升规则的科学性和可接受度，也能增强用户对平台的信任度。

3.4.2. 加强第三方监管的参与

在平台治理中，通过引入第三方的机构可以完善对平台的监督。例如律师事务所、信用评级机构以及会计师事务所等机构对平台的规则和处罚的公平性、合理性、算法的透明度进行对应的审计和评估，可以针对性找出平台存在的问题。此外，行业协会需要承担对应的义务，即制定符合本行业的行业自律规范，加强行业自律来减少相关的争议，并且可以通过行业协会的力量承担一定的监督职责，促进电商行业的可持续发展

4. 结语

本研究聚焦电商平台处罚权，指出其存在滥用、主体地位失衡、权责不对等、治理参与少四大问题。针对这些问题，研究提出规制路径：以比例原则规范权力滥用、协调主体地位、明确权责范围、强化多主体治理参与。展望未来，需进一步细化法规条款，推动政府、平台、用户、第三方协同治理，同时借助技术手段破解“算法黑箱”，助力电商平台处罚权行使更规范，保障平台经济健康可持续发展。

参考文献

- [1] 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.
- [2] 倪佩佩. 电子商务平台自治处罚权的滥用及规制研究[D]: [硕士学位论文]. 杭州: 浙江理工大学, 2023.
- [3] 丁猛, 刘颖泽. 科技赋权下的合同正义: 互联网平台协议条款制定模式的重构[J]. 石家庄学院学报, 2025, 27(5): 85-90.
- [4] 王艳丽. 政府监管下电商平台多主体博弈的演化与控制[D]: [硕士学位论文]. 新乡: 河南科技学院, 2025.

- [5] 张瑄. 电子商务平台服务协议의行政法功能[J]. 法律科学(西北政法大学学报), 2025, 43(1): 146-161.
- [6] 蔡泽洲, 薛澜. 不确定性下新兴产业监管的组织学习——以中国电商平台监管为例[J]. 管理世界, 2024, 40(12): 147-170.
- [7] 肖薇, 张静可. 电商平台“二选一”行为的反垄断法规制[J]. 运城学院学报, 2024, 42(2): 64-69.