

电商平台“罚款”规则的合法性边界研究

——以平台内经营者为视角

袁 慧

扬州大学法学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2025年10月9日; 录用日期: 2025年10月21日; 发布日期: 2025年11月17日

摘 要

随着数字经济的蓬勃发展, 电商平台凭借其市场组织者与技术赋能者的双重身份, 对平台内经营者(以下简称“经营者”)行使着广泛的私权力。其中, 以“违约金”、“赔付金”等名义存在的平台罚款规则, 已成为平台治理的核心工具。然而, 此类规则在实践中引发了关于其合法性边界的广泛争议。本文从经营者视角出发, 旨在探讨平台罚款规则的合法性困境, 以期在保障平台治理效率与维护经营者合法权益之间寻求平衡, 促进平台经济的健康有序发展。

关键词

电商平台, 罚款规则, 合法性边界, 平台内经营者, 权益平衡

Research on the Legal Boundaries of “Fine” Rules on E-Commerce Platforms

—From the Perspective of Operators within the Platform

Hui Yuan

Law School of Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: October 9, 2025; accepted: October 21, 2025; published: November 17, 2025

Abstract

With the vigorous development of the digital economy, e-commerce platforms, leveraging their dual identities as market organizers and technology enablers, exercise extensive private powers over the operators within their platforms (hereinafter referred to as “operators”). Among them, the platform “fine” rules existing under the names of “liquidated damages” and “compensation” have become the

core tools for platform governance. However, such rules have sparked widespread controversy in practice over the boundaries of their legitimacy. This article, from the perspective of business operators, aims to explore the legal predicament of platform fine rules, with the goal of seeking a balance between ensuring the governance efficiency of platforms and safeguarding the legitimate rights and interests of business operators, and promoting the healthy and orderly development of the platform economy.

Keywords

E-Commerce Platform, “Fine” Rules, The Boundary of Legitimacy, Operators within the Platform, Equity Balance

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,中国电子商务市场持续繁荣,以阿里巴巴、京东、拼多多等为代表的超级电商平台已成为社会经济运行的关键基础设施。这些平台不仅是交易的撮合者,更是市场的管理者,通过制定和执行一系列平台规则(包括服务协议、交易规则、处罚规定等)来维持平台内部的秩序。在众多平台治理措施中,以扣减保证金、限制营销活动、搜索降权乃至直接“罚款”为代表的经济性处罚手段,因其直接关系到经营者,尤其是中小微企业与个体工商户的切身利益而备受关注。一方面,平台处罚权在提升平台治理效率、遏制违规行为、保护消费者权益方面发挥了积极作用。而另一方面,由于平台与经营者之间地位悬殊,平台集“立法者”“执法者”与“裁判者”于一身的角色,使得其罚款行为极易逾越合法边界,侵害经营者的合法权益。实践中,因二选一、虚假交易、商品描述不符等理由引发的罚款纠纷屡见不鲜,而经营者往往因举证困难、申诉渠道不畅、畏惧平台封禁等原因而处于维权困境。

我国《电子商务法》第三十二条明确规定,“电子商务平台经营者应当遵循公开、公平、公正的原则,依法制定平台服务协议和交易规则”,并在第三十五条对平台不得滥用优势地位不合理限制、附加不合理条件或收取不合理费用作出了原则性禁止[1]。这为审视平台罚款规则提供了基本的法律依据。不过现有法律规定仍显原则化,对于何为“不合理”、罚款规则的具体合法性标准为何、程序如何保障等关键问题,缺乏清晰的可操作性指引。哈佛大学教授 Yochai Benkler 早年阐述过一种“共同对等生产”模式,表示平台作为组织者制定规则的必要性[2]。耶鲁大学法学院研究员 Kate Klonick 则指出,平台兼具市场属性与公共属性,成为“重塑社会结构的新型规制者”[3]。

这些研究为理解平台权力的混合属性提供了理论背景,但多从宏观治理或单一法律部门视角切入,对平台“罚款”规则在不同情境下的法律属性辨析及其合法性判断的具体标准着墨较少。本文旨在填补此研究间隙,立足于经营者的弱势地位,聚焦于“罚款”规则的合法性边界,通过剖析平台处罚权的本质,揭示现行规则及实践中的失范现象,并试图从法理与规范层面构建一个相对清晰的合法性判断框架,旨在为保障平台内经营者的合法权益、规范平台权力行使、构建公平健康的平台经济生态贡献力量。

2. 电商平台“罚款”规则的法律属性与权力渊源

对电商平台“罚款”规则进行合法性审查,首先必须厘清其法律属性及其权力来源。平台罚款并非传统意义上的行政处罚,其性质具有复合性。

2.1. 法律属性：契约关系下的私力救济与准公权力之融合

从形式上看，平台与平台内经营者之间是基于《平台服务协议》的民事合同关系。平台规则，包括罚款条款，通常作为格式条款被纳入该协议之中。因此，平台依据规则对违规经营者进行罚款，表面上是在行使合同约定的权利，属于私法领域的自治行为，一种经过约定的私力救济方式。然而随着平台规模的扩张及其对社会经济生活的深度嵌入，大型电商平台已演变为一个拥有海量用户和复杂规则的“数字集市”或“私人秩序”。从实质意义上讲，平台在其营造的生态系统内建构了一种由其自身担任监管者的秩序[4]。平台制定规则并执行处罚的权力，超越了传统双边合同的范畴，具备了显著的公共管理与规制特征，呈现出“准行政权”或“社会权力”的属性。这种权力体现在：第一，规则的单方制定性。经营者通常只有接受或离开的选择，缺乏对等的谈判能力。第二，处罚的强制性。罚款一旦做出，即直接从经营者账户或保证金中划扣，具有单方强制执行效力。第三，影响的公共性。平台的处罚决定可能直接决定一个中小商家的生死存亡，关乎市场竞争秩序。因此，电商平台的“罚款”权实质上是基于契约自由原则产生，但在实践中异化为一种具有强大支配力的私人治理权力。这种公私属性的交融，决定了对其实体合法性的审查不能仅仅局限于合同法视角，而需引入公法上的原则与理念进行平衡。

2.2. 权力渊源：合意、授权与事实权力的交织

平台罚款权的来源是多方面的。首先是用户合意，这是其最基础的法律渊源。经营者注册时勾选同意《平台服务协议》，被视为对包括罚款规则在内的平台规则的概括性授权。其次便是法律上的授权，《电子商务法》等法律法规要求平台承担管理责任，如对平台内经营者侵犯知识产权行为采取必要措施(第42条)、保障消费者权益等。这在一定程度上为平台采取管理措施提供了法律上的正当性背书，但法律并未明确授权平台可以自行设定经济处罚[5]。此外还来源于事实上的市场支配地位。在寡头竞争的市场结构下，头部平台拥有无可替代的流量与市场准入控制力。这种结构性优势赋予了平台事实上制定规则的权力，经营者为避免被边缘化或出局，不得不接受其制定的规则，包括可能不公的罚款条款。

综上所述，电商平台的罚款规则是一种在契约形式包裹下，蕴含着准公权力内核的治理工具。这种双重属性构成了其合法性困境的根源：既要尊重平台自治的契约自由，又要防止其滥用优势地位侵害相对方权益。

3. 电商平台“罚款”规则与实践的合法性困境

3.1. 实体层面的合法性危机

许多平台的处罚规则用语高度概括、语义不明，例如“其他侵害消费者权益的行为”、“扰乱平台秩序”等兜底条款。这种模糊性赋予了平台过大的自由解释空间，使得平台内经营者无法准确预测自身行为的后果，违反了法律明确性的要求。

除了规则内容模糊与不确定性外，平台规则往往篇幅冗长、用语专业晦涩，且修改频繁。根据《电子商务法》第三十四条，平台修改规则应提前公示并听取意见，但实践中公示常流于形式，听取意见机制虚化。经营者难以及时、全面地了解规则变化，常常在不知情的情况下被违规。以抖音平台为例，在2024年8至11月该平台针对平台大类产品“保证金”规则调整至少9次，这种频繁的规则调整导致商户难以适应、不得不花大量的时间与精力学习新规，增加了商户的运营成本[6]。

在处罚条款方面，许多平台的罚款条款属于典型的格式条款。其中存在大量免除或减轻平台责任、加重经营者责任、排除经营者主要权利的内容。例如规则仅笼统规定禁止扰乱平台秩序，但何为扰乱是由平台单方解释，导致处罚范围无限扩大；又如规定平台对规则享有最终解释权，这直接违反了《民法

典》第四百九十八条关于格式条款解释不利于提供方的规定。

而在处罚幅度方面，处罚力度常常与违规情节不匹配。比例原则要求行政行为所采取的手段与所欲实现的目的之间必须相称。这一原则虽源于公法，但对于行使准公共职能的平台私权力同样具有借鉴意义。实践中，一些平台设置的罚款金额远超其实际损失或平台内经营者的预期收益。例如因一个商品描述中的微小瑕疵或一次非恶意的发货延迟而处以高额罚款，甚至直接扣罚全部保证金，导致商家血本无归。这种处罚严重违反了损害填补的基本法理，异化为纯粹的惩罚，与违约金的补偿性主旨相悖，也违背了过罚相当的比例原则。

3.2. 程序层面的公正性缺失

平台在判定违规和执行罚款前，往往未能向平台内经营者进行充分、有效的告知和说明。处罚通知通常只是简单地列出违规条款编号和结果，缺乏对具体违规事实、证据、法律依据的详细阐述，导致经营者难以进行有效的辩护和申诉。此外，平台作为管理者，在认定违规事实时，应遵循“谁主张，谁举证”的原则。然而，在诸如虚假交易等情形的认定中，平台多依赖其后台算法模型进行判断，并将举证责任转移给经营者，要求其自证清白。而受制于解释对象的技术能力和算法本身的复杂化，算法推算结果背后的深层原因原本就属于无法解释的“黑箱”[7]，使得经营者难以获取和反驳平台赖以定案的证据，陷入举证困境。

虽然各平台均设有内部申诉渠道，但其公正性备受质疑。申诉审核通常由平台自身团队进行，缺乏独立第三方参与，形成既是运动员又是裁判员的局面。申诉流程漫长，成功率低，且申诉期间处罚措施不停止执行，给经营者造成难以挽回的损失，进而导致诉诸司法或仲裁成为了经营者的最终救济途径。不过高昂的诉讼成本、时间消耗以及潜在的举证困难，使得中小经营者望而却步。同时，平台服务协议中约定的管辖法院往往位于平台所在地，这进一步增加了异地经营者的维权成本。虽然《电子商务法》规定了平台内经营者可以向行政机关投诉，但实践中行政机关对这类“民事合同纠纷”介入的主动性和深度仍是有限的。

4. 平台“罚款”规则合法性边界的构建

电商平台“罚款”规则的合法性边界问题凸显了当前法律法规在规制平台行为方面存在的空白、模糊与滞后性，亟需通过法律体系的完善与协调予以应对。现有法律框架未能有效限制平台滥用其“准司法权”，导致平台罚款过高、不符过罚相当原则以及重复处罚等乱象频发。平台规则制定随意性强、执行不透明，甚至存在以罚代管的倾向，尤其是在仅退款规则实施中，虽以保护消费者权益为名，却损害了经营者的合法权益并催生了薅羊毛现象。以拼多多为例，其于2021年率先推出“仅退款”规则，当消费者收货后发现商品存在质量问题时在不需要退货的前提下即可以申请全额退款且无需征得卖家同意。但是，显失公平的“仅退款”规则演变成恶意“0元购”，不仅导致卖家损失惨重，还出现市场竞争秩序混乱局面[8]。为解决上述困境，必须为平台罚款规则划定清晰的合法性边界。

4.1. 规则制定之边界：公开、公平与协商

平台规则的制定与修改必须遵循公开程序。《电子商务法》第三十四条以法律的形式事实性地赋予了平台单方面变更合同条款的权利[9]，虽然要求修改交易规则应至少提前七日公示，但是此处的公示不应仅是简单的通知，而应包含对修改内容的理由说明，并设置合理的征求意见期，允许平台内经营者表达观点。规则内容的设定必须体现双方利益的平衡，避免设置单方面加重平台内经营者责任、排除其主要权利的格式条款。要鼓励平台建立与代表性商家、行业协会的常态化协商沟通机制，引入民主参与元

素,增强规则的共识性与正当性。具体而言,可探索设立由平台方、商家代表(按品类、规模等选举产生)、消费者代表、法律及行业专家共同组成的平台规则委员会,该委员会负责对重大规则制定与修改进行前期讨论与审议。议事程序可包括:提案→初步审议(专业委员会)→公开征求意见→规则委员会听证与辩论→修改完善→平台最终决定(需附理由并对采纳或不采纳委员会意见进行说明),有效提升规则制定的透明度和参与度。

4.2. 规则内容之边界:明确、合理与禁止滥用

处罚规则的具体性与明确性是保障公平执行的基础。规则的表述应尽可能避免使用如“其他不当行为”“情节严重”等模糊或兜底性条款,否则将赋予执行者过大的自由裁量权,导致处罚结果的不可预测性与任意性。具体而言,规则需清晰界定违规行为的构成要件,例如区分主观恶意与无心之失;同时应对情节轻重设置客观的判断标准,如根据行为频率、涉及金额、影响范围等因素划分不同层级,并明确每一层级对应的处罚措施与幅度。这样不仅能增强用户对自身行为后果的可预期性,也有助于限制执行中的恣意判断,是实现程序正义的前提。

规则的制定不仅需要合法,更应合乎商业伦理与普遍认知下的情理。在归责原则上,应以过错责任为基础,即用户承担处罚的前提是存在主观过错或可归责的过失,避免结果责任或严格责任的滥用。规则的目的是维护健康、诚信的交易环境,并为平台及受损方提供必要的救济与补偿。规则若偏离此目的,异化为平台的盈利工具或惩罚手段,则将丧失正当性基础,最终侵蚀用户信任与平台生态的长期活力。

作为交易的组织者与管理方,平台具有制定规则、实施管理的权力,但这种权力并非不受约束。平台不得利用其市场支配地位或信息不对称,设置不合理的交易条件,如强制捆绑服务、单方面变更协议或对特定经营者实施歧视性待遇。在处罚条款的运用上,尤其要警惕其成为排除竞争、打压对手的工具——例如针对特定商家频繁启动处罚程序或设置唯有自身才能满足的豁免条件。此类行为不仅构成对对方权利的伤害,更可能触及反垄断法等相关法律法规的规制红线,损害市场竞争的公平性与多样性。

4.3. 处罚实施之边界:比例原则与过罚相当

比例原则源于公法,是约束行政权力的黄金法则。在平台与平台经营者的关系中,可借助比例原则建构平台规则^[10],为平台处罚权的行使设定理性与克制的尺度,防止处罚的恣意与专横。该原则应作为判断罚款及其他处罚措施是否正当合理的核心基准。

一方面,处罚措施必须与维护平台交易秩序、保护消费者合法权益等宣称的合法目的之间存在实质关联。这意味着,平台所采取的处罚手段必须能实际促成上述目的的达成,而非出于隐蔽的、不当的动机(如打压竞争对手或变相创收)。若一项处罚如因微小瑕疵而直接关店实质上无助于甚至损害了良好市场秩序的建立,则该处罚便丧失了适当性基础。当存在多种能同等有效地实现管理目的的措施时,平台必须选择对平台内经营者权益侵害最轻的一种,这要求平台建立阶梯化、差异化的处罚工具库。对于首次、轻微或无主观恶意的违规行为,应优先适用警告、违规信息提示、要求限期整改、单个商品或内容下架等柔性措施。将罚款、暂停全部服务、永久封禁等严厉措施作为处理严重违规的最后手段,充分体现管理的温度与教育的功能。

另一方面,处罚措施所追求的公共利益与给经营者带来的负担之间应成比例。罚款的严厉程度,必须与违规行为的性质,如是否涉及食品安全、欺诈等、主观过错程度、实际造成的危害后果,包括直接损失与对平台信誉的负面影响等因素相匹配。为避免天价罚款造成毁灭性打击,应设定罚款上限。可合理借鉴《民法典》第五百八十五条关于违约金调整的精神,即约定的违约金超过造成损失的百分之三十的,一般可以认定为过分高于造成的损失^[11]。平台可依此精神,将罚款总额控制在直接相关损失的一定

比例之内，或设定一个绝对的封顶金额，以维护基本的公平。

4.4. 程序运行之边界：正当程序与权利保障

平台作为拥有巨大管理权限的“准公权力”主体，其处罚决定的作出过程必须嵌入正当程序的基本要求。正义不仅应得到实现，而且要以人们看得见的方式实现，程序正义是实体正义的根本保障。

在作出对经营者不利的处罚决定前，平台负有全面、准确、及时的通知义务。告知内容应包括：清晰的违规事实陈述、据以认定的关键证据，如订单编号、聊天记录、检测报告等、拟作出处罚的具体依据以及将采取的处罚措施与其幅度。给予经营者合理的准备期，以确保其能有效行使辩护权。对于可能严重影响到经营者重大利益的处分，如高额罚款、中止或终止主要服务、永久封禁等，必须赋予经营者申请听证的权利。平台应建立规范的听证程序，允许经营者亲自或委托代理人到场或在线陈述意见、提交反证、进行质证。执行调查职能的人员与作出裁决的人员应保持相对分离，以避免武断。

还应建立高效的内部与外部双重保障的救济渠道，确保申诉处理机构或人员相对于原调查、处罚部门具有独立性，以避免“自己做自己法官”。同时必须明确各类申诉处理的法定期限，防止程序空转。内部救济不应是终点。平台应承诺并保障经营者有权寻求外部救济，不得通过格式条款不合理地限制用户诉诸司法或行政监管的权利。具体措施可包括：支持并接入在线纠纷解决机制，在用户协议中约定对用户较为便利的管辖法院，如在经营者所在地，积极配合市场监管部门、网信部门等行政机关的调查与调解，从而形成一个内外衔接、多元并举的权利保障网络。

5. 规范与完善平台“罚款”规则的多元规制路径

5.1. 立法与司法层面的完善

细化《电子商务法》配套规定，建议在《电子商务法》实施细则或相关司法解释中，进一步明确平台制定修改规则的程序性要求、格式条款公平性的具体判断标准、平台处罚的举证责任分配以及比例原则的适用标准。同时加强司法审查与案例指导，法院在审理相关案件时，应勇于对平台规则的效力进行审查，运用格式条款规制、禁止权利滥用、比例原则等法理，否定不公条款的效力。最高人民法院可通过发布典型案例的方式，统一裁判尺度，为下级法院和平台行为提供指引。

5.2. 行政监管的强化

明确监管主体与职责。市场监督管理部门应作为平台规则的主要监管机构，主动对各大平台的典型规则进行合规性审查，并对投诉集中的不公规则进行调查和约谈，责令整改。建立规则备案与评估机制，要求大型平台将其核心规则，特别是处罚规则，向监管部门备案。监管部门可定期组织第三方对平台规则的公平性、透明性和实施效果进行评估。建立高效的信息共享机制，确保各监管机构能够及时、准确地获取所需信息，确保监管政策的一致性和协同性，提高监管效率^[12]。对于平台利用罚款等手段实施二选一、大数据杀熟等滥用市场支配地位的行为，应依据《反垄断法》予以严厉打击。

5.3. 平台自律与行业治理的推进

平台应认识到，公平公正的平台环境是其长远发展的基石。平台权力治理应置于国家相关法律法规框架下，充分考虑本行业中企业的共同利益与长效发展，构建本行业的平台权力治理规则和标准^[13]。主动完善内部治理结构，设立独立的规则委员会和纠纷调解机构，提升治理的透明度和公信力。鼓励成立或强化电子商务行业协会，制定行业自律公约和示范性平台规则，为平台企业提供合规指引，并代表经营者与平台进行集体协商。可以探索建立由行业协会、法律专家、消费者代表等共同参与的在线纠纷解

决(ODR)机制,为平台内经营者提供一个低成本、高效率的救济途径。

6. 结论

电商平台的“罚款”规则是平台行使私权力进行治理的核心工具,其合法性边界直接关系到数以千万计平台内经营者的生存与发展权益。研究表明,平台“罚款”在法律性质上是一种基于格式条款的、具有私权力色彩的契约性惩戒,这决定了其不能游离于法律的规制之外。当前,平台罚款规则在实体上面临着制定单方、内容模糊、数额失当的困境,在程序上存在认定专断、告知不足、救济虚化的问题。

为化解这些困境,必须为其构建清晰的合法性边界。在实体上,应引入比例原则,确保罚款规则的目的正当、手段必要、利益均衡;在程序上,应适用正当程序原则,保障经营者的知情、申辩和获得有效救济的权利。最终通过立法明确底线、行政加强监管、司法强化审查、平台优化自治的多元共治路径,对平台权力形成有效制约。唯有如此,才能在激发平台经济活力、提升治理效率的同时,切实保障广大经营者的公平正义,推动我国电子商务行业在法治的轨道上行稳致远。

参考文献

- [1] 中华人民共和国电子商务法[J]. 中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会公报, 2018(5): 580-588.
- [2] Benkler, Y. (2006) *The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom*. Yale University Press.
- [3] Klonick, K. (2018) *The New Governors: The People, Rules, and Processes Governing Online Speech*. *Harvard Law Review*, **131**, 1598-1670.
- [4] 王磊. 走出平台治理迷思: 管制与反垄断的良性互动[J]. 探索与争鸣, 2022(3): 129-139, 179.
- [5] 伏创宇. 我国电子商务平台经营者的公法审查义务及其界限[J]. 中国社会科学院研究生院学报, 2019(2): 113-123.
- [6] 王瑛璞, 刘学. 数字营商环境构建中的平台角色——基于平台与商户关系变迁的制度分析[J]. 公共治理研究, 2025, 37(4): 48-60.
- [7] 戴杖, 葛媛媛, 甘立宁. 论平台准处罚权的司法审查: 以涉“违规用户处理规则”案件为例[J]. 重庆理工大学学报(社会科学), 2024, 38(11): 127-138.
- [8] 殷继国. 平台滥用规则行为的反不正当竞争法规制[J/OL]. 比较法研究: 1-17. <https://link.cnki.net/urlid/11.3171.d.20250926.1358.002>, 2025-10-09.
- [9] 王红霞, 孙寒宁. 电子商务平台单方变更合同的法律规制——兼论《电子商务法》第34条之局限[J]. 湖南大学学报(社会科学版), 2019, 33(1): 137-144.
- [10] 陈子剑. 平台垄断的治理转型: 一个半自治社会领域理论的分析框架[J]. 福建论坛(人文社会科学版), 2024(8): 147-160.
- [11] 王利明, 朱虎. 《民法典》合同编通则司法解释的亮点与创新[J]. 法学家, 2024(1): 41-56, 192.
- [12] 刘长石, 罗亮. 数字平台的垄断特征、根源与规制路径[J]. 湖南财政经济学院学报, 2025, 41(3): 44-53.
- [13] 郭小东. 数字平台权力的法理分析与规制路径[J]. 大连理工大学学报(社会科学版), 2024, 45(5): 83-92.