

数字行政背景下的电商平台消费者权益保护

严 旭

扬州大学法学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2025年10月22日; 录用日期: 2025年11月11日; 发布日期: 2025年12月3日

摘 要

随着数字政府建设的深入推进, 数字行政作为一种新型治理模式正深刻重塑电子商务领域的消费者权益保护格局。研究揭示了当前电商平台消费者权益保护面临的突出问题: 一是数据滥用与算法歧视问题突出, 平台通过复杂用户协议获取过度数据授权, 利用算法实施差异化定价、操纵搜索结果, 严重侵害消费者知情权、选择权和公平交易权; 二是平台监管机制乏力, 对经营者资质审核不严, 对刷单等违规行为查处不力, 投诉处理机制效率低下。针对这些问题, 本文提出数字行政背景下完善消费者权益保护体系的三条路径: 建立电商平台真实性审查义务标准, 通过立法细化平台信息核实责任, 推动政企数据共享, 建立动态核验机制; 加强行政约谈与行政处罚的制度衔接, 构建多元共治的社会治理格局, 明确政府、平台、行业协会、消费者等各方责任边界, 充分发挥行业协会自律作用, 建立健全在线纠纷解决机制。

关键词

电商平台, 数字行政, 消费者权益保护

Consumer Rights Protection on E-Commerce Platforms in the Context of Digital Administration

Xu Yan

School of Law, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: October 22, 2025; accepted: November 11, 2025; published: December 3, 2025

Abstract

With the deepening of digital government construction, digital administration, as a new governance model, is profoundly reshaping the consumer rights protection landscape in the e-commerce sector.

文章引用: 严旭. 数字行政背景下的电商平台消费者权益保护[J]. 电子商务评论, 2025, 14(12): 211-216.

DOI: 10.12677/ecl.2025.14123847

The research reveals the prominent issues currently faced in consumer rights protection on e-commerce platforms: firstly, the issues of data misuse and algorithmic discrimination are prominent. Platforms obtain excessive data authorisations through complex user agreements and use algorithms to implement differential pricing and manipulate search results, severely infringing on consumers' right to know, right to choose, and right to fair transactions; secondly, the platform's regulatory mechanisms are weak, with inadequate review of operators' qualifications and insufficient action against illegal activities such as fake transactions, and complaint handling mechanisms are inefficient. To address these issues, this paper proposes three pathways to improve the consumer rights protection system under the context of digital administration: establishing standards for the authenticity review obligations of e-commerce platforms, refining platforms' information verification responsibilities through legislation, promoting government-enterprise data sharing, and establishing a dynamic verification mechanism; strengthening the institutional connection between administrative interviews and administrative penalties, constructing a diversified co-governance social governance framework, clarifying the responsibility boundaries of the government, platforms, industry associations, and consumers, fully leveraging the self-regulatory role of industry associations, and establishing and improving online dispute resolution mechanisms.

Keywords

E-Commerce Platform, Digital Administration, Consumer Rights Protection

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

随着当前我国互联网技术的迅猛发展和数字政府的大力推广，数字行政作为一种新型政府治理模式正深刻重塑电子商务领域的消费者权益保护格局。在电商平台经济蓬勃发展的今天，消费者权益保护也面临着新的挑战，尤其是算法滥用、数据隐私、信用评价失真等新问题层出不穷，传统的被动行政监管模式难以招架。而数字行政不仅意味着技术手段的革新，更代表着我国行政治理理念与监管模式的深刻变革。

学界对平台治理已形成多维度研究成果，刘权指出网络平台的数据报送义务不应片面强调公共利益，应通过比例原则合理确定数据报送义务的边界，实现政府、企业、个人等多元主体利益的均衡^[1]。闫晴认为要平衡网络平台数据报送义务与用户隐私权这两者间的冲突，不断细化数据报送范围以及优化程序规则，明确用户隐私权内容和边界^[2]。与既有研究相比，本文的创新价值在于：构建数字行政与平台治理的理论对接框架，运用网络效应和信息不对称理论解析电商侵权现象的深层机理，并提出技术赋能、制度创新与治理融合三位一体的权益保护体系¹。在政策层面上，《数字中国建设 2025 年行动方案》明确提出以数字化驱动生产生活和社会治理方式变革，要求全面提升数字中国建设水平。同时，《政务领域人工智能大模型部署应用指引》的发布，为数字行政在消费者权益保护领域的应用提供了技术路径。因此，本文将从数字行政视角下，分析电商平台消费者权益保护面临的理论基础、现实挑战及完善路径，结合当前立法现状，探讨如何通过数字技术创新行政监管模式，强化平台主体责任，构建多元共治的消费者权益保护体系。

¹参见辽宁省鞍山市中级人民法院(2025)辽 03 民终 1657 号民事裁定书。

2. 数字行政与电商消费者权益保护的理论基础

2.1. 数字行政的内涵与特征

数字行政行为则是指行政主体为了履行职能,将行政权力与机器学习算法相结合而作出的行政行为,包括行政法律行为和行政事实行为。基于盐野宏的行政过程理论,结合我国数字政府建设实践,通过考察机器学习算法在行政行为过程中的作用,可将数字行政行为分为替代性数字行政行为和辅助性数字行政行为。替代性数字行政行为是指直接由机器学习算法进行自主决策而作出的行政行为[3]。其核心特征体现在数据驱动决策、跨部门协同治理、业务流程标准化和权力运行透明化等方面。

而在互联网以及数字技术兴起前,行政监管大都依赖现场执法和经验驱动为主,严重依赖人工检查和事后监管。而数字行政理念的提出,则通过相关数据采集、算法、大模型等对关联数据进行综合汇总,如果仅依赖传统人工方式进行大数据分析,则很难对于海量更新的市场数据做出及时的风险预警,从而辅助执法部门开展监管。同时,数字行政也打破了传统部门间的层层阻碍,可以开展跨部门联合执法打破信息孤岛,通过数据共享和业务协同形成监管合力,并且数字行政也能够发挥增强行政透明度和提高公众信任度的作用。

2.2. 电商平台消费者权益保护的理论基础

电商消费者权益保护呈现出不同于传统消费环境的特殊性,从平台经济学视角看,网络效应使得大型电商平台凭借用户规模形成天然垄断,消费者因转换成本高昂而被锁定在特定平台。在电商平台购物消费者无法直接接触到,其主要依赖平台提供的虚拟展示和评价信息做出购买决策,这无形中增加了消费者的购物风险。从法律经济学角度分析,信息不对称构成了电商交易的核心问题。而这种信息不对称状态则为虚假宣传、刷单炒信等欺诈行为提供了土壤。在辽宁某甲有限责任公司与姜某服务合同纠纷一案中¹,姜某辩称刷单行为是必不可少的必须流程。只有通过刷单才能走上正轨获得收益,造成店铺火爆的假象,进而在拼多多平台增加曝光率,增加收入。修改商品真实销量的目的就是通过刷单的方式达到商品销量上涨,从而达到平台流量的倾斜以享受平台福利。这一做法对于在电商平台经营的众多商家而言是习以为常的做法。但显而易见的是,这一做法侵害了不特定市场竞争者的利益,扰乱了公平有序的市场秩序,同时也侵犯了消费者的知情权,严重误导消费者决策。其次,现阶段大量的数字化商品交易也产生了另一个问题,此类商品是商家向用户提供一定的信息资源或者是技术服务从而收取费用,但此类商品又往往具有一定的可复制性和较强时效性的特点,所以大部分卖家都提前标注不接受退款,此时很容易导致双方发生争议,但显而易见又未达到诉诸法律的地步,于是便由电商平台及时介入,为双方提供解决方案。这一行为的性质有观点认为是私人主体的第三方义务,第三方义务的本质属性是私主体履行行政任务,电商平台在发现平台内的用户和商家发生特定行为后,便可以对其做出处罚,这不同于行政处罚需要经过一系列法定程序才能做出,同时平台的处罚权是基于一份普通民事合同得以实现,而非行政授权[4]。因此,需要行政机关对电商平台进行及时监管,防止权力过度扩张。

电商平台权利与责任的非对称性,根据《中华人民共和国电子商务法》第九条规定可知,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,是从功能和商事交易属性对其进行规定,并没有赋予其以行政法上的监管者地位。然而电子商务平台的服务协议一方面是对平台商户设置准入门槛,同时该协议又具备一定管理属性,当商户违反平台协议便要承担服务合同所约定的赔偿责任。这就使得电商平台服务协议实质对于双方而言并不平等,尤其是只对商户违反合同进行了约定,而对平台违反合同约定进而造成商家损失的情形只字未提。当消费者与电商平台发生纠纷时,平台承担服务提供者的角色,一旦消费者自身利益无法通过电商平台来进行实现,便只有通过法律来完成维权,这就使得电商平台在一定程度上承担

了类似于行政机关的角色，而电商平台作为市场组织者，既掌握规则制定权，又拥有数据控制权，这种私权利的膨胀与责任承担不足之间形成鲜明对比。

2.3. 数字行政与电商平台消费者权益保护的衔接性

电商平台长久以来依靠大数据和算法精准推送，来达到扩大市场份额和保持用户数量群体的目的。同时，法律也规定电商平台还需要履行数据和信息的报送义务。所谓信息和数据的报送，是指为了协助行政机关实施公共管理，报送义务人根据法律规定，向行政机关提供信息和数据的活动^[1]。而大数据分析、算法、政务人工智能大模型的部署应用，正是利用与电商平台相似的算法能力，提升监管智能化水平进行综合管理，因而二者技术同源。其次数字行政理念一直以来都强调对各类型数据资源的整合分析，借助各类数据资源能够提高行政效率。其次是各类数字技术的运用，让案件证据搜集的难度大大降低，尤其是重大突发性产品质量事件中，往往需要跨地区跨部门执法，此时电商平台的大数据汇总就显得尤为重要，极大提升政府部门执法效率。

3. 当前电商平台消费者权益保护的突出问题

3.1. 数据滥用与算法歧视

当前各大电商平台基于海量的用户数据，以此来实现精准用户推荐，而电商平台的数据优势往往等价于竞争优势，用户不得不在各大电商平台间被动妥协，平台通过冗长、复杂的用户协议和隐私政策，以一揽子授权的方式，迫使用户在不知情的情况下同意其数据被广泛使用。用户若不同意，则无法使用核心服务。而在电商平台向用户提供服务协议时，也会在最大程度上获取消费者的数据信息，同时还会对关联软件的数据信息进行收集，为后续差异化定价提供数据支持。算法歧视则是以数据滥用为基础，对基于用户的个人数据，进行自动化决策，从而对消费者在价格、选择、机会等方面造成不公正、不合理的区别对待，这也变相剥夺了消费者的选择权和知情权，其次也不利于市场公平竞争。算法歧视与数据滥用共同构成一个闭环系统，电商平台利用其技术和市场支配地位，将消费者的个人数据转化为生产资料，再通过算法这一自动化工具，实现利益最大化的同时，对消费者进行隐蔽性、系统性的剥削和操控^[5]。

3.2. 平台监管机制乏力

在《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十一条规定平台经营者建立不正当竞争举报投诉和纠纷处置机制，如果发现平台内经营者实施不正当竞争行为的，应当及时依法采取必要的处置措施，保存有关记录，并按规定向平台经营者住所地县级以上人民政府监督检查部门报告。但我国互联网用户的庞大规模，决定了电商平台无法投入足够的资本和技术力量进行监管。因此实践中往往只是流于形式，电商平台自身并没有监督的积极性，这就使得很多时候消费者并没有等来平台的处理结果，反而会出现商家直接注销账号的情况。此类情形多出现于二手交易平台，在沈某珍与方某信息网络买卖合同纠纷一案中，商户在告知消费者退货后即注销店铺的行为在客观上也导致了用户损失进一步扩大。而闲鱼作为二手交易平台，对卖家资质审核较淘宝、京东等平台较为放松，买卖双方的权利义务也更倾向于双方约定，此时消费者往往承担了更大的购物风险。并且部分平台投诉机制复杂，人工客服难以及时响应，也导致了消费者维权困难。

4. 数字行政背景下电商消费者权益保护体系构建

4.1. 建立电商平台真实性审查义务标准

《中华人民共和国电子商务法》虽然已经对电商平台提出了信息核实要求，但不同平台的信息核实要求都有所区别。以淘宝平台为例，当前淘宝平台要求经营者必须公示、披露自己的主体信息，但以个

人身份开设淘宝店铺的，不需要披露经营者信息，仅仅需要签署承诺书，这类店铺也是销售网络侵权产品的重灾区。此类经营主体的经营范围包括家庭手工业产品、个人利用自己的技能从事依法无须取得许可的便民劳务活动、销售自产农副产品等。当双方发生争议时，需要消费者先向人工客服申请披露商家真实信息，但平台需要五至七天时间才能告知处理结果，而且对于小规模的个人店铺，平台没有公示或直接提供卖家身份信息的义务，这也无形中提高了商家注销店铺和更换账号继续进行侵权的风险。

这一措施体现了数字行政的数据驱动和主动预警特征。对于此类情形，可以由市场监督管理部门和公安机关以及相关主管部门，将电商平台数据接入政府信息数据库，并定期对相关主体的经营信息进行核实查验，尤其是对发生过违法经营的商家可以设置黑名单列入重点排查对象。通过建立动态核验机制，利用大数据分析技术实现对经营主体的实时监测和风险预警，变被动响应为主动预防，这正是数字行政核心特征的体现。

4.2. 加强行政约谈与行政处罚的制度衔接

当前针对电商平台的违规经营或者垄断行为，行政机关大都采用行政约谈加行政处罚来作为主要规制手段，但效果有限。平台违法成本较低，而现实中对于大型平台来说，诸如封停网站、吊销证照等行政处罚手段更是难以得到执行[6]。其次行政约谈作为一项极具中国特色的准行政行为，能够最大程度降低行政机关的执法成本从而维护公共利益。但一方面行政约谈缺乏高阶法律规定，另一方面各部门对于行政约谈的规定也各不相同。行政约谈还具有非强制性的特征，约谈内容往往只有当事人知悉，这就使得约谈的透明度远没有一般行政行为高。因此需要进一步明确行政约谈制度的适用对象和根本目的，尤其是要将约谈设置为行政处罚的前置程序。同时还需要对于约谈内容、约谈程序、法律效果做出详细规定，应当接受公众监督。通过执法系统记录约谈过程、整改承诺及履行情况，形成电子档案，作为后续处罚的证据。例如广东省的一体化行政执法平台以及依托数字政府平台建立起的全省在线监管平台，实现线上约谈、文书电子送达与在线签收。最后需要明确行政约谈与行政处罚二者之间的关系，只有当约谈机制失灵，电商平台仍不按要求整改或整改后仍不符合要求时，及时采取行政罚款、关闭网站、吊销营业执照等更为严厉的威慑手段[7]。通过行政处罚巩固执法权威，并运用数据分析，对约谈后电商平台及时整改，并且没有给消费者和公共利益造成重大损失的情形下，可以不予处罚，通过对高频违法行为进行大数据分析，推动源头治理。综上，在数字行政背景下，加强行政约谈与行政处罚的制度衔接，不仅有效提升政府管理职能，也能通过技术手段实现精准监管，维护社会主义市场经济秩序。

4.3. 构建多元共治的社会治理格局

电商平台消费者权益保护，需要建立起多元共治的社会治理格局。首先要加强行业自身约束力度，电商平台作为市场经济中的重要组成部分，行政机关的过度干预往往会导致企业丧失市场灵活性，而完全放任，则又容易形成经济寡头。此时，行业协会可以通过达成内部管理协定，实现对其成员的行为监管。行业协会作为非营利组织还可以代表企业，就相关经营政策调整与行政机关进行协商。行业协会最为重要的作用便是制定内部具体惩处机制，来实现对特定领域特定行为的管控，维护行业正常经营秩序。但我国法律虽然已经大致承认了电商协会的实际地位，但是在立法上没有进行明确授权，这就使得对电商平台做出的处罚决定往往不如行政处罚的威慑力大。因此需要赋予其行业协会一定的治理权限，尤其是涉及与个人消费者的争议时，需要电商平台行业协会进行事实认定，以及处罚平台未按照约定不履行或消极履行义务的行为。其次，进一步鼓励消费者、内部吹哨人、第三方机构等参与电商市场监督。简化消费者维权流程，加快人工客服对于投诉和售后渠道的响应速度，将平台处理时间控制在三个工作日内，确保消费者不会遭受进一步损失，同时冻结涉事商家账号，不得注销或注册新的账号，直到处理流

程结束。明确平台在违反协议或滥用不公平协议条款时的责任。具体措施可以包括向用户和商户提供赔偿、承担法律责任等,以此促使平台在行使权利时更加审慎[8]。这一措施体现了数字行政的多元协同和服务导向特征,数字行政一大优势在于灵活性,行政机关可与电商行业协会,联合建立电商平台争议解决中心。传统线下诉讼耗时长,且当前基层法院同样面临着案多人少的局面,此时消费者很难实现自身诉求。而电商平台争议解决中心可以启动在线争端解决机制,电商平台提供相关交易数据,由电商行业协会派出专家来进行纠纷裁决,行政机关则对最终处理结果进行备案。进一步节约司法资源,尤其是针对海量的小额争议,适用该流程可以快速解决,同时双方如果对处理决定不服,依旧享有提起诉讼的权利,进一步维护当事人合法利益。

5. 总结

数字行政概念的提出,对电商平台消费者权益保护而言是一个新的机遇。传统的行政监管模式在面对电商平台的海量交易数据、复杂算法应用和瞬息万变的市场环境时,往往显得力不从心。而数字行政通过大数据分析、人工智能、区块链等先进技术的应用,实现了监管模式从被动响应向主动预警、从经验驱动向数据驱动的根本转变。这种转变使得监管部门能够更加精准地识别潜在风险,更加高效地处理侵权事件,从而大幅提升消费者权益保护的效能。其次,当前电商平台消费者权益保护面临着全新挑战。其中,数据滥用与算法歧视问题尤为突出。平台凭借其技术优势和市场地位,通过复杂的用户协议获取过度的数据授权,进而利用算法实现差异化定价、操纵搜索结果、进行数据限流,这严重侵害了消费者的知情权、选择权。与此同时,电商平台针对商家监管机制存在明显不足,对平台内经营者资质审核不严,对刷单等违规行为查处不力,投诉处理机制效率低下,这些都不利于消费者权益保护。本文提出了数字行政背景下完善消费者权益保护体系的具体路径。第一,建立具体的电商平台真实性审查义务标准至关重要。需要通过立法明确平台的信息核实责任,推动政府部门与电商平台间的数据共享,建立数据信息动态核验机制,从源头上遏制虚假经营主体的产生,定期公布商家黑名单。第二,加强行政约谈与行政处罚的制度衔接是提升监管效能的关键环节。应当通过数字化执法平台,构建监测预警-行政约谈-督促整改-行政处罚的管理闭环,既体现监管的柔性引导,又保持法律的刚性约束。第三,构建多元共治的社会治理格局是长效机制的基础。这需要明确政府、平台、行业协会、消费者等各方主体的责任边界,形成协同治理。特别是要充分发挥行业协会的自律作用,建立健全在线纠纷解决机制,为消费者提供便捷高效的维权渠道。数字行政背景下的电商平台消费者权益保护是一个需要不断完善的系统工程。只有通过技术创新、制度完善和多元共治的有机结合,才能构建起一个既能促进电商行业健康发展,又能充分保障消费者权益的良性治理生态,最终实现数字经济高质量发展。

参考文献

- [1] 刘权. 论网络平台的数据报送义务[J]. 当代法学, 2019, 33(5): 3-12.
- [2] 闫晴, 胡友东. 论网络平台数据报送义务与用户隐私权的冲突与平衡[J]. 合肥工业大学学报(社会科学版), 2021, 35(6): 102-110.
- [3] 江必新, 王鑫. 数字行政行为算法歧视的法律规制[J]. 学术论坛, 2024, 47(6): 49-63.
- [4] 金逍. 论电子商务平台的行政法义务[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 中南财经政法大学, 2021.
- [5] 兰倩. 互联网平台大数据杀熟的反垄断规制[D]: [硕士学位论文]. 成都: 四川大学, 2022.
- [6] 周汉华. 论互联网法[J]. 中国法学, 2015(3): 20-37.
- [7] 卢超. 互联网信息内容监管约谈工具研究[J]. 中国行政管理, 2019(2): 41-46.
- [8] 张瑄. 电子商务平台服务协议行政法功能[J]. 法律科学(西北政法大學學報), 2025, 43(1): 146-161.