

电商平台安全保障义务的责任边界与体系建构研究

杨应舟

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年11月14日; 录用日期: 2025年11月26日; 发布日期: 2025年12月25日

摘要

《电子商务法》第38条第2款为电商平台事实创立了安全保障义务这一法律责任,但由于法律条文简略模糊,导致理论界和实务界对该条款的运用和理解产生分歧。本文从法理基础出发,构建“义务内容-责任边界”二元分析框架,分析电商平台在交易安全、商品质量、消费者权益保护、纠纷处理等方面的安全保障义务。指出其责任边界需兼顾平台控制力、成本效益及消费者权益保护,避免过度加重平台负担。通过构建事前预防、事中控制、事后救济的多维体系,明确平台在资质审核、信息保护、风险评估、应急响应等环节的具体责任。同时,结合司法实践与典型案例,探讨责任边界模糊引发的争议及解决路径,旨在为电商平台安全保障义务的合理界定与体系优化提供理论支持与实践指导,促进电商行业健康可持续发展。

关键词

安全保障义务, 电商平台, 责任边界, 体系建构

Research on the Responsibility Boundaries and System Construction of E-Commerce Platforms' Security Assurance Obligations

Yingzhou Yang

Law School, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: November 14, 2025; accepted: November 26, 2025; published: December 25, 2025

Abstract

The second paragraph of Article 38 in the E-commerce Law has factually established the legal

文章引用: 杨应舟. 电商平台安全保障义务的责任边界与体系建构研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(12): 4548-4554.

DOI: 10.12677/eci.2025.14124401

responsibility of security assurance obligations for e-commerce platforms. However, due to the brevity and ambiguity of the legal provisions, divergences have arisen in the application and interpretation of this clause among theorists and practitioners. Starting from the jurisprudential foundation, this paper constructs a dual analytical framework of “obligatory content-responsibility boundaries” to analyze the security assurance obligations of e-commerce platforms in areas such as transaction security, product quality, consumer rights protection, and dispute resolution. It points out that the responsibility boundaries should take into account the platform’s control capacity, cost-effectiveness, and consumer rights protection, to avoid excessively burdening the platforms. By constructing a multidimensional system encompassing pre-event prevention, in-event control, and post-event relief, the specific responsibilities of platforms in aspects such as qualification verification, information protection, risk assessment, and emergency response are clarified. Meanwhile, drawing on judicial practices and typical cases, this paper explores the disputes arising from ambiguous responsibility boundaries and proposes solutions, aiming to provide theoretical support and practical guidance for the reasonable definition and system optimization of security assurance obligations of e-commerce platforms, thereby promoting the healthy and sustainable development of the e-commerce industry.

Keywords

Security Assurance Obligations, E-Commerce Platforms, Responsibility Boundaries, System Construction

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. 问题的提出

电子商务业态的蓬勃兴起深刻改变人们消费模式与生活形态，但与此同时，消费者权益受损事件亦呈高发态势。“网络空间绝非法外之地”，在“数字社会”的演进脉络中，平台作为独立的法律主体深度嵌入了人们的日常生活图景。其权力边界的持续拓展，必然要求其承担与之相匹配的责任。在此背景下，消费者在电商活动中的个人权益保护，以及电商平台应承担的角色定位与法律责任，成为亟待厘清的关键议题。作为虚拟经济活动的重要组织者，电商平台经营者是否需承担特殊注意义务、采取更为积极的措施维护虚拟交易安全，已成为理论界与实务界争议的核心焦点[1]。虚拟世界不应游离于法律规制之外，必须强化平台主体责任业已成为学界共识。

安全保障义务作为法律义务体系的重要组成部分，其内涵可界定为因从事特定营业或职业活动而产生的，行为人负有防范危险发生、维护他人安全的积极作为义务。该义务的核心要义在于，开启或持续特定危险源的主体，需对他人安全履行合理关照义务，防止其权益遭受不当侵害。若行为人违反此项注意义务，其消极不作为将受到法律否定性评价，并构成间接侵权责任的适用前提。

在我国现行法律框架下，要求电商平台经营者承担安全保障义务的责任认定路径主要有二：其一，援引《民法典》第 1198 条之规定，明确规定了经营场所、公共场所的经营者、管理者以及群众性活动组织者的安全保障义务，并区分直接侵权与第三人侵权两种情形构建责任体系。其二，适用《电子商务法》第 38 条第 2 款的特别规定，就电商平台经营者的安全保障义务作出规范设计，旨在通过特别立法强化经营者对消费者的特殊注意义务。然而，上述两条路径在司法适用过程中均存在一定争议，尤其在责任边界划分、义务履行标准等核心问题上尚未形成统一裁判尺度。鉴于此，本文拟以电商平台安全保障义务

的体系化建构为研究视角，系统梳理该制度的责任构成要件与承担边界，以期为完善我国电商平台安全保障义务的司法裁判规则提供理论支撑与实践指引。

2. 电商平台安全保障义务的法律渊源与法理基础

安全保障义务的雏形可以追溯至罗马法时期，罗马法对旅店业主提出保障旅客安全的义务，规定“对于客人所携带物品之毁损灭失，除能证明系因不可抗力或旅客自己过失所致者外，应负赔偿责任”[2]。这一规则为安全保障义务奠定了基础，体现了法律对特定主体保护他人安全的早期要求。19世纪末至20世纪初，随着工业革命的深化与社会风险形态的变迁，安全保障义务在大陆法系与英美法系中经历现代转型。其一，责任基础从契约关系向侵权责任拓展，形成契约与侵权双重规范路径；其二，义务主体从特定经营者向一般社会主体扩张，涵盖公共场所管理者、活动组织者等多元主体；其三，义务内容从消极的不作为禁止向积极的危险预防转变，强调对潜在风险的主动管控。各国通过立法确认与司法实践，形成了以风险防控为导向的现代安全保障义务制度体系。

在我国现行法律框架下，安全保障义务的规范体系呈现线上线下融合特征。《民法典》第1198条明确规定经营场所、公共场所的经营者、管理者负有安全保障义务，虽其立法原点针对线下空间，但司法实践已通过目的性扩张将其适用范围延伸至网络虚拟空间，要求电商平台等网络服务提供者对消费者的人身、财产安全履行相应义务。在此基础上，《电子商务法》第38条针对电商平台经营者设定专项安全保障义务，形成与《消费者权益保护法》第18条、《民法典》侵权责任编第1198条的规范互补。根据《电子商务法》第38条第2款的规定，安全保障义务的责任主体是电商平台，责任对象是消费者，责任范围在关乎消费者生命健康的领域[3]。这种立法布局标志着安全保障义务的主体范围从传统物理空间管理者扩展至网络空间组织者与控制者，具备如下法理依据。

（一）风险开启理论

在数字技术驱动的商业生态中，电商平台作为虚拟交易空间的架构者与运营主体，通过算法设计、数据整合及界面交互等技术手段构建起高度复杂的网络交易环境。这种技术赋能的商业模式在创造经济价值的同时，客观上重构了社会风险分布格局：一方面，平台通过降低交易门槛、扩大用户连接范围，使传统线下交易中的局部风险转化为具有跨地域、规模化特征的系统性风险；另一方面，平台算法推荐机制、数据聚合分析等技术应用可能加剧信息不对称，催生虚假交易、隐私泄露、知识产权侵权等新型风险形态。根据危险开启理论(Risk Creation Theory)，当主体通过积极行为创设了不为法律所允许的危险状态时，即产生防止危险现实化的法律义务。电商平台作为虚拟交易环境的创设者，其技术架构与运营模式直接决定了风险发生的可能性与损害范围，因此需承担与风险开启程度相适应的安全保障责任。

（二）收益与风险一致原则

在数字经济生态中，电商平台的盈利模式具有显著的双重性：其通过收取商家入驻费、交易佣金、广告推广费等多元化收益机制，形成了与交易规模正相关的利润增长模式。根据法经济学中的“收益与风险一致”原则(Principle of Correspondence between Benefits and Risks)，当市场主体从特定经济活动中获取系统性利益时，应当承担与之相匹配的风险防控责任。电商平台作为交易链条的核心枢纽，其收益结构不仅包含直接经济利益，更隐含着因提供交易基础设施而获得的网络外部性收益，这种收益特性决定了其必须承担保障交易安全的基础性义务。

（三）准权利责任匹配原则

从风险控制能力维度观察，电商平台掌握着交易全链条的核心技术控制权。在数据层面，平台通过用户画像构建、交易记录留存等技术手段，形成了对消费者行为模式与商家经营状况的动态监控能力；在算法层面，平台运用机器学习模型可实时识别异常交易行为、预测潜在侵权风险；在规则层面，平台

通过制定入驻标准、交易规则及争议解决机制,构建起风险防控的制度框架。这种技术控制力使平台相较于个体用户或监管机构,具备更高效、精准的风险干预能力。根据法理学中的“能力与责任相匹配”原则(Principle of Correspondence between Capacity and Responsibility),当主体拥有超越其他参与者的风险管控能力时,即应承担更高标准的注意义务。电商平台的技术优势与其所获取的数据红利、流量收益形成对应关系,要求其履行与控制能力相称的安全保障义务,既符合风险分配的效率原则,也体现了权利义务对等的法律伦理。

(四) 社会契约下的显性信赖义务

消费者基于对电商平台安全性的信赖进入交易空间,平台作为“被信赖缔约方”,是消费者线上交易的契约根基。若电商平台未履行安全保障义务,将破坏契约关系与社会诚信体系。一则违背消费者对安全交易环境的预期,使契约名存实亡;二则传递不良信号,动摇消费者对市场诚信的信心,冲击社会诚信体系的稳定。电商平台虽为私主体,却承担着国家对公民基本权利保护义务的具体实践。在交易中,公民的财产安全权、个人信息权等基本权利至关重要,平台有责任保障这些权利不受侵害。这不仅是平台作为市场主体的道德要求,更是其必须履行的法律义务,是国家通过法律手段将公民基本权利保护义务具体落实到电商平台这一市场主体的体现。

3. 电商平台违反安全保障义务的责任边界厘清

《中华人民共和国电子商务法》第38条第2款规定,对关系消费者生命健康的商品或者服务,电子商务平台经营者对消费者未尽到安全保障义务造成消费者损害的,依法承担相应的责任。然而,这一立法表述的模糊性引发了学理研究与司法实践的双重困境:一方面,学界对“相应责任”的性质与范围存在多元解释方案,未能形成统一共识;另一方面,司法实践中因缺乏明确指引,导致同类案件裁判结果差异显著,法官自由裁量权过度扩张的问题日益凸显。

具体而言,学界关于“相应责任”的解读主要存在两大对立路径:其一为“综合责任说”[4],主张该责任涵盖民事责任、刑事责任及行政责任,强调平台违法行为的复合性后果;其二为“单一责任说”[5],虽承认责任性质为民事责任,但在责任形态上进一步细分为补充责任、按份责任与连带责任等类型,试图通过责任形态的差异化实现利益平衡。这种理论分歧不仅削弱了法律的可预测性,更直接导致司法实践中“同案不同判”现象频发。面对学理与司法的双重困境,亟需从归责原则、责任形态维度构建“相应责任”的学理框架。

(一) 归责原则:明确平台责任的主观要件与过错标准

《中华人民共和国电子商务法》第38条第2款明确规定,平台责任的承担以“未尽到安全保障义务”作为前置条件。从法律逻辑层面深入剖析,“未尽到”这一表述本质上揭示了平台存在过错这一核心要件。基于此,可将平台责任的归责原则定位为过错责任原则与特殊情形下过错推定规则的有机结合。这种归责原则体系既体现了对平台主观状态的严格审视,又兼顾了司法实践中消费者举证难的实际困境,为平台责任的合理认定提供了坚实的法律逻辑支撑。

1) 区分故意与过失。过错作为平台责任归责的核心要素,涵盖故意与过失两种截然不同的主观形态,二者在法律评价与责任承担上存在显著差异。故意是指平台在明知经营者存在违法行为的前提下,仍主动为其提供交易机会或流量支持,甚至通过算法推荐等技术手段进一步扩大违法行为的负面影响。在此类情形中,平台的主观恶意极为明显,其不仅对经营者的违法行为持放任态度,甚至通过自身行为积极促成违法行为的发生与扩大,严重侵害了消费者的合法权益。因此,对于故意侵权行为,平台应当承担较重的法律责任,这不仅是对其主观恶意的严厉制裁,更是对消费者权益的有力保障。过失则是指平台因疏忽大意或过于自信而未能履行相应的审核义务,进而导致消费者损害的发生。具体而言,过失表现

为平台未对商家资质证书的真实性进行核查,或者未对高风险商品设置必要的预警机制等。在认定平台过失时,需紧密结合平台的注意义务标准,即以“理性平台经营者”在同等情况下应采取的合理措施作为判断依据。所谓“理性平台经营者”,是指在电子商务经营活动中,具备一般商业常识和风险防范意识,能够按照行业惯例和法律法规要求履行相应义务的经营主体[6]。通过引入这一标准,可以确保对平台过失的认定既符合客观实际,又具有法律上的合理性与公正性。

2) 有条件适用过错推定原则。在司法实践中,消费者往往处于相对弱势地位,其在举证证明平台存在过错时面临诸多困难。为了解决这一问题,在特定情形下可适用过错推定规则,适当减轻消费者的举证责任,实现实质意义上的公平正义。

过错推定规则的适用情形主要包括、平台未履行基本审核程序、平台审核流程存在明显漏洞、平台收到多次投诉后未采取措施等情形。只要消费者能够证明损害事实的存在以及损害与平台行为之间存在初步的因果关系,即可推定平台存在过错,平台需承担相应的法律责任。除非平台能够提供充分证据证明自己已尽到合理义务,否则难以免除责任。此外,平台责任不适用无过错责任原则,这是基于电子商务行业的特殊性和平台经济创新发展的现实需求所做出的重要规则设定[7]。无过错责任原则是指在法律有特别规定的情况下,无论行为人主观上是否存在过错,只要其行为与损害结果之间存在因果关系,就应当承担民事责任。然而,在电子商务领域,若适用无过错责任原则,将使平台承担过重的法律责任,成为“无限责任主体”,这不仅不利于平台的创新发展,也可能对整个电子商务行业的健康发展产生负面影响。

综上所述,以过错责任原则与特殊情形下过错推定规则相结合作为平台责任的归责原则,既符合法律逻辑与司法实践的需求,又能够平衡消费者权益保护与平台经济发展之间的利益关系。通过明确过错形态的二元划分、合理适用过错推定规则以及排除无过错责任原则的适用,可以为平台责任的认定提供清晰、明确的法律依据,促进电子商务行业的健康、有序发展。

(二) 责任形态: 补充责任、按份责任与连带责任类型化适用

责任形态是电商平台与经营者之间责任分配的具体方式,直接决定平台在赔偿中的角色与份额。根据平台过错程度、行为与损害的因果关系,可类型化为补充责任、按份责任、连带责任三种形态。

1) 补充责任。补充责任是一种后位性的责任承担方式。在电商平台交易中,当经营者的财产不足以完全赔偿消费者损失时,电商平台在其未能赔偿的范围内,按照一定比例或限度对消费者承担补充清偿责任。其核心特征在于“补充性”,即如果电商平台的过失仅仅只是增加了平台内经营者实施侵权行为的风险,即使电商平台尽到了相应的安全保障义务,损害结果依然可能发生,电商平台则应当承担补充责任[8]。补充责任通常适用于平台存在一定过错,但过错程度相对较轻,且其行为与消费者损害之间的因果关系较为间接的情况。一方面保障了消费者能够获得更充分的赔偿,在直接责任人无力赔偿时,为消费者提供了后位的救济途径,增强了消费者权益保护的力度;另一方面,也对电商平台起到了一定的约束作用,促使其更加谨慎地履行审核义务,规范平台经营秩序,但又不至于让平台承担过重的责任,平衡了平台与消费者之间的利益关系。

2) 按份责任。按份责任是指电商平台与经营者按照各自过错程度和行为对损害结果所起的作用大小,分别承担相应份额的责任。每个责任主体仅对自己应承担的份额负责,不涉及对其他主体份额的承担。其突出特点是“按份确定、各自负责”,体现了责任承担的公平性和合理性。按份责任适用于平台和经营者都存在过错,且各自的过错程度和行为对损害结果的发生都有一定影响,但难以确定二者行为与损害结果之间的直接紧密程度,无法明确区分主次责任的情况。按份责任能够根据平台和经营者的实际过错和行为贡献,精确划分责任份额,避免了责任承担的不合理分配,体现了公平公正的法律原则。同时,也有利于促使平台和经营者各自审视自身的行为,积极采取措施防范风险,提高自身的合规经营水平,

共同维护良好的市场环境。

3) 连带责任。连带责任是指电商平台与经营者对消费者的损害承担共同赔偿责任，消费者有权要求其中任何一方承担全部赔偿责任，被请求的一方不得以自己与他人的过错程度或责任份额为由拒绝履行赔偿责任。承担了超出自己份额的责任的一方，有权向其他责任方追偿。其核心特征是“连带性”，强调责任主体之间的共同性和不可分割性，为消费者提供了更为有力的权益保障。连带责任主要适用于平台和经营者存在共同故意或重大过失，且二者行为紧密结合，共同导致消费者损害结果发生的情况。连带责任对电商平台和经营者提出了更为严格的责任要求，加大了对恶意侵权行为的惩处力度，能够更有效地保护消费者的合法权益。一旦发生损害消费者权益的事件，消费者可以更便捷地获得赔偿，无需在平台和经营者之间来回奔波、区分责任。同时，连带责任也形成了一种强大的法律威慑，促使平台和经营者严格遵守法律法规，规范自身经营行为，不敢轻易实施侵权行为。

4. 电商平台安全保障义务内容的多维体系建构

电商平台作为新兴商业形态，在促进经济发展、便利消费的同时，也面临诸多安全挑战。构建完善的电商平台安全保障义务体系，对保护消费者权益、维护市场秩序至关重要。

(一) 事前预防：筑牢安全保障的根基

1) 严格商家资质审核。电商平台应建立严谨的商家入驻审核机制，对商家的营业执照、行业许可证、品牌授权书等资质文件进行细致审查。例如，食品类商家需提供食品生产许可证、卫生许可证；化妆品商家要有化妆品生产许可证等。通过严格审核，从源头上杜绝无资质或资质不全的商家进入平台，降低交易风险。

2) 制定完善的平台规则。平台规则是规范商家和消费者行为的重要依据。电商平台应制定涵盖商品质量、交易流程、售后服务、违规处理等方面的详细规则。明确商家在商品宣传、价格设定、发货时间等方面的义务，以及消费者在交易中的权利和责任。同时，规则应具有可操作性和动态调整性，根据市场变化和实际需求及时更新完善。

3) 开展安全教育培训。为提高商家和消费者的安全意识，电商平台应定期开展安全教育培训活动。针对商家，培训内容可包括商品质量把控、合规经营、信息安全保护等方面；对于消费者，可开展消费知识普及、防诈骗技巧等培训。通过培训，增强各方对安全问题的认识和应对能力，预防安全事故的发生。

(二) 事中控制：把控安全保障的关键环节

1) 实时交易监控。电商平台应利用大数据、人工智能等技术手段，对交易过程进行实时监控。监测商品价格异常波动、交易量突增等异常情况，及时发现可能存在的虚假交易、刷单炒信等违规行为。例如，当某商品在短时间内出现大量异常订单时，系统自动发出预警，平台工作人员及时进行调查处理，防止违规行为对市场秩序和消费者权益造成损害。

2) 加强信息保护。消费者在电商平台交易过程中会提供大量个人信息，如姓名、地址、联系方式、银行卡号等。电商平台有责任采取严格的信息保护措施，防止信息泄露。采用加密技术对用户信息进行加密存储和传输，建立访问控制机制，限制内部人员对用户信息的访问权限。同时，定期对信息系统进行安全检测和漏洞修复，确保用户信息的安全。

3) 保障支付安全。支付安全是电商平台交易的核心环节。电商平台应与正规支付机构合作，建立安全可靠的支付系统。采用多种安全认证方式，如短信验证码、指纹识别、面部识别等，确保支付操作的真实性和合法性。同时，建立风险预警机制，对异常支付行为进行实时监测和拦截，如大额支付、异地支付等，保障消费者的资金安全。

(三) 事后救济：完善安全保障的补救措施

1) **高效纠纷处理机制。**当消费者与商家发生纠纷时，电商平台应建立高效、公正的纠纷处理机制。设立专门的纠纷处理部门或岗位，及时受理消费者的投诉和举报。制定明确的纠纷处理流程和时限，确保纠纷能够得到及时处理。在处理纠纷过程中，应坚持公平、公正、公开的原则，根据平台规则和相关法律法规进行调解和裁决。对于复杂纠纷，可引入第三方调解机构或仲裁机构进行协助处理。

2) **明确的责任承担机制。**电商平台应根据自身过错程度和与损害结果的因果关系，明确责任承担方式。若平台未尽到安全保障义务，导致消费者遭受损害，应承担相应的赔偿责任。赔偿范围包括消费者的直接经济损失，如商品价款、医疗费用等，以及合理的间接损失，如误工费、交通费等。同时，平台应建立责任追究机制，对违规商家进行严肃处理，如警告、罚款、限制经营、下架商品等，情节严重的应依法追究其法律责任。

3) **持续改进与反馈机制。**电商平台应建立持续改进与反馈机制，对安全保障工作进行定期评估和总结。分析事前预防、事中控制、事后救济过程中存在的问题和不足，及时调整和完善安全保障措施。同时，积极收集商家和消费者的反馈意见，了解他们对平台安全保障工作的满意度和需求，不断优化平台服务，提高安全保障水平。

5. 结论

电商平台安全保障义务的责任边界与体系建构是保障消费者权益、维护市场秩序的核心环节。本文研究表明，责任边界的界定需平衡平台控制力、成本效益与消费者保护需求，避免“一刀切”的过度规制。通过构建事前预防、事中控制、事后救济的多维体系，明确平台在资质审核、信息保护、风险评估、纠纷处理等环节的具体责任，可有效提升安全保障效能。同时，需完善法律法规，细化安全保障义务标准，强化监管执法力度，推动平台自律机制建设。未来，随着人工智能、区块链等新技术的应用，电商平台安全保障能力将进一步提升，但需警惕技术滥用与数据垄断风险。因此，政府、企业与社会应协同共治，构建公平、透明、可持续的电商安全生态，为消费者提供更安全、便捷的购物环境，推动电商行业高质量发展。

参考文献

- [1] 曹凡. 电商平台经营者安全保障义务标准构建[J]. 学习与探索, 2024(2): 73-81.
- [2] 陈思静. 电商平台经营者民事责任设置基础: 逻辑构成与利益平衡[J]. 法学论坛, 2024, 39(5): 65-76.
- [3] 韩雪凝. 论电子商务平台的安全保障义务[J]. 全国流通经济, 2022(16): 24-26.
- [4] 电子商务法起草组. 中华人民共和国电子商务法条文研析与适用指引[M]. 北京: 中国法制出版社, 2018: 141.
- [5] 赵旭东. 中华人民共和国电子商务法释义与原理[M]. 北京: 中国法制出版社, 2018: 239-240.
- [6] 张毅, 郑佳宁. 数字经济时代网约货运平台经营者的主体责任[J]. 湖北社会科学, 2025(3): 120-129.
- [7] 林洹民. 电商平台经营者安保义务的规范解读与制度实现[J]. 现代法学, 2020, 42(6): 195-209.
- [8] 黄东东, 向玲. 电商平台经营者安全保障义务规则的司法适用——以 112 份司法案例分析为基础[J]. 重庆理工大学学报(社会科学), 2023, 37(1): 144-154.