

电商经济与网络房产经纪服务中平台法律义务及购房者权益保护研究

阮琳茹

江苏大学法学院, 江苏 镇江

收稿日期: 2026年7月10日; 录用日期: 2026年7月24日; 发布日期: 2026年9月7日

摘要

网络房产经纪服务平台经营者在融入电商平台经济的过程中, 完成了从传统线下模式到创新线上模式的转型升级。但与此同时, 平台经营者却没有主动承担在当前法律框架下应负的法律义务, 包括核验审查义务、广告标明义务与如实报告义务。平台经营者上述义务的履行缺位, 会损害购房者的知情权与公平交易权、财产权以及生存权益。平台经济的发展, 使得网络房产经纪服务的交易数量和规模不断扩大, 因而有必要对平台经营者的义务和购房者的权益保护加以强调。强化平台责任, 建立首问负责制, 构建以规模区分为基础的类型化核验审查义务, 统一广告标识的技术标准, 强化信用惩戒与行业自律联动机制。

关键词

电商经济, 网络房产经纪服务, 平台义务, 购房者权益

A Study on Platform Legal Obligations and Protection of Homebuyers' Rights and Interests in the E-Commerce Economy and Online Real Estate Brokerage Services

Linru Ruan

Law School of Jiangsu University, Zhenjiang Jiangsu

Received: July 10, 2026; accepted: July 24, 2026; published: September 7, 2026

Abstract

In the process of integrating into the e-commerce platform economy, operators of online real estate

文章引用: 阮琳茹. 电商经济与网络房产经纪服务中平台法律义务及购房者权益保护研究[J]. 电子商务评论, 2026, 15(9): 183-189. DOI: 10.12677/ecl.2026.159985

brokerage service platforms have accomplished the transformation and upgrading from traditional offline models to innovative online models. However, at the same time, platform operators have failed to proactively assume the legal obligations incumbent upon them under the current legal framework, including the duty of verification and examination, the duty of advertising labeling, and the duty of truthful reporting. The absence of performance of the aforesaid obligations by platform operators may impair homebuyers' right to know, right to fair dealing, property rights, and rights to subsistence. With the development of the platform economy, the transaction volume and scale of online real estate brokerage services have been continuously expanding. Therefore, it is necessary to accentuate the obligations of platform operators and the protection of homebuyers' rights and interests. Measures include strengthening platform liability, establishing a first-inquiry responsibility system, constructing a categorized duty of verification and examination based on scale distinction, unifying technical standards for advertising labels, and reinforcing the linkage mechanism between credit sanctions and industry self-regulation.

Keywords

E-Commerce Economy, Online Real Estate Brokerage Services, Platform Obligations, Homebuyers' Rights and Interests

Copyright © 2026 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

《中华人民共和国电子商务法》¹(后文简称《电子商务法》)第二条第二款规定,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”。随着互联网的普及与发展,房地产经纪服务逐渐摆脱传统线下小门店模式,通过在互联网上构建网络房产经纪服务平台完成服务的转型升级[1]。平台经济通过交易机制变革重塑了传统经济模式,显著压缩交易成本,提高资源周转效率[2]。网络房产经纪服务平台依托平台经济连接各方供需,提供虚拟交易场所,例如贝壳找房平台通过互联网提供房源信息发布、房产信息查询、交易咨询与撮合等服务。借助平台经济,提供房源客源信息、VR看房等服务环节均可在线上完成,房地产经纪服务机构得以打破传统线下服务涉及地域狭窄、信息流通受阻、交易规模受限等限制,创新性地促进房屋交易、提高交易效率、保障交易安全[3]。但是,网络房产经纪服务平台经营者(以下简称“平台经营者”)应履行的法律义务并未受到足够重视。实践中平台经营者仍根据传统的线下模式提供服务,并未充分意识到自身在法律框架下应承担的责任。这种义务履行的缺位,可能导致购房者在使用平台服务过程中面临虚假房源信息泛滥、财产权安全缺乏有效监管等诸多潜在风险。这些问题不仅损害了购房者的合法权益,也在一定程度上削弱了公众对网络房产经纪服务平台的信任。因此,有必要深入探讨平台在现行法律体系下的具体义务,并分析其义务履行缺位对购房者权益的风险呈现,从而为购房者权益保护提供理论支持和实践指导。

2. 现行法律框架下的平台法定义务梳理

2.1. 核验审查义务

《电子商务法》第二十七条规定平台经营者的核验义务,第二十九条规定平台经营者的信息审查义

¹http://www.npc.gov.cn/zgrdw/npc/lftz/rlyw/2018-08/31/content_2060827.htm

务。前者是指平台经营者应当对入驻者的身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息进行核验登记；后者是指平台经营者应当对发布在本平台的商品或服务信息负责并承担管理责任[4]。平台经营者承担核验审查义务的正当性在于，虽然平台经营者并不直接干预平台内商家的运营模式，只提供一个开放的展示和交易渠道[5]，但是不介入不等于无责任。平台的存在事实上开启了交易风险的入口，使得不特定购房者直面虚假宣传、资质造假等风险。谁创造了风险的来源，谁就有义务采取合理措施以控制风险。具体而言，平台经营者的核验审查义务包括以下两个方面：一方面，核验义务是平台经营者对入驻者的资质进行把关的第一道防线。平台作为信息汇集的中枢，具有信息获取的成本优势和控制能力，由平台经营者承担核验义务能够显著降低购房者的信息甄别成本，防范虚假主体利用平台从事违法活动。另一方面，信息审查义务聚焦平台内入驻者发布的商品或服务信息本身，对商品或服务的详情、价格、用户评价等信息进行合理审核，确保其中不存在违法违规信息且与实际经营情况相符；对于明显违法或存在虚假宣传情形的信息，应当及时采取删除、屏蔽、断开链接等强制措施。应当注意的是，信息审查义务并不是要求平台经营者承担全面的逐条逐句审查责任，而是强调平台经营者在其“知道或应当知道”违法信息存在时，基于一般理性人的注意标准，采取与其技术水平和商业模式相适应的审查措施。通过严格履行核验审查义务，平台不仅能够提升自身服务的专业性和可信度，还能有效保护购房者的合法权益，促进网络房产经纪服务行业的健康发展。

2.2. 广告标明义务

《电子商务法》第四十条规定平台经营者对于“竞价排名的商品或者服务”应当标注显著的“广告”标识。伴随着平台经济中算法的深度应用以及平台经营者自身发展和竞争的需要，我国监管部门逐渐加大对平台经济领域的算法治理的力度[6]。《电子商务法》第四十条要求平台经营者履行特定的广告标明义务，确保用户的知情权；同时还要求在特定场景下，平台经营者应当为用户提供选择权与退出权，保障用户的自主决定权和隐私尊严，落实知情同意原则，以实现实质公平。但是在实践中，平台经营者常常忽视对于竞价排名商品或服务的广告标明义务，或者仅以极小字号、使用用户难以察觉的方式进行“广告”二字的标明。这是因为平台经营者通过竞价排名业务自主决定用户关于商品或服务的搜索结果排序，以此获得经营收入。虽然标识并不会干扰用户对内容的浏览，但用户下意识地会对标有“广告”二字的内容推送产生戒备心理[7]，而用户潜意识中的警惕可能会影响平台经营者通过竞价排名业务获得的收入。

2.3. 如实报告义务

《中华人民共和国民法典》²第九百六十二条第一款规定：“中介人应当就有关订立合同的事项向委托人如实报告。”其范围不仅包括合同明确约定的事项，还应该涵盖按照诚实信用原则及一般交易观念足以影响购房者决策的重要信息。北京我爱我家房地产经纪有限公司诉郭某、孙某、袁某某居间合同案中，法院认为我爱我家平台作为收取高额居间费用的服务提供者，应当同时为购房者提供更加优质及人性化的居间服务，当购房者未发现涉案房屋与垃圾站相邻的事实时，虽然合同中没有规定其应当告知该事项，但“从社会公众普遍接受程度考量，其应当在居间服务过程中进行必要的提示，我爱我家公司未进行必要提示亦存在一定过错”，³因此其无权主张报酬请求权，同时对购房者的定金损失承担相应责任。

与传统中介相比，平台经营者信息聚合能力更强、技术手段更为先进、用户群体更加广泛，这些特征决定了平台经营者所负有的如实报告义务，不仅在范围上要依据诚实信用原则进行扩张解释，更在义务的主动性与全面性上提出了更高要求。平台经营者的如实报告义务，不仅要求其房源基本信息进行

²<https://www.court.gov.cn/zixun/xiangqing/233181.html>

³北京市第一中级人民法院(2016)京01民终199号民事判决书。

披露,还应延伸至可能影响交易决策的各类隐性因素。例如,房屋周边环境是否存在噪音污染、辐射源或其他影响正常生活的特殊设施等,这些信息虽未直接体现在合同条款中,但对购房者的居住体验和财产价值具有重大影响。此外,在交易过程中,平台经营者还需对房屋产权状况、抵押情况、租赁关系以及潜在法律纠纷等进行全面核查并及时告知购房者。若因信息隐瞒或未充分披露导致购房者利益受损,平台经营者可能需承担相应的赔偿责任。

3. 平台义务履行缺位对购房者权益的风险呈现

3.1. 损害购房者知情权与公平交易权

知情权是购房者基于真实、充分的信息作出自主决策的核心。平台经营者义务履行缺位对购房者知情权的损害在于,一是如果平台经营者未能严格履行核验义务,购房者将无法确认相对方的真实身份与合法资质,这会导致其在交易对象、履约能力等关键信息方面陷入信息盲区,这种信息缺失使购房者难以判断交易的安全性,其知情权受到根本性损害。二是根据《电子商务法》第二十九条及相关规定,当平台发现经营者存在违法或侵害消费者权益行为时,应向监管部门报告。若平台隐瞒关键信息,购房者将持续暴露于违规商品或服务风险之中,无法知悉交易存在的潜在风险。例如,平台经营者明知某房源信息虚假,却未向购房者提示或向主管部门报告且采取相应规避风险的措施,购房者便失去了获取风险警示的机会,其知情权进一步受损。三是对于竞价排名的商品或服务,若平台未明确标注“广告”,或以极小字号、难以辨认的方式标注,会使购房者误将付费推广内容视为自然搜索结果或客观推荐。其实质是隐瞒了商业推广的真实属性,使购房者在不知情的情况下接收被操纵的信息,这种对信息性质的隐瞒,直接侵犯了用户了解内容真实来源与推荐逻辑的权利。尤其是在算法加持下,平台经营者基于用户画像进行个性化推荐,对商品信息展示位置做出实时动态调整^[8]。算法推荐中存在画像维度不透明、排序逻辑不透明、结果对比不透明的问题,导致消费者无从知晓自己为什么看到某些商品信息,也无法区分推荐是否受到商业利益影响,从而严重损害其知情权。

公平交易权要求购房者在交易过程中能够基于平等地位、自愿真实的意思表示作出决策,免受误导或不合理对待。平台经营者未履行广告标识义务,导致竞价排名商品伪装成普通搜索结果,购房者会在潜意识中降低对广告的警惕性,更容易受到夸大或虚假宣传的诱导。其做出的购买决策并非基于对商业推广信息的理性判断,而是被误导为算法自然排序的客观结果。这种操纵搜索排名、模糊广告边界的行为,实质上是利用购房者的认知偏差获取不正当竞争优势,导致购房者支付的对价与其所获得的价值不匹配,破坏了交易中应遵循的自愿、平等、等价有偿的原则。

知情权与公平交易权在实践中往往相互交织。信息不对称是导致交易不公的根源,平台不履行上述义务,使购房者无法获得真实、完整的交易信息,进而无法在自由、理性的基础上作出选择,被迫接受平台或卖家预设的不利交易条件。

3.2. 损害购房者的财产权

平台经营者作为信息中介与服务提供者,依法负有对房屋权属状况进行必要审核并向买受人如实报告的法定义务。然而,实践中平台经营者往往疏于履行这一义务,未能主动核验并向购房者说明房屋的所有权归属、是否存在共有、是否已设立抵押权、是否被司法查封等关键物权变动信息。平台经营者信息披露的缺位,直接导致购房者在缔约前无法充分、准确地知悉标的房屋的真实权利状态。购房者基于不完整甚至错误的信息签订房屋买卖合同,而在后续办理产权转移登记或实际交付过程中,因房屋上附有未经披露的担保物权或所有权限制,合同履行的法律障碍随即显现。最终,合同因客观上无法实现所有权完整移转而陷入履行不能,购房者不仅无法取得预期的房屋所有权,其已付出的时间和机会成本也

难以追回。因此，平台经营者义务履行的缺位，实质上侵害了购房者依据合同享有的财产权，既包括对标的物所有权的合理期待权，也包括基于有效合同产生的债权性财产利益，构成对购房者财产权的现实损害。

3.3. 损害购房者的生存权益

一般而言，网络房产经纪服务平台主要为二手房交易提供服务，而二手房交易市场一般不存在为“炒房”而购买投资性住房的情形，购房者主要为了确保其生存权益才会购买二手房。改革开放后，伴随土地资源的资本化分配，住房市场化成为趋势。但在我国的房地产交易领域，房屋并没有被异化为“纯粹的财产”[9]，社会成员购买的房屋不仅仅是财产性的房屋，更是人格性的住宅。相比于房地产企业与经纪服务机构，购房者始终处于弱势地位，基于弱者保护的基本环节要求和保障生存权益的基本人权要求，房屋所有权已经成为“保障人的基本人格尊严和生活福祉的必需品”[10]。我国房屋预售制度、按揭抵押制度以及不动产预告登记制度均借鉴域外法律制度，虽然在我国司法实践的基础上形成了中国特色，但制度与实践之间的互动尚未完善[11]。在此情形下，房屋买卖合同无法实际履行的风险被转嫁给购房者。若平台经营者仍忽视法定义务的履行，购房者势单力薄，难以与之博弈。

4. 购房者权益保护的优化路径

4.1. 强化平台责任，建立首问负责制

在网络房产经纪服务领域明确平台先行赔付责任，具体而言，购房者通过网络房产经纪服务平台获取房源信息并最终完成交易的，若因平台经营者未尽核验审查义务导致购房者权益受损，且购房者无法向经纪机构或卖方主张赔偿的，平台经营者应当承担先行赔付责任。平台赔付后，有权向负有责任的经纪机构或从业人员追偿。这是因为平台经营者对入驻者具有控制能力且能够从平台交易中获取经济利益，因此应当承担相应的守门人责任。此外，首问负责制是指购房者向平台投诉反映虚假房源或欺诈行为时，平台应当作为首问责任主体，统一受理投诉、先行调处，不得以自身仅为信息发布平台为由推诿责任。存在未决纠纷的经纪机构不得申请退店，平台应当对退店申请进行实质审查，确保消费者的售后权益得到保障。

4.2. 构建以规模区分为基础的类型化核验审查义务

一方面，针对不同规模的网络房产经纪服务平台，应制定差异化的核验审查义务标准[12]。对于具备较强的技术能力和资源优势的大型平台，可要求其采用更为严格和全面的核验措施，引入人工智能技术对房源信息进行实时监控与动态更新，确保信息的真实性和时效性。而对于中小型平台而言，则可根据其实际运营能力设定相对灵活的核验要求，避免因过高的合规成本导致经营困难。通过类型化的义务分配方式，既能有效提升平台整体的服务质量，又能兼顾不同类型平台的发展需求，从而在保障购房者权益的同时促进市场的良性竞争与健康发展。另一方面，平台经营者在履行核验审查义务时，应当建立完善的审核机制，确保房源信息发布者的真实身份和服务资质符合相关法律法规的要求；同时应当建立动态更新机制，确保上述信息在经营过程中保持真实有效。同时，应对平台上发布的房源信息进行动态监控，及时发现并处理虚假、违规或过时的信息[13]。

4.3. 统一广告标明的技术标准

《电子商务法》仅在原则上确定了广告标明义务，同时《互联网广告管理办法》⁴第九条也规定竞价

⁴https://www.samr.gov.cn/zw/zfxxgk/fdzdgknr/fgs/art/2023/art_d93a579afd45413e8576e4623fab348f.html

排名业务应当“与自然搜索结果明显区分”，但并未制定可操作性较强的具体标准，导致实践中标识方式五花八门。强化义务履行的首要任务在于将原则性要求转化为可量化、可执行的技术规范。具体而言，建议由国家市场监督管理总局制定竞价排名广告标识的技术规范，明确标识应当置于搜索结果条目的位置、字体、颜色、标识尺寸比例要求等与自然搜索结果形成鲜明对比的具体标准。除此之外，应当建立标识有效性的动态评估机制。随着移动互联网和算法推荐技术的发展，搜索结果页面的呈现方式日益多样化，传统的文字标识在某些场景下可能被消费者忽略。应当建立标识有效性的动态评估机制，监管部门可以委托第三方机构开展评估，并将评估结果作为平台合规性的重要参考，定期对平台的标识方式进行消费者认知测试，确保广告标识真正起到提示作用。

4.4. 强化信用惩戒与行业自律联动机制

通过建立信用评价体系，平台可以对入驻的经纪机构和从业人员进行动态信用评级，并将评级结果与市场准入、服务权限等挂钩。对于存在严重违规行为的主体，除了依法依规进行处罚外，还应将其纳入行业黑名单，限制其在其他平台开展业务。同时，平台开展治理工作时，应当保障用户参与的广泛性、关键信息的透明性和治理流程的公开性，从而保证平台经营者对其决策、行为以及治理后果能够承担相应责任^[14]。除此之外，全国联网的房地产经纪行业信用信息共享平台可将经纪机构及其从业人员的备案信息、违法违规记录、信用评级结果在全国范围内共享。当前，杭州已制定《杭州市房地产经纪机构信用信息管理办法（试行）》⁵，建立以3个月为评价周期的信用评级机制，评价结果由高到低分为五个等级，并向社会公开。此种透明化信用管理机制不仅能够提升行业整体的规范性，还能有效增强购房者对平台的信任感。除此之外，鼓励购房者参与监督，建立便捷的反馈渠道，使消费者的声音能够直接反映到信用评价体系中，实现多方共治的良好局面。

5. 结语

房地产经纪服务与平台经济的深度融合已经成为行业转型升级不可逆转的一股潮流。这一融合打破了传统房产经纪服务的信息壁垒，对于提高交易效率有着不可磨灭的贡献，但同时也带来了房源信息虚假、责任主体模糊等新型风险。面对网络平台的复杂生态，购房者的知情权与公平交易权、财产权甚至生存权益都面临着前所未有的挑战。对于网络房产经纪服务平台的法律义务履行与购房者权益的保护，应当充分关注平台经济的新模式、新特点，构建以平台义务为核心的法律规制体系，通过明确平台经营者的核验审查义务、广告标明义务、如实报告义务等具体标准，保证平台经营者在运营过程中权责一致。展望未来，随着人工智能、大数据技术的深度应用，网络房产经纪服务平台还将持续演化。购房者权益保护的核心在于实现信息对称与交易公平，而这离不开平台、监管部门以及社会各界的共同努力。只有在多方协作的基础上，才能构建一个既高效又安全的房产交易环境，真正实现技术进步与法律规范的良性互动，为购房者提供更加优质的经纪服务体验。

基金项目

2025年江苏省研究生科研与实践创新计划项目“商品房消费者物权期待权的司法保护及其优化路径研究”（项目编号：SJCX25_2429）。

参考文献

- [1] 陈淑云, 张颖, 张冬阳. 数字经济与房地产中介: 创新 or 摧毁——以贝壳找房为个案[J]. 湖北社会科学, 2023(6):

⁵https://fgj.hangzhou.gov.cn/col/col1229441904/art/2026/art_27d8d095e5c9424e84ec97d90963f837.html

73-84.

- [2] 陈晓晓, 李志刚. 平台经济的中国式演进发展: 技术、政策和治理的耦合与错配分析[J]. 宏观经济研究, 2026(2): 61-73.
- [3] 夏迪旸. 网络房地产经纪服务平台垄断行为规制进路[J]. 北方论丛, 2024(3): 66-78.
- [4] 薛军. 《电子商务法》平台责任的内涵及其适用模式[J]. 法律科学(西北政法大学学报), 2023, 41(1): 57-68.
- [5] 邓浏睿, 喻喜涛, 张莹. 基于区块链的电商平台双渠道运营优化——进驻模式、绿色创新与融资策略的协同机制[J]. 湖南大学学报(社会科学版), 2025, 39(4): 68-81.
- [6] 宋建立. 推荐算法运用下的平台义务与责任[J]. 法律适用, 2024(7): 13-23.
- [7] 张凌寒, 贾斯瑶. 人工智能生成内容标识制度的逻辑更新与制度优化[J]. 求是学刊, 2024, 51(1): 112-122.
- [8] 沈宏亮, 刘硕. 平台自我优待的实现机制与消费者福利效应: 理论与实证[J]. 经济理论与经济管理, 2025, 45(10): 116-136.
- [9] 熊静波. 论住房的双重性质基于家法则与契约自由原理的观察[J]. 中外法学, 2023, 35(2): 463-481.
- [10] 朱岩. 社会基础变迁与民法双重体系建构[J]. 中国社会科学, 2010(6): 151-168+223.
- [11] 金俭. 不动产预告登记制度的搁浅与重启——以我国《民法典》颁行为契机[J]. 政治与法律, 2020(12): 16-29.
- [12] 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.
- [13] 刘锦. 电商平台承担信息审查义务的困境与出路[J]. 大连理工大学学报(社会科学版), 2023, 44(5): 95-102.
- [14] 臧雷振, 王路阳. 平台信任危机与治理逻辑转型: 从去制度化到再制度化[J]. 理论探讨, 2026(1): 59-70.