

# 电商经济发展视角下电商平台责任的程序优化

姜 巧

贵州大法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2026年7月24日; 录用日期: 2026年8月7日; 发布日期: 2026年9月23日

## 摘 要

立足电商经济高质量发展需求, 破解传统民事程序与电商平台责任治理之间的结构性矛盾。本文采用文献研究与跨学科分析方法, 以信息不对称理论为主线, 剖析不同类型电商平台的信息结构差异及其对程序治理的影响, 审视当前平台责任在诉讼主体地位、举证责任、规则审查、纠纷解决等方面的困境成因。研究表明, 传统程序规则未能匹配电商平台准监管者角色与信息枢纽地位, 导致责任认定标准模糊、举证体系失衡、平台规则审查尺度不一、纠纷解决效率偏低等问题。其根源在于传统程序假设与电商经济现实脱节、实体法与程序法衔接不畅。优化路径应以矫正信息不对称、推动程序适配为核心, 构建业态化责任认定指引、阶梯式举证责任体系、区分属性的规则审查机制及高效协同的纠纷解决与数字化程序体系, 实现市场公平、产业效率与法治保障的统一。

## 关键词

电商经济, 平台责任, 程序优化, 信息不对称, 市场治理

# Procedural Optimization of E-Commerce Platform Liability from the Perspective of E-Commerce Economic Development

Qiao Jiang

Law School, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: July 24, 2026; accepted: August 7, 2026; published: September 23, 2026

## Abstract

Based on the demand for high-quality development of the e-commerce economy, this paper aims to

文章引用: 姜巧. 电商经济发展视角下电商平台责任的程序优化[J]. 电子商务评论, 2026, 15(9): 871-876.

DOI: 10.12677/ecl.2026.1591068

solve the structural contradiction between traditional civil procedures and the responsibility governance of e-commerce platforms. Using literature research and interdisciplinary analysis methods, this paper takes the theory of information asymmetry as the main line, analyzes the differences in information structures of different types of e-commerce platforms and their impact on procedural governance, and examines the causes of current platform responsibilities' predicaments in terms of litigation subject status, burden of proof, rule review, and dispute resolution. The research shows that traditional procedural rules fail to match the role of e-commerce platforms as quasi-regulators and their information hub status, resulting in ambiguous liability determination standards, imbalanced proof system, inconsistent review scales of platform rules, and low efficiency in dispute resolution. The root cause lies in the disconnection between traditional procedural assumptions and the reality of the e-commerce economy, as well as the poor connection between substantive law and procedural law. The optimization path should focus on correcting information asymmetry and promoting procedural adaptation, and establish a diversified responsibility determination guidance, a stepped burden of proof system, a rule review mechanism with differentiated attributes, and an efficient and collaborative dispute resolution and digital procedural system to achieve the unity of market fairness, industrial efficiency, and legal protection.

## Keywords

E-Commerce Economy, Platform Liability, Procedural Optimization, Information Asymmetry, Market Governance

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

数字经济时代，电商经济成为驱动实体经济转型升级的核心引擎。其规模化、数据化、跨地域特征，推动电商平台从交易中介，演变为兼具市场组织者、规则制定者与准监管者职能的复合型主体。平台责任治理直接关系电商市场秩序规范、主体利益平衡及产业健康发展。

现行民事诉讼程序规则，基于传统线下民事关系与主体平等、举证对等假设构建，直接适用于电商平台责任纠纷时，呈现结构性适配偏差，导致责任认定难、举证难、审理难、效率低等问题，推高市场主体维权成本与电商经济制度性交易成本，与高质量发展导向不符。

本文引入信息不对称理论作为核心分析框架，分析不同类型平台信息结构差异，推导差异化举证分配与证据披露规则，重构责任认定、规则审查、纠纷解决的程序路径，构建产业导向、程序适配的平台责任治理体系，实现市场公平与产业效率的动态平衡。

## 2. 核心理论基础：信息不对称与平台责任程序治理

### 2.1. 电商经济信息结构与平台角色

电商经济区别于传统线下经济的关键，在于高度复杂的信息结构。平台兼具交易场所、信息集散地与算法控制中心三重属性，形成显著信息优势。一是交易数据垄断，掌握完整交易记录、用户评价与行为轨迹；二是规则信息优势，单方制定并动态调整服务协议与算法规则，用户被动接受；三是审核监控信息专有，掌控商家资质、商品来源、质检及违规处理数据。平台与用户、中小商家间的信息鸿沟，是程序不公的深层诱因。

## 2.2. 信息不对称理论内涵与程序法关联

信息不对称理论由 Akerlof 提出，核心是交易一方掌握另一方无法获取的信息，易引发市场失灵<sup>[1]</sup>。该理论适用于程序法场景：信息优势方隐匿关键证据，将破坏诉讼平等对抗原则，消解程序正义。电商平台责任纠纷中，信息不对称直接体现为证据偏在，案件关键证据由平台单方控制，现行规则缺乏有效矫正机制，加剧程序失衡。

## 2.3. 不同类型平台的信息结构差异

本文将电商平台分为两类典型形态：交易主导型平台以传统综合电商为代表，核心优势是掌控交易全流程信息，包括商家资质、物流、支付流水等。消费者因商品质量纠纷维权时，平台掌握商家资质合规性、交易合规性及通知删除义务履行情况等核心证据。内容驱动型平台涵盖社交电商、直播电商，核心优势是控制流量分配、算法推荐与内容审核机制。用户因虚假宣传、算法误导受损时，平台掌握广告投放、KOL 推荐算法、内容审核标准等关键证据，用户难以证明平台明知或应知违法信息。两类平台信息结构差异，决定举证分配、证据披露需差异化设计，避免一刀切规则。

## 3. 信息不对称视角下平台责任程序治理的现实困境与成因

传统民事程序主体平等、举证对等的假设，难以适配电商经济现实，信息不对称衍生五大核心困境。

### 3.1. 责任认定标准模糊，脱离业态多元化特征

当前电商平台业态高度分化，不同业态对交易的控制力差异显著，但程序规则未形成业态化责任认定标准。明知或应知作为责任认定核心要件，在算法驱动的直播电商场景中，平台对带货内容控制力更强，应知标准应更严格。传统电商平台仅提供交易撮合，注意义务标准可适度降低。因缺乏差异化指引，司法实践适用标准趋同，责任认定模糊，削弱法律可预期性，增加商业决策不确定性。

### 3.2. 举证体系失衡，背离程序公平原则

信息不对称最突出的影响是举证失衡。现行谁主张、谁举证原则，将举证责任分配给信息弱势方，消费者证明平台过错需获取平台内部审核记录、投诉日志、算法参数等信息，此类信息难以获取。即便申请法院调查取证，也面临技术门槛与平台配合不足等问题，导致维权成本高企，诉讼救济功能弱化。

案例支撑：2024 年浙江杭州互联网法院审理的直播电商侵权纠纷案<sup>1</sup>，消费者主张平台明知主播售假却未监管，因无法提供平台算法审核记录、流量分配数据等证据，一审败诉；二审法院依据举证责任转移规则，责令平台提交相关证据，平台无正当理由拒不提供，二审推定消费者主张成立，改判平台承担连带责任<sup>[2]</sup>。该案凸显举证失衡对维权的阻碍，也印证举证责任调整的必要性。

### 3.3. 平台规则审查尺度不一，自治与监管边界模糊

平台规则司法审查分歧严重，深层根源仍是电商领域的信息不对称。法院面对平台制定的复杂规则体系，往往缺乏专业技术信息与行业背景支撑，难以精准判断规则制定逻辑与实质合理性。司法实践因此呈现两种极端倾向，一方面是过度尊重平台规则，仅开展表面化形式审查，未能实质甄别不公平条款，变相纵容平台利用信息优势侵害用户权益；另一方面是过度干预平台自治，随意扩大实质审查范围，忽视电商行业的特殊运营规律与商业惯例，不当抑制平台正常创新与治理空间。争议的核心症结在于对平

<sup>1</sup>（2024）浙 0192 民初 3671 号。

台规则的法律属性界定模糊,未能清晰区分服务协议类格式合同与交易管理类自治规范,审查标准与适用依据混乱,最终导致司法裁判尺度不一、冲突频发,既影响司法公信力,也不利于平台治理与用户权益的平衡保护。

### 3.4. 纠纷解决效率偏低,适配电商运行节奏不足

电商纠纷具有海量、小额、跨地域特征,与传统诉讼周期长、成本高的特点形成矛盾,核心诱因仍是信息不对称。平台掌握第一手事实信息与高效处理能力,但现行程序未充分利用该优势,内外程序脱节;代表人诉讼启动门槛高,难以应对涉众型纠纷,大量同类案件积压,浪费司法资源、延误争议化解。

案例支撑:广州互联网法院审理的谢某诉森马电子商务有限公司网络购物合同纠纷<sup>2</sup>。因商家后台操作失误出现标价错误,全国各地多名消费者以异常低价下单,由此衍生出一批事实、争议焦点高度同质化的网购纠纷,单案标的额多集中于几十至数百元区间。若全部案件按照传统诉讼模式逐一立案审理,将耗费大量司法资源,维权周期也会被拉长。鉴于代表人诉讼对原告确定、权利登记设置较高门槛,本案并未启动代表人诉讼程序。法院将该案作为示范案件先行审理,就电商标价错误情形下是否构成消费欺诈、商家责任边界形成统一裁判规则,其余关联案件参照该示范裁判开展调解与和解工作,推动大批同类小额纠纷快速化解,体现出示范诉讼在电商涉众小额纠纷中的解纷价值[3]。

### 3.5. 实体法与程序法衔接不畅,责任落地缺乏程序支撑

《中华人民共和国电子商务法》<sup>3</sup>等实体法划定平台责任边界,但配套程序性规范缺失,举证分配、证明标准、规则审查路径等无明确指引。例如相应责任为弹性规定,缺乏程序层面的解释与操作细则,导致诉讼中责任难以具体化,加剧司法裁量不统一,实体权利义务难以通过程序落地。

## 4. 电商经济发展视角下平台责任的程序优化路径

### 4.1. 构建业态化责任认定指引,匹配信息控制力差异

责任认定程序标准应与平台信息控制力相适配。司法机关通过指导性案例或司法解释,针对交易主导型、内容驱动型平台制定差异化责任认定规则:内容驱动型平台算法控制力更强,应知认定标准从严;交易主导型平台仅提供基础交易服务,注意义务标准适度从宽。同时量化控制力要素,将信息掌握程度、交易介入深度、营收模式纳入考量,明确权重,增强裁判可操作性。

平台责任程序治理困境,本质是法律程序对电商经济信息不对称核心特征的适配不足。本文以信息不对称理论为主线,揭示困境表征与成因,提出业态化认定、阶梯式举证、差异化审查、协同化解纷、数字化融合的多维优化路径。

本文创新点在于:将信息不对称理论嵌入平台责任程序优化框架,揭示程序不公的经济学根源;刻画不同平台信息结构差异,推导差异化程序规则,增强方案针对性与可操作性;构建兼顾市场公平、产业效率、程序正义的治理范式,为立法司法提供参考。

未来,算法治理、数据跨境流动将带来新挑战。后续研究可结合实证数据验证优化路径效果,关注新立法对平台责任程序体系的重塑,构建更具前瞻性的数字经济法治体系。

### 4.2. 重构阶梯式举证责任体系,矫正信息失衡

举证分配以矫正信息不对称为目标,建立初步举证-责任转移-平台反证的阶梯式体系。过错要件

<sup>2</sup>案号(2021)粤0192民初22756号。

<sup>3</sup>[http://www.npc.gov.cn/zgrdw/npc/lftz/rlyw/2018-08/31/content\\_2060827.htm](http://www.npc.gov.cn/zgrdw/npc/lftz/rlyw/2018-08/31/content_2060827.htm)

举证责任可转移，消费者、中小商家提供初步证据，如存在大量同类投诉、媒体曝光、资质审核缺失等，证明平台可能应知侵权后，举证责任转移至平台；平台需举证证明已建立并有效执行合理审核机制、及时采取必要措施，方可免责<sup>[4]</sup>。强化平台证据提出义务，法院可责令平台提交交易快照、审核日志、算法参数等关键证据；借鉴文书提出命令制度，平台无正当理由拒不提供，推定原告主张成立。同时制定类型化证据披露标准：内容驱动型平台需披露主播合同、审核记录、算法逻辑；交易主导型平台需披露资质材料、交易记录、投诉处理数据。

#### 4.3. 确立统一规则审查机制，平衡自治与监管

司法审查应严格遵循区分属性、双重审查原则，兼顾平台自治与权力规制。需精准区分平台规则的法律属性，服务协议属于民事格式合同，应依据《中华人民共和国民法典》<sup>4</sup>审查提示说明义务履行情况与内容公平性，重点排查是否存在免除平台责任、加重用户义务、排除用户主要权利等不公平条款。交易规则属于平台自治规范，需审查其合法性、行业合理性与制定程序正当性，确保规则不违背公共利益与公序良俗<sup>[5]</sup>。最高人民法院应聚焦仅退款、管辖条款、数据权益归属、违约金设置、用户信息使用等高频争议条款，及时发布指导性案例与典型判例，细化司法审查要点与裁量标准，统一全国同类案件裁判尺度，遏制同案不同判现象，维护司法权威与市场秩序稳定。

#### 4.4. 优化高效多元纠纷解决程序，降低制度性成本

发挥平台内部治理前置优势，构建内外协同解纷体系。规范平台内部纠纷处理机制，要求程序公开、证据出示、结果说理。法院认可内部程序查明的事实与无争议证据。激活代表人诉讼，简化起诉条件与程序，依托消费者协会、检察机关提起公益诉讼，应对涉众型小额纠纷。推行示范诉讼机制，同类纠纷先行审理典型案件，其裁判对后续案件具有参考价值，实现批量高效化解。

#### 4.5. 深化程序数字化融合，适配电商运行特征

制定电子证据专门审查规范，明确平台日志、算法数据、区块链存证、交易流水、用户轨迹、云存储数据等新型电子证据的真实性核验标准、合法性审查要件、关联性判断依据及质证程序规则。完善在线诉讼配套机制，优化异步审理、远程质证、线上听证等审理模式，充分保障当事人的知情权、辩论权与质证权。建立法院、平台、第三方存证机构、公证机构的协同联动机制，提升电子证据调取、核验、固定与采信的整体效率<sup>[6]</sup>。细化电子送达规则，明确站内信、即时通讯、短信、电子邮箱等送达方式的法律效力、适用范围及异议处理流程，确保电子送达合法规范、全程可追溯。

### 5. 结论

责任认定程序标准应当与平台实际信息控制力精准适配。司法机关可通过发布指导性案例或出台专门司法解释，针对交易主导型与内容驱动型两类平台制定差异化责任认定规则。内容驱动型平台依托算法技术拥有更强的信息掌控与内容干预能力，其应知认定标准应当从严把握。交易主导型平台主要提供基础交易撮合服务，对交易内容控制力较弱，其注意义务标准可适度从宽。同时需要科学量化平台控制力相关要素，将信息掌握全面程度、交易流程介入深度、核心营收模式等纳入综合考量范围并明确权重分配，以此细化裁判依据增强司法实践的可操作性。

平台责任程序治理面临的诸多困境，本质上是现有法律程序未能充分适配电商经济信息不对称这一核心特征。本文以信息不对称理论作为核心研究主线，系统揭示当前程序困境的具体表现与深层成因，

<sup>4</sup><https://www.court.gov.cn/zixun/xiangqing/233181.html>

进而提出业态化责任认定、阶梯式举证分配、差异化司法审查、协同化纠纷化解、数字化程序融合的多维优化路径。未来随着算法治理深化、数据跨境流动增多等新趋势出现，平台责任治理将面临更多新挑战。后续研究可结合司法实践实证数据检验优化路径的实际成效，同时密切关注新立法对平台责任程序体系带来的重塑影响，从而构建更具前瞻性与适应性的数字经济法治体系。

## 参考文献

- [1] Akerlof, G.A. (1970) The Market for 'Lemons': Quality Uncertainty and the Market Mechanism. *The Quarterly Journal of Economics*, **84**, 488-500.
- [2] 王莉. 直播电商侵权纠纷举证责任分配研究——以杭州互联网法院案例为视角[J]. 法律适用, 2025(5): 78-86.
- [3] 李兵. 互联网平台责任纠纷示范诉讼机制研究[J]. 中国法学, 2025(2): 132-150.
- [4] 陈明辉. 平台经济中证据偏在的程序矫正[J]. 现代法学, 2023, 45(6): 102-115.
- [5] 郑佳宁. 电子商务平台经营者的民事责任规范进路[J]. 学术研究, 2024(9): 57-66.
- [6] 张磊. 数字经济下电商平台治理的程序法回应[J]. 经济问题探索, 2024, 45(7): 90-98.