

电子商务公司社会责任的履行与缺失研究

李兴旺

贵州大学法学院, 贵阳 贵州

收稿日期: 2024年3月18日; 录用日期: 2024年3月29日; 发布日期: 2024年5月17日

摘要

电商公司履行社会责任对于推动电子商务行业高质量发展具有重要意义, 公司履行社会责任是一种长期的价值追求, 有助于提高公司声誉。电商公司缺乏社会责任意识, 不履行社会责任会给电商公司自身和整个电商行业的健康发展带来一定的负面影响。在互联网时代, 电子商务进入高速发展阶段, 具有便捷性、覆盖面广等优势。然而, 在电子商务快速发展的同时, 部分电商公司缺失社会责任, 损害公共利益, 产生了不良影响。现从公司社会责任履行的角度出发, 对电商公司社会责任缺失现象进行剖析并提出对策, 以此助力我国电商公司树立正确的社会责任意识, 积极履行社会责任。

关键词

电子商务行业, 公司, 社会责任

Research on the Fulfillment and Deficiency of Social Responsibility of E-Commerce Companies

Xingwang Li

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 18th, 2024; accepted: Mar. 29th, 2024; published: May 17th, 2024

Abstract

The fulfillment of social responsibility by e-commerce companies is of great significance for promoting the high-quality development of the e-commerce industry. Fulfilling social responsibility is a long-term value pursuit that helps to enhance the company's reputation. E-commerce companies lack awareness of social responsibility, and failure to fulfill social responsibility will have a certain

negative impact on the healthy development of the e-commerce company itself and the entire e-commerce industry. In the Internet era, e-commerce has entered a stage of rapid development, with advantages such as convenience and wide coverage. However, while e-commerce is developing rapidly, some e-commerce companies lack social responsibility, which damages public interests and has a negative impact. From the perspective of fulfilling corporate social responsibility, this article analyzes the phenomenon of lack of social responsibility in e-commerce companies and proposes countermeasures to help Chinese e-commerce companies establish a correct sense of social responsibility and actively fulfill their social responsibilities.

Keywords

E-Commerce Industry, Company, Social Responsibility

Copyright © 2024 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

企业是市场经济的主体，是社会的重要组成部分，其地位决定了公司必须承担和履行社会责任。随着经济全球化和可持续发展理念的普及，公司的社会责任不断被加强，公司社会责任已成为企业运营中的重要组成部分。公司应当承担对利益相关者的责任，不应只考虑自身利益，仅仅追求利益最大化，忽视公司经营活动对社会和环境产生的不利影响，这不仅是对公司自身经济活动的约束，更是对社会、经济和环境综合考量的。

2. 电子商务公司社会责任的履行

2.1. 电子商务公司发展与公司社会责任履行的关系

2.1.1. 履行公司社会责任对电子商务公司发展的影响

公司社会责任与电商公司的发展相互依存、相互促进，履行社会责任有利于电商公司向可持续方向发展。随着电子商务时代的到来，电子商务与人们的生活联系更加密切，网络购物已成为消费者常见的购物方式。网络购物的方式突破了空间上的限制，打破了传统购物的局限性，给人们的生活带来了便利[1]。网络购物促进了电商行业的发展，具有便捷性、覆盖面广等优势。随着网络购物的普及，电商公司充分利用互联网技术，不断扩大公司规模和市场规模。电商快速发展给消费者带来便利的同时，也造成了侵犯顾客隐私、泄露消费者信息、恶性竞争等公司社会责任缺失的问题，如果无法正确处理电商公司社会责任缺失的问题，会对电商公司自身的发展带来负面影响，阻碍公司发展，同时对消费者合法权益乃至整个社会造成不良影响。

履行社会责任，有助于电商公司提升市场竞争力，为公司日后发展提供有力保障。电商行业的市场竞争激烈，电商公司的发展离不开社会责任的履行。各大电商公司都在努力提升自身竞争力和市场适应能力，积极履行社会责任，以此帮助公司吸引更多的消费者，提高公司效益。社会责任与公司发展之间有着密不可分的关系，电商公司应将社会责任融入公司发展战略中，实现公司利益和社会责任的有机统一。

2.1.2. 履行公司社会责任对电子商务公司发展的价值

电商公司履行社会责任对促进公司发展具有重大意义。积极履行社会责任的公司更容易获得社会的

认可和支持，公司的发展空间更广阔。电商公司履行社会责任，重视环保问题，保持良性竞争，保护顾客隐私和消费者信息就是保护电商公司自身的利益，这对于维护电商公司的声誉和促进公司发展来说是不可或缺的，能够帮助公司在市场竞争中获得优势。

积极履行社会责任的公司更能激发公司的创新文化，在相关创新技术上领先；也更能提高员工的工作积极性和归属感，吸引和留住更多人才[2]。如果电商公司缺失社会责任，损害消费者及社会公共利益，最终必然会对电商公司本身造成不良影响，甚至电商行业也会受到影响。因此，电商公司履行社会责任越积极，对公司发展越有利，越能更好地建立良好的品牌形象，为公司的长期可持续性发展奠定基础。

2.2. 电子商务公司社会责任的履行基础

2.2.1. 电子商务公司履行社会责任的法律基础

我国将公司社会责任作为立法内容，作为市场经济基本法的《民法典》第86条规定了公司承担社会责任的内容；《消费者权益保护法》作为维护消费者权益的法律规范，第6条规定保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。《公司法》要求公司承担社会责任，并且还职工的利益保护、职工参与公司管理决策以及提高职工的素质等方面体现着公司的社会责任。2023年12月29日修订通过的《公司法》(简称新《公司法》)新增了公司社会责任的内容，新《公司法》强化了公司社会责任，细化了公司履行社会责任的规定，有助于推动我国公司的健康发展。《上市公司治理准则》也对公司社会责任提出要求，并作出相关规定。

除此之外，我国已经颁布实施了《电子商务法》和《反不正当竞争法》等相关法律，在规范电子商务经营者的义务和责任、维护电商市场的公平竞争秩序方面起着重要作用。这些涉及公司社会责任的有关条文规定对于公司积极履行社会责任具有重要意义。

2.2.2. 电子商务公司履行社会责任的现实基础

随着数字经济社会的到来，社会责任与电商公司利益相协调，公司不断增强对社会的支配力量，公司有必要承担社会责任[3]。如今，电商公司的地位日益重要，是推动社会进步和经济发展的重要力量。若电商公司缺乏社会责任意识，不履行社会责任，只追求公司自身的利益最大化，不利于公司的可持续发展。履行社会责任不仅是电商公司对社会公众期望的回应，更是其持续发展、健康发展的内在要求。国家积极鼓励公司履行社会责任，注重公司和利益相关者之间的各种关联，协调公司社会责任与公司利益之间的关系，防止过度干涉导致市场竞争失衡，以此达到推动公司履行社会责任的目标，实现社会责任和电商公司利益、社会责任和可持续发展之间的平衡。

3. 电子商务公司社会责任缺失及原因分析

3.1. 电子商务公司社会责任缺失的具体现象

3.1.1. 违反公平交易原则，损害消费者权益

部分电商公司损害消费者的知情权，违反公平交易原则，侵犯消费者的合法权益。在电子商务环境下，网购成为人们生活消费的常见方式。电商公司利用互联网平台提供线上购物消费的服务，给人们的生活带来了便利，但也引起了一定的问题。部分电商公司进行电子商务活动时，通过夸大促销幅度、隐瞒产品关键信息等广告宣传方式吸引消费者；使用大数据技术分析消费者的消费习惯、喜好等信息，对不同的消费者设置不同的价格，进行不公平的定价。电商公司的这种行为违反了公平交易原则，降低了消费者的信任度，对消费者的权益造成了损害，误导消费者做出购买决策，侵犯了《消费者权益保护法》规定的消费者享有公平交易条件的权利。

3.1.2. 侵犯消费者隐私权，增加个人信息泄露风险

消费者在网络平台进行线上购物时，在互联网上留下大量个人信息，比如个人住址、联系电话、消费记录等等。在大数据时代，电商公司为了吸引消费者产生购买意愿，结合消费者的购买记录、消费习惯等给消费者提供个性化服务。电商公司在利用大数据技术对消费者的信息进行分析时，增加了消费者隐私信息被泄露的风险。尽管这种行为可以给消费者带来更好的购物体验，却侵犯了消费者的隐私权。甚至有些电商公司为了获取利益，对信息不做匿名化处理，不经消费者同意将消费者的个人信息提供给第三方使用或进行非法售卖，增加了消费者个人信息泄露的风险。

3.1.3. 采用不正当手段，破坏公平竞争环境

部分电商公司破坏市场秩序，采用不当手段，进行恶性竞争，破坏公平竞争的环境。随着互联网的不断普及，我国电子商务行业的发展日益繁荣。电子商务的飞速发展不仅给消费者带来便利，也给电商公司带来了机遇。有市场就有竞争，电子商务同其他行业一样存在竞争。良性竞争有助于刺激电商公司提升产品质量，提高竞争优势。然而当人们习惯了电子商务的存在并看到电子商务的价值时，部分电商公司为了高额的投资回报率，使用不正当手段进行恶性竞争，破坏了电商市场竞争的公平性。我国具有庞大的消费市场，电商市场的竞争不可避免，但电商公司为了占据更多的市场份额，采用虚假销量和虚假评论等吸引消费者，干扰消费者做出合理的购买选择，使得电商行业的规则遭到破坏，损害了消费者的权益，破坏了市场秩序。

3.1.4. 忽视环保问题，产生负面影响

电子商务给公司带来利益的同时，也带来了各种环境保护问题。部分电商公司对业务的管理监督力度不够，在追求公司利益的时候忽略了社会公众利益，对环境造成负面影响。电子商务活动在各行各业变得普遍，随着电子商务的普及，越来越多的公司开始发展电商业务。在进行电子商务活动时，部分电商公司业务管理出现漏洞，忽视环保问题，不能及时干涉和阻止浪费资源、破坏环境等的行为，导致环境保护问题日益突出，不利于电商公司的可持续发展，对电商行业的发展产生不良影响。

3.2. 电子商务公司社会责任缺失的原因分析

3.2.1. 公司社会责任相关的法律法规不够完善

我国的电子商务行业发展速度迅猛，传统的法律体系无法更好地保障电子商务行业的发展。依托于互联网的电子商务活动创新快、升级快，人们的工作生活与互联网的联系越来越密切，而电子商务行业健全的法律体系没有形成，现有法律存在一定的滞后性，导致一些电商公司利用法律漏洞追逐利益，扰乱行业秩序。

虽然《民法典》对公司社会责任作出了规定，但其中关于公司社会责任的内容是原则性规定，具有倡导性、宣示性的特点^[4]。同时，现行法律对电商公司缺失社会责任，侵犯消费者合法权益和社会公共利益行为的惩罚力度不够。从相关法律法规的内容来看，《消费者权益保护法》和《民法典》中虽然有相应的惩罚性赔偿规定，但对电子商务公司无法起到威慑作用，力度明显不够，这就无法促使电商公司履行社会责任，也无法实现对消费者权益和社会公共利益的实质保护。电子商务活动的监管涉及部门多，法律法规的不完善造成了各部门之间的责任划分不明确，导致监管力度不足或产生冲突，无法促进电商公司及行业的良性发展。

3.2.2. 电子商务公司缺乏社会责任意识

部分电子商务公司社会责任意识淡薄，忽视消费者利益，以损害公共利益和破坏环境为代价，以此追求更高的利润，占据更多的市场份额。近年来，随着电子商务活动的普遍化，传统的商业模式和消费

习惯被改变。电子商务活动为我国社会的经济发展注入了新的活力，电商公司在追求公司利益的同时，应积极维护社会公众的利益，不能忽视环境保护等可持续发展的问题。电子商务活动是以互联网为媒介开展的，电子商务涉及的网络营销活动和传统营销活动有所不同，导致电商公司受道德规范的约束力减弱，部分公司缺乏社会责任意识，无法将公司社会责任和建立公司核心优势联系在一起，片面地追求自身利益，忽视社会责任的履行，产生不良影响。

3.2.3. 电子商务平台管理存在不足

电子商务平台的开放性较高，平台管理存在缺陷，漏洞日益明显，引发了一系列问题。电子商务平台管理存在不足，导致部分电商公司趁机利用不合法的行为进行电子商务活动，破坏了市场秩序。电商平台对此种行为无法有效监管，良好的市场环境遭到破坏，消费者进行购物消费体验不佳，给消费者带来损失的同时也影响了电商平台的竞争力。电子商务发展飞快，相关安全技术如非法信息的监管技术和平台漏洞的抓取技术尚未成熟，对电商公司的不法行为无法及时监管。

4. 推进电子商务公司履行社会责任的对策

4.1. 完善与社会责任相关的法律规定

我国坚持全面依法治国，健全法律体系是我国电子商务行业和公司发展的迫切需要，仅靠社会道德规范的约束力远远不够，公司社会责任的履行要借助立法和相关配套机制，应通过进一步立法来提高公司履行社会责任的基础水平[5]。公司社会责任涉及多个领域，传统的法律法规无法有效应对公司社会责任缺失的问题，与社会责任有关的法律法规需不断完善和调整，以适应新的电子商务发展的形势和需求。电子商务快速发展给社会经济增长带来了新的活力，同时带来了新的挑战，我国应循序渐进对与公司社会责任有关的法律法规进行修订和补充，对于涉及社会公益和福利等有重要影响的公司社会责任，要有强有力的保护机制，并确保其内容与时俱进[6]。同时，细化现有法律中关于公司社会责任的规定，防止电商公司利用法律漏洞忽视社会责任；制定和完善与公平竞争相关的法律法规，规制电商公司利用市场优势损害公共利益的行为，从而推动电商公司积极履行社会责任，确保我国电商行业有良好的市场环境。

4.2. 增强电子商务公司的社会责任意识

在电子商务活动中，公司必须要增强社会责任意识。电商公司应重视社会责任，减少个人信息泄漏、虚假信息等严重损害消费者合法权益和社会公共利益问题的出现。这些问题对社会的伦理道德提出了严峻的挑战，影响了电商行业和网络平台的健康发展。电商公司应根据公司自身经营情况，将社会责任融入公司经营管理的各个工作环节中。电商公司在发展过程中应将社会责任在公司文化中渗透，在公司建设制度中体现。推动电商公司积极履行社会责任需要多方面的努力，不仅需要电商公司内部增强社会责任意识，电商行业也要制定行业规范来加强电商公司的社会责任。重视电商公司的社会责任，有助于公司在市场竞争中获得独特的竞争优势，推动电商行业的可持续发展[7]。

4.3. 提高电子商务平台的管理能力

在电子商务活动中，电商平台的管理对增强公司社会责任起重要作用。电商平台应提高管理能力，加强对电商公司的管理。平台要制定和优化相关管理制度，加强工作人员对相关法律的学习，不断更新升级相关管理技术和安全技术，从而有效预防电商公司的不合法行为，营造一个安全可靠的电商环境。平台应加强对电商活动的监督和管理，增加监管部门人员配置，加大对电商公司的监管力度，运用安全技术对其行为进行监管，以保证电子商务活动的健康发展。同时，平台应运用有效手段规制电商公司的经营活动，优化和完善平台管理措施，预防电商公司忽视社会责任做出损害公共利益的行为。

5. 结语

伴随着互联网技术的进步,电子商务与人们的日常生活联系越来越密切,电商公司履行社会责任对于推动电子商务行业高质量发展具有重要意义。在电子商务环境下,电商公司更应在电子商务活动中履行企业社会责任,遵守社会伦理道德,为我国社会经济发展做出积极贡献。公司履行社会责任,在法律框架内从事电子商务活动是一种长期的价值追求。在互联网时代,电子商务进入高速发展阶段,具有便捷性、覆盖面广等特点,电商公司社会责任的缺失会阻碍公司自身发展,并给整个行业的健康发展带来一定的负面影响。因此,在进行电子商务活动时,电商公司不能脱离法律规范和道德要求,必须树立起社会责任意识,立足长远目标,实现可持续发展。

参考文献

- [1] 张艳菊, 陈志祥. 数字经济时代电商企业社会责任缺失及应对研究[J]. 科技创业月刊, 2024, 37(2): 79-82.
- [2] 陈太清, 郁倩. 试论新公司法视角下公司的社会责任[J]. 武汉公安干部学院学报, 2022, 36(2): 55-59.
- [3] 冯果, 贾海东. 我国公司法社会责任愿景的可能及其限度[J]. 河南社会科学, 2023, 31(9): 22-33.
- [4] 耿利航, 刘晓梅. 公司社会责任之现实困境与未来展望[J]. 理论探讨, 2023(6): 133-139.
- [5] 华忆昕. 企业社会责任的可持续公司法路径[J]. 东北大学学报(社会科学版), 2019, 21(6): 623-630.
- [6] 李建伟, 李亚超. 论公司社会责任强制性的规范体系建构[J]. 交大法学, 2023(5): 38-52.
- [7] 史永东, 王湜淼. 企业社会责任与公司价值——基于 ESG 风险溢价的视角[J]. 经济研究, 2023, 58(6): 67-83.