

# 电商平台经营存在的现实问题与应对措施

刘冬梅

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年3月29日; 录用日期: 2024年4月17日; 发布日期: 2024年5月29日

## 摘要

在互联网+的背景下, 信息技术的快速发展和网络的广泛普及改变了以往人们的消费习惯。随着消费方式的转型升级, 电子商务逐渐呈现多元化的趋势, 为消费者提供了更多样的产品选择, 促进了社会经济的发展。但是, 由于电子商务在我国的发展时间尚不久, 在其运营和发展过程中仍存在着主体认定争议、监管责任落实不到位和界限不清等问题亟需解决。针对以上问题, 进一步构建明确的法律体系、完善相关配套设施, 为我国电商平台的发展夯实基础。

## 关键词

电子商务平台, 电商平台经营者, 路径

# The Practical Problems and Countermeasures of Ecommerce Platform Operation

Dongmei Liu

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 29<sup>th</sup>, 2024; accepted: Apr. 17<sup>th</sup>, 2024; published: May 29<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

In the context of Internet+, the rapid development of information technology and the widespread popularity of the network have changed people's consumption habits in the past. With the transformation and upgrading of consumption patterns, e-commerce gradually presents a diversified trend, providing consumers with more diversified product choices and promoting the development of social economy. However, because the development time of e-commerce in China is not

long, there are still some shortcomings in the process of its operation and development.

## Keywords

E-Commerce Platform, E-Commerce Platform Operator, Path

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

电子商务平台的运行和发展满足了消费者在营商领域内的消费需求，对于优化营商环境、推动网络购物消费的正常运行以及促进消费活力方面具有重要作用。但是，当前我国的电子商务的发展尚处于探索阶段，由于电子商务在现实生活中的迅速发展，加之电子商务在发展过程中信息化建设不足、基础设施落后等一系列问题，导致我国电子商务发展面临困境。为促进电子商务的发展，现存的相关问题亟待解决。

## 2. 电子商务平台运行过程中存在的现实问题

### (一) 电子商务经营者的主体确认过程存在争议

根据当前电商法的相关立法规定，互联网平台在被认定为电子商务经营者后就要承担电商法规定下的所有义务和责任。这种“一刀切”的立法模式对电子商务平台运行造成的影响不可谓不大。现目前，对电商平台经营者的认定主要存在两种认定方式。其一是“四功能要素齐全认定说”[1]，即一个平台只要满足提供网络经营场所、商品浏览、订单生成和在线支付四个功能就满足电子商务平台的认定标准。其二是“功能单要素认定说”，即平台只要能满足“提供经营场所、商品浏览、订单生成、在线支付其中一个功能就可以认定为电子商务平台。但就先目前而言，上述两种认定方式均无法解决上述存在的认定主体争议问题。平台经营者是指设立、运营电子商务平台、为交易的进行提供相应服务且具有中立性、营利性、开放性和控制性的组织体。对这一概念进行进一步的分析可以发现，平台经营者具有企业和市场的双重性质[2]。一方面，平台是竞争的主体，以企业的身份参与市场竞争。此时若发生侵权行为，可以根据《消费者权益保护法》等内容对相关争议进行解决。另一方面，平台作为市场秩序的维护者，是连接消费者和销售者的“中介”，此时的平台作为一个单独的具有组织架构和管理体系的新兴市场主体，需要专门的规范来指导其行为。

### (二) 惩罚标准规定过低

《电商法》对电子商务平台的相关违法行为规定的罚款最高额为200万元[2]。相较于其他领域的惩罚额度而言，该罚款额度已经属于低标准。就近年来，其他领域立法均有加大惩罚力度的倾向，例如个人信息保护、知识产权保护和《反不正当竞争法》领域均设置比例罚并且较大比例地提高罚款额度以求达到相应惩罚作用。电商平台的违法行为罚款额度过低意味着电商平台的违法成本就过低，这也相应导致了监管部门在打击违法行为时无法做到“罚当其罪”，无疑是对电商平台违法行为的纵容，也达不到相应的惩罚目的和惩戒效果。近年来，我国部分专家和学者均提出设置比例罚，加大惩罚力度，不断加强落实电商平台主体责任的建议[3]，但就当前而言，其效果微乎其微。现行立法为电商平台设置了审查义务，但违反审查义务的标准尚未加以明确规定。清晰的违反审查义务的判断标准，是追究电商平台及其

经营者责任的前提条件。例如，医疗人员在诊疗过程中是否采取了合理的、专业的医疗人员在同类情况下的诊疗措施，是确定医疗人员是否违反注意义务的标准，并以此作为医疗人员承担侵权责任的要件。

### (三) 电商平台的监管责任落实不到位

电商平台经营者被要求配合知识产权所有人，在发生侵权行为时，知识产权权利人有权通知平台经营者采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施；平台经营者知道侵权时应采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施。相关规定要求平台在接到通知后应当通知商家并且及时采取相应措施以防止损失扩大[4]。该规定在一定程度上加强了知识产权在电子商务界的受保护程度，但同时也削弱了电商平台自我管理权利，电商平台经营者失去对平台的管理权后，极易造成各平台商家恶意举报和恶性竞争，造成电子商务市场的混乱，影响电子商务市场的有序运行。电商平台经营者在交易过程中承担着安全保障义务，该义务有三个方面的来源：一是法定义务，二是约定义务，三是附随义务[5]。无论其来源是什么，其法律规范和目的均为维护交易市场的秩序，保障特定主体的权益。而现目前，对电商平台承担安全保障义务的责任认定在司法实践中存在争议。例如，《民法典》要求电商平台承担相应责任的公共空间的认定，学术界存在诸多争议。

### (四) 平台管理责任与政府部门监管责任界限不清

在电子商务环境下，电商平台担任了数个角色：(1) 市场经营者角色。其角色目的是在市场竞争过程中，合法合规地实现企业利润的最大化。(2) 政府部门的被监管对象。其首要任务为确保在市场运行下的行为合规以及管理行为的合法。(3) 平台管理者。主要是保证商务系统的健康持续运行。(4) 社会系统成员。其目的是从社会获得认同感和满足感。电商平台在前述四个角色中承担的责任和义务各不相同，在实践运行当中应根据具体事件及时调整自己的角色行为以完成自己所属角色的职责[6]。但近年来，各级主管部门不断提出新的要求，持续加大电商平台的主体责任，这就使得平台在无形之中承担越来越多的政府管理者责任，电商平台的角色与政府部门管理者的角色之间的界限逐渐变得模糊不清。同时，平台作为民事主体的一方，并不具有政府主体所具有的“惩戒”功能，在面对违法行为时无法做出相应的行政处罚，这就导致平台经营者在面对违法行为时无法抉择。

### (五) 配套制度建设不到位

目前，电子商务行业主要在国家各级政府的政策框架内进行创新性、绿色和持续性发展，并且电子商务产业正与其他领域各产业交叉配合、协同发展。但现目前电子商务的发展仅仅处于模糊的方向，尚无法做出明确的应对措施和发展计划。与电子商务产业相关的争议解决方式、信用认证机制、数据流通标准、个人信息保护界限等，都尚未建议明确的标准。其一表现为消费者权益的保护力度较弱。从证据角度来看，消费者能证明平台“明知侵犯消费者合法权益”的唯一可能，就是消费者本人与平台在已经发生侵权行为后的信息交流中留下的证据记录。在数字信息上占尽优势的平台，在法律关系中平台很大程度上处于普通生活常识的消费者的认知水平之上，这大大“增加了消费者的维权难度，易助长电商平台逃避责任的不良之风”。

## 3. 电子商务平台运行过程的解决措施

### (一) 利用规章和规范性文件的指导作用

在《电商法》无法及时调整和修改的相关内容上，利用规章或规范性文件的新立、修改、废止、解释来解决当前电子商务领域存在的现实问题。法律的制订均是基于现实生活的需求，但法律也存在落后于现实步伐的弊端，这是无法解决的问题。在此时，利用好规章和规范性文件的灵活性，及时回应电商领域的迫切问题，在《电商法》不能及时调整的情况下进行补充和调整，从而保障市场的稳定运行。例如目前较为迫切的平台经营者与政府责任不清、处罚标准不明确、责任承担问题等，均可采取通过配套

规章，发布监督管理办法的方式予以解决。政府可以设立专门的法院或法庭，专门审理电商纠纷和违规行为。在司法领域加强打假力度，加大对商家的处罚措施，形成有力的震慑效果。加强与执法部门的配合，形成合力，共同推进电商平台的良性发展。

## (二) 构建明确的法律责任体系

在市场运行的过程中，一般的电子商务经营者与电子商务平台之间实际存在着巨大的区别，因此，不能将二者的处罚标准进行“一刀切”[7]。现行的惩罚机制对行业巨头的威慑力远远不够。进一步明确具体违法行为的界定标准与惩罚标准，对于各方而言更为合理。同时，可以在惩罚方式中加入更多形式，借鉴其他领域的惩罚形式，例如惩罚性赔偿、罚款上限和下限规定、停止运营等，从而保证电商平台在法律边缘试探时多一层考虑，达到事前预防的作用。同时，针对现行法律制度中关于安全保障义务在电商领域的应用问题，建立一个与电商经营、互联网技术相匹配的安全保障义务体系[8]，消除法律制度上的争议。在完善法律法规的过程中，我们应当注重制定相关条款，以保护消费者的合法权益，这要求有关部门细化消费者权益保护机制，对于产品的售后问题进行加强管理。例如，督促电商平台构建一套完善的退换货机制，同时要求电商平台在“假货”事件和侵权行为中承担更重的责任，加强对平台产品质量和知识产权的保护。

## (三) 重构适应数字经济特征的平台责任构成要件。

电商平台在数字经济背景下，并非是交易消费中介。实则，电商平台在消费交易的整个过程对经营者、消费者均会产生实质影响，在某些情况下甚至规定消费交易的内容和模式。要想达到主体归责的法治化，首先需要明确在数字经济背景下行为方式的责任构成要件。加强相关领域的立法工作，将民事归责原则与经济法的责任形式协调配合，构建规范的治理平台，将包括《民法典》、《侵权责任法》、《消费者权益保护法》在内的关于平台归责的法律规定加以推进完善，强化平台责任构成要件对司法实践的促进作用。合理的平台责任制度归根结底是对法律所保护的实质性价值进行平衡的产物[9]。平衡各方利益是责任构成的关键，例如，数据网络时代利用公开发布的信息实际上涉及隐私保护与言论自由的价值冲突，此时面对负责的价值平衡问题，身为主体之一的电商平台无法以“善良第三者”的身份参与价值认定，需要多方参与或者适当的司法介入来实现正当性。

## (四) 厘清电子商务平台经营者的监管责任和政府主管部门责任

在实务中，由于电子商务平台经营者与政府主管部门之间的责任界限不清，导致经营者在电子商务运行当中通过不正当方式规避义务，不合理地加重消费者责任、削弱消费者权利，而消费者由于能力缺乏，在面对各种不公平时，难以采取有效的方式维护自己的权利。针对上述问题，加以明确性规定，理清电子商务平台与主管部门之间的责任界限，并且设置合理的机制，以保证消费者权益，利于有关部门对平台行为的监管[10]。同时，采取相应措施保障消费者的诉讼权利，在出现侵权行为时达到事后补救的作用。为了保证电商平台的良性竞争环境，需要加强政府对平台的行业监管。政府在出台相关法规和制度，明确电商平台经营者的责任和义务基础上，对于违规的商家，应采取严厉的出发措施，以警示其他商家。

## (五) 明确电子商务经营者登记中经营场所的登记

与传统行业相比较，电子商务经营者的经营平台更为多种多样，这是由于这一特殊性，《关于做好电子商务经营者登记工作的意见》特意将网络经营场所作为电子商务平台经营者的登记场所之一。但这一规定尚未解决实际生活中的登记问题。网络平台经营者的登记场所究竟是以网址还是网上店铺的选址来认定？对于经营场所的确定应当多方考量、多元结合、扩大登记范围，以保证有关部门对电商平台的管理，为做好电商环境的下一步发展奠定有序基础。各地市场监督管理部门要加强对登记工作的管理，重视电子商务经营者的登记工作，加强统筹协调和工作指导，建立健全相应工作机制，并结合地方实际做好

相关规定的贯彻落实工作，细化实施工作措施。

#### (六) 建立并完善配套制度

由于我国电子商务发展年限尚且有限，目前并未建立起全国性权威的电子商务行业组织，行业运行均是由电子商务经营者、消费者和政府主管部门共同参与。建议建立一个系统的电子商务市场治理体系，由政府监管部门牵头，电子商务经营者和消费者参与，并在此基础上形成协调有序的组织架构，制定相关行业规范[11]。同时，各部门联合，为电子商务领域建立权威有效的认证制度和行业标准，以保障电子商务的持续健康发展，各方权益也能得到有效保障。政府部门应当率先施行网上作业与电子施政，国家设立专门指导机构，制定我国电子商务发展框架与政策法规，地方政府也应设立在国家统一框架下的区域电子商务管理与指导部门，由上到下形成一个纵向的引导体系，统一规划、统一实施，加速电子商务在我国的迅速发展。此外，平台经营者可以建立用户评价体系，鼓励用户对商家进行评价，并对用户的虚假评价进行打击，确保评价的真实性和公正性[12]。政府部门根据用户评价体系，对评价低于标准值的电商平台进行整顿或处罚，营造良好的电商环境。

## 4. 结语

我国电子商务的迅速发展，为促进社会繁荣和提升人们生活质量方面发挥了重要作用。基于数字经济区别于传统经济的特征，从理念上纠正电商平台经营过程中的误区，构建平台与政府、用户、社会主体共同合作，打造秩序优良的数字经济合作关系。面对现阶段电子商务领域存在的问题，全社会共同参与，加快电商发展，完善电商运行体系，为推动电子商务的长期稳定发展奠定基础。

## 参考文献

- [1] 杨晨, 等. 《电子商务法》的正式实施, 电商未来将何去何从[J]. 计算机系统网络和电信, 2019(1): 13-15.
- [2] 郑文坚, 何竞平. 电子商务法对电商营销传播的影响[J]. 青年记者, 2019(9): 79-80.
- [3] 刘梦雨. 构建商务领域以信用为核心的新型监管体制——专家解读《关于深入推进商务信用建设的指导意见》[J]. 中国信用, 2019(5): 42-43.
- [4] 魏露露. 网络平台责任的理论与实践——兼议与我国电子商务平台责任制度的对接[J]. 北京航空航天大学学报(社会科学版), 2018, 31(6): 7-15.
- [5] 王利明. 论互联网立法的重点问题[J]. 法律科学(西北政法大学学报), 2016(5): 110-117.
- [6] 马更新. 平台经营者“相应的责任”认定标准及具体化——对电子商务法第 38 条第 2 款的分析[J]. 东方法学, 2021(2): 86-97.
- [7] 姚志伟. 技术性审查: 网络服务提供者公法审查义务困境之破解[J]. 法商研究, 2019, 36(1): 31-42.
- [8] 刘文杰. 网络服务提供者的安全保障义务[J]. 中外法学, 2012(2): 395-410.
- [9] 郭晓莉. 假货治理在电商时代遭遇的法律困境及其应对[J]. 湖南科技大学学报(社会科学版), 2016, 19(2): 98-104.
- [10] 陈晓敏. 论电子商务平台经营者违反安全保障义务的侵权责任[J]. 当代法学, 2019, 33(5): 27-36.
- [11] 朱晓娟, 李铭. 电子商务平台企业社会责任的正当性及内容分析[J]. 社会科学研究, 2020(1): 28-36.
- [12] 刘权. 网络平台的公共性及其实现——以电商平台的法律规制为视角[J]. 法学研究, 2020, 42(2): 42-56.