

# 电商平台经营者安全保障义务研究

钱昕妍

扬州大学法学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2024年3月16日; 录用日期: 2024年4月23日; 发布日期: 2024年5月31日

## 摘要

关于电商平台的安全保障义务在《电子商务法》未出台之前, 法院多援引《消费者安全保护法》和《侵权责任法》作为要求平台承担相应责任的法理依据, 但《侵权责任法》中网络服务提供者和网络用户承担连带责任需要网络服务者知道并且未采取必要措施这两个必要前提, 某些网络平台侵权案件的判决中虽然其审判结果在法理上是公正的, 但如果仅仅以法条表面判断裁判结果是否合适还有待商榷。多数学者认为, 在判定平台是否承担法律责任以及承担何种法律责任的考量中, 应结合平台自身特点, 以适用“补充责任”为原则, “连带责任”为例外, 由此更好的平衡平台与消费者之间的利益关系。

## 关键词

电子商务法, 安全保障义务, 责任形态, 补充责任, 平台经营者

# Research on the Safety Guarantee Obligation of E-Commerce Platform Operators

Xinyan Qian

Law School of Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: Mar. 16<sup>th</sup>, 2024; accepted: Apr. 23<sup>rd</sup>, 2024; published: May 31<sup>st</sup>, 2024

## Abstract

Before the introduction of the E-commerce Law, the courts mostly cited the Consumer Safety Protection Law and the Tort Liability Law as the legal basis for requiring platforms to assume corresponding responsibilities. However, according to the Tort Liability Law, the network service provider and the network user should bear joint liability, which requires the network service provider to know and fail to take necessary measures. Although the trial results of some network platform infringement cases are fair in jurisprudence, whether the judgment results are appropriate only on the surface of the law remains to be discussed. Most scholars believe that in determining

whether and what kind of legal liability a platform should bear, it should combine its own characteristics and apply the principle of “supplementary liability” with the exception of “joint and several liability”, so as to better balance the interest relationship between the platform and consumers.

## Keywords

Electronic Commerce Law, Security Obligations, The Form of Responsibility, Supplementary Liability, Platform Operator

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

随着互联网产业的兴起，电商行业在我国各行各业也迅速发展，成为人们获取公共信息、日常娱乐休闲的重要媒介，各种电商平台抓住机遇迅速发展，渗透到人们生活的方方面面，也成为新的时代背景下的新型商事主体，与传统商事主体相比较而言更具有新时代的活力与特征[1]。然而电商平台的出现也是一把双刃剑，虽然为人们的日常生活带来许多便利，但其出现的问题也是不容忽视的。

就如“货拉拉”案件，要想更好的发挥电商平台的作用，就需要对其运行进行一定的指引与规制，并且在利用平台作为媒介进行交易的情况下，消费者作为弱者，必须对其进行倾斜性保护，才能达到实质上的公平正义。

为解决电商平台出现的一系列问题，包括但不限于杀熟、出售假冒伪劣产品、电信诈骗等问题，立法者制定了《电子商务法》，并于2019年正式实施，这为整治平台乱象，维护平台运行作出了卓越的贡献。其中最具有讨论热度之一的是这部法律中的第38条第2款关于电商平台经营者的安全保障义务[2]。细究为何此条款为什么具有讨论热度，追根溯源，是因为关于此条款的规定，曾经有过非常大的争议。

案稿送审之初曾规定要求电商平台与侵权者承担连带责任，但这遭到了很多电商平台的反对，认为这对电商平台施加了过重的责任，此后送审稿将连带责任改为补充责任，这样的修改又遭到了消费者的反对，消费者认为仅仅是补充责任难以在他们权益受损害时得到保障，后为了平衡电商平台和消费者两者之间的利益，立法者最后选择了“相应责任”这样模糊化处理，但也因此为司法适用造成了一定的困难[3]。本文将对电商平台的安全保障义务进行相关探讨，以探索立法者原意，寻找两者之间的利益平衡点。

## 2. 电商平台经营者安全保障义务的基础理论

### (一) 相关概念厘清

#### (1) 电子商务平台的概念

想要了解电商与经营者、消费者之间的关系，首先必须对电子商务平台有相关的了解。这个词语最早出现可以追溯到16世纪的牛津词典中，从经济学角度来解读，平台是为双方或者是多方主体的联系搭建的一个空间场所，为相互有需求的主体提供一个发生互动的机会。

现如今存在的电商平台属于平台经济的一种，是以互联网为依托的虚无的交易场所[4]。大概可以划分为四种类型，包括B2B，B2C，C2C，O2O。B2B是指专门为企业提供相关交易或者实现信息共享的

平台，这种模式促进企业之间的合作发展。

B2B 平台通常用于大型批发商、采购商、零售商、工厂等企业之间的交易，日常大家所了解的阿里巴巴，环球资源网，中国制造网均属于 B2B 平台。与之相比 B2C 是指商家与消费者直接关联的网站，相较于 B2B 模式，大家可能对 B2C 模式更加熟悉，包括淘宝、天猫、京东都属于 B2C 平台，这类平台使得人们日常的网络购买行为更加的便捷快速，是电子商务的主要形式之一。

C2C 是指个人之间的交易平台，主要表现为一个消费者把自己的物品转手给其他消费者，如咸鱼平台，此类交易平台的交易数量相较于 B2C 而言较少，但也实现了交易模式的多样化，满足了人们的不同需求。O2O 平台是线上服务与线下实体店相结合的模式，如美团外卖、饿了么外卖。各种不同类型的电子商务平台为不同的消费需求创造了可能，推动了交易的便捷化、高效化。

## (2) 平台经营者的界定

关于平台经营者的概念，在《消费者权益保护法》和《电子商务法》中均有提及，消法中将平台的经营者定位于一个管理者的角色，与之相比《电子商务法》中关于平台经营者不仅局限于一个第三者的形象，其也是这个平台的参与者[5]，这些平台经营者不仅会为其他平台提供交易的场所，也致力于实现自身利益的最大化，《电子商务法》对平台经营者的剖析更为全面和准确。

## (3) 电商平台经营者与平台内经营者的关系

关于两者之间的关系，有几种不同的学说观点。包括但不限于卖方或合伙说，出租说，居间说，服务说等几种。第一，卖方或者合伙说。这种学说认为，两者都是为消费者提供产品或者服务的一方，他们之间具有同等的法律地位，然而在大多数情况下平台并不实际参与到交易的环节和过程中去，只是为这样的交易提供一个空间，不属于买卖合同其中一方的当事人，即使是电商平台经营者自营的情况下，也不符合合伙的说法。

出租说将平台经营与传统的线下经营类比，将平台看作是出租方，平台内经营者看作是承租方，这种类比乍一看确实是有一些道理，但是仔细探究其实两者之间存在差异。线下的承租方往往需要向出租方缴纳一定的房租，而电商平台大部分情况是不收取任何费用的，少部分也仅仅收取较为低廉的服务费，平台更多的目的是为了给交易双方提供交易的机会，而传统的租赁合同是为了租金的收益。

居间说认为平台经营者作用与居间人类似，为交易双方创造交易机会。但其实这两者之间有细微区别，居间合同的居间人要收取委托人一定的费用，但电商平台的经营者并未收取一定的报酬，并且平台只是提供了电子商务环境与之配套的技术服务，并不会像居间人一样积极促成某项交易。

与以上三种学说对比而言，服务说显得更加合理。平台提供的服务主要有媒介服务和非媒介服务两大类，具体包括产品展示、交易磋商以及用户引流等[6]。不同于传统的交易模式，根据其交易的特点，需要对其进行新的定义。电子商务是建立在互联网技术飞速发展的基础之上创造的新型交易模式，平台经营者一般不参加交易的过程，很显然平台的角色定位相当于独立的中介服务商。这样的解释更为合理。

## (4) 平台与消费者之间的关系

消费者通过平台与平台内的经营者发生交易行为。而消费者在利用平台进行交易的前提是要选择知情并同意平台的规则，而这些规则都是格式条款是不可以进行个性化修改的，大多数消费者都是直接勾选同意，否则的话也无法利用平台进行交易活动，而平台也通常利用这些格式条款来规避风险[7]，在出现一些交易纠纷时，平台就会通过这些格式条款从而使自己摆脱责任，这样的平台使用机制在一定程度上是对消费者权利的损害。

## (二) 安全保障义务的发展

安全保障义务的最早来源可以追溯到 1902 年的枯树案和 1903 年的道路撒盐案，德国法院以判例的形式明确了“社会交往安全义务”，并且在此后的司法判决中不断拓展适用，从交往安全领域发展到侵

权领域等各个方面[8]。与德国相比,我国关于安全保障义务的概念最早出现于2006年的最高人民法院的司法解释之中。

在“银河宾馆案”中,法院认为宾馆对其住户有一定的安全保障义务,而住户在居住期间遭到了侵害,宾馆相当于违反了合同义务,所以要承担相应的责任。在此后很长一段时间,安全保障义务仅仅被局限于合同义务之中。直至在乘客诉北京公共交通控股有限公司第四客运分公司案中,二审在逻辑上将违约责任拓展至侵权行为,拓宽了安全保障义务的适用范围。到2009年,《侵权责任法》以法条的形式明确表示公共场所的管理人或者是群众性活动的组织者有安全保障的责任,后《民法典》之中也再次重述了该项规定。

关于电商平台的安全保障义务在《电子商务法》未出台之前,法院多援引《消费者安全保护法》和《侵权责任法》作为要求平台承担相应责任的法理依据[9],但《侵权责任法》中网络服务提供者和网络用户承担连带责任需要网络服务者知道并且未采取必要措施者这两个必要前提,某些网络平台侵权案件的判决中虽然其审判结果在法理上是公正的,但如果仅仅以法条表面判断裁判结果是否合适还有待商榷。19年《电子商务法》正式生效,电商平台如何承担安全保证义务被明确。但平台的经营者与实际侵权人到底是承担连带责任还是补充责任在此法中并没有明确,立法者采取模糊处理的态度,选择了相应责任这样的说法。

### 3. 电子商务平台对消费者安全保障义务之认定及判断标准

#### (一) 安全保障的认定

对于危险源的监管,我们可以将其从时间的角度划分,在抽象危险尚未转化为具体危险时,通过事前预防措施避免危险的现实化,当危险已经发生时,采取必要的措施及时消除危险,减少损害,当危险已经发生并且产生相应后果时,采取相应手段防止危险结果的进一步扩大。

##### (1) 事前危险预防义务

安全保障义务在危险未现实化之前可以通过相关的手段进行阻断,一方面可以提前告知消费者相关的信息,对于有交易风险的行为给予警示,提高消费者的防范心理,另一方面对于不符合要求的产品进入流通领域时,采取必要措施,防止危险发生。因此事前经营者存在告知义务[10]。除此之外对于平台自身而言,最重要的是保证技术层面的安全和防止不特定第三人引发的风险,平台交易与传统的线下交易不同,平台经营者有义务保证平台的交易系统平稳有序的运行,不至于存在信息交叉紊乱的现象,平台经营者还需要确保平台的技术人员的数量充沛、技术到位以便及时发现平台在日常运行中出现的纰漏及时修补。因此要对技术人员进行培训、监管、考核,防止滥竽充数的现象出现。关于为了防止第三人引发风险的问题,要求平台经营者对日常平台的经营要保证谨慎监管的心态,对平台内的经营者进行形式上的资质审查,对于需要登记备案的人员或物品进行备案登记。

##### (2) 事中危险排除义务

危险消除的义务不仅是在危险出现时及时的解决,也需要对抽象危险变成具体危险上主动排查密切关注。平台与单个消费者相比,往往拥有巨大的信息优势和技术优势。对平台内的经营者的商品与服务的内容信息在一定程度上比消费者了解的更为真实。所以在审查的过程中,发现虚假的产品要及时下架,将其拉入黑名单,并且要防止其换汤不换药的行为,避免通过重新注册再次上架产品或服务的行为。对于不实信息的传播要及时切断,同时向有关监管部门进行报告,及时解决问题。

##### (3) 事后危险救助义务

在危险已经发生之后,平台需要尽力最大程度的减少损失,一方面协助当事人或者是警方取得证据,向其提供涉案经营者或者是店铺的具体的真实的地址联系方式,保存相应的交易记录作为必要的证据,

以此降低消费者个人的取证举证的难度，尽量帮助消费者挽回损失。如果涉及到用户的人身安全，及时送往医院紧急救助等。

此外，在危险发生后，要对危险发生的原因进行分析，防止类似的风险再次发生，这不仅与平台的声誉息息相关，也与平台的利益紧密关联，如果多次出现平台管理不善而发生交易纠纷，在竞争如此激烈的市场环境下，这样的平台将会被消费者淘汰。

## (二) 安全保障义务的判断标准

### (1) 法定标准

电商平台应该履行何种义务，达到怎样的标准，当然可以在合同中有个性化的体现，但是最重要的是要符合法律的规定。法律对于平台的要求除了在《民法典》和《消费者权益保护法》中有所体现，在《食品安全法》、《电子商务法》、《网络交易管理办法》中均有所涉及。比如《电子商务法》第17条就对平台披露信息的义务作出了相关规定，要求平台披露的信息必须要全面、真实、准确，及时，要保障消费者的知情权<sup>[11]</sup>，不得进行虚假宣传从而误导消费者。法定标准一般都是最低标准，平台必须遵守法律的规定，全面履行平台应尽义务，否则将承担不利的法律后果。

### (2) 协议标准

现实中，根据不同的交易对象，或者是不同的平台根据自身的交易群体会单方承诺某些标准，这些单方承诺的标准是具有法律上的效力的，平台在交易的过程中必须履行所承诺的义务。否则将构成违约，在此必须强调的是，平台的单方承诺义务只能高于法定义务，因为法定义务为最低标准，也是平台必须履行的，不可以单方抹除。

### (3) 合理性标准

安全保障义务的标准除了从以上两方面考察，还可以结合多种因素，进行综合性考量。包括以下几个方面。第一，风险的可预见性。如果平台不能预见风险，那也无法进行安全保障义务，对于存在风险要具有可预见性，否则不能归责于平台未尽安全保障义务。第二，预防风险所需成本。预见风险需要大量的经济投入和技术支持，如果平台对此投入远远大于收益，应当降低其安全保障义务的标准。第三，消费者自身甄别风险的能力。某些网络风险是正常消费者都可以鉴别的，个别消费者陷入网络交易风险之中，与其自身的认知具有因果关系，在此情况下可以降低平台安全保障义务的标准。

## 4. 安全保障义务的实践困境及路径探索

电子平台是否违反安全保障义务，以及其应当在何种范围内承担责任在司法实践中一直存在困惑，消费者往往在这类案件中维权艰难<sup>[12]</sup>，因此有必要对举证责任、责任形态等相关问题进行进一步讨论。

### (一) 举证责任的分配

实践中，对于平台受否承担责任，一般情况下采用过错原则，即只有平台存在过错，才需要承担不利后果<sup>[13]</sup>。在民事诉讼法中的一般原则是“谁主张，谁举证”，承担举证责任的一方如果举证不能或者没有达到法定的证明标准，就要承担不利的法律后果，但上述提到平台作为经营主体，其掌握的平台内的经营者的信息是更加全面准确的，与消费者个体来说，平台具有更强的举证能力，更容易获得案件所需要的材料和信息，所以结合案件本身的情况，可以在必要限度内要求平台承担举证义务。在平台不作为的案件之中，只要消费者证明电商平台没有采取相关措施保障其合法权益就应认为其履行举证义务从而转由平台证明其已经采取必要的安全保障措施，这样才更加符合实质公平的原则。

### (二) 责任形态的认定

上述提到《电子商务法》第38条第2款为平衡平台与消费者的利益，采取了“相应责任”这样模糊的表述，为司法实践的适用带来困扰。笔者认为“相应责任”应具体理解为“连带责任”或是“补充责

任”，结合具体案件的情况来具体适用。应以适用“补充责任”为原则，以适用“连带责任”为例外。

以“补充责任”为原则的原因在于，就网络交易而言，平台只是提供交易的场所，并不是交易双方实际的参与者，其责任仅在于提供一个相对安全的交易空间，如果对平台施加过重的责任，要求平台在不存在过错的情况下也承担“连带责任”，这会影响电商平台的发展且也不具有合理性[14]。对于一些辅助型电商平台，该类平台应承担的安全保障义务的责任应该更低。结合《民法典》的相关条款，电商平台与实际侵权人在没有达到共同侵权的程度时，其承担补充责任是符合公平正义的理念，对电商平台尽超出一般注意义务尚不能发现的危险来说，让平台对这类危险承担连带责任有失公平[15]。并且所谓补充责任，是在实际侵权人不能进行相应赔偿的情况下才可以要求平台承担责任，并且平台在承担补充责任之后，应该享有对实际侵权人的追偿权。

以“连带责任”为例外。如果平台“知道或应当知道”存在交易风险，但是没有对相对人做出风险提示，主观上存在故意或者是过失，在此情况下与平台内的经营者属于共同侵权，应当承担连带责任。此外，根据特别法优于一般法的原则，在特殊的领域应当优先适用特别法。如在食品安全领域，《食品安全法》第 131 条规定网络食品交易平台未尽法定义务导致消费者遭受损害的，应当与商家连带承担责任。因此在符合此条款的情况下，平台应当承担连带责任。

## 5. 结语

良法是善治的前提，《电子商务法》的出台无疑对规范网络秩序，营造良好的交易氛围起到了重要作用，但是徒法难以自行，仅仅是由法律文字的表述也难以起到立法者所期望的效果，并且法律总是不可避免地具有滞后性，在实际适用中，总会出现各种各样在立法制定过程中难以预想到的问题，需要对法律条文进一步解释才能更好的发挥其作用。本文以电商平台的安全保障义务为着眼点，对相关概念、安全保障义务的范围标准以及实践问题进行了探讨，希望能在繁荣电商平台与保护消费者合法权益之间找到有力的平衡点。

## 参考文献

- [1] 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. <https://doi.org/10.16290/j.cnki.1674-5205.2023.01.004>
- [2] 陆青. 电子商务平台经营者安全保障义务的规范构造[J]. 浙江社会科学, 2021(11): 70-79+158. <https://doi.org/10.14167/j.zjss.2021.11.008>
- [3] 徐浩宇, 蒋慧. 平台经营者的“相应责任”探析——以《电子商务法》第 38 条第 2 款展开[J]. 广西科技师范学院学报, 2022, 37(2): 69-75.
- [4] 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. <https://doi.org/10.19404/j.cnki.dffx.2021.02.007>
- [5] 杨立新. 电子商务法规定的电子商务交易法律关系主体及类型[J]. 山东大学学报(哲学社会科学版), 2019(2): 110-120.
- [6] 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. <https://doi.org/10.19525/j.issn1008-407x.2023.05.011>
- [7] 徐可行. 试论电子商务平台经营者的安全保障义务[J]. 中国商论, 2022(13): 57-59. <https://doi.org/10.19699/j.cnki.issn2096-0298.2022.13.057>
- [8] 曾磊, 靳媛媛. 电子商务平台安全保障义务的范式解读与路径优化[J]. 深圳社会科学, 2022, 5(3): 116-127.
- [9] 肖峰. 信息利益视野下电商平台消费者保护责任立法的完善[J]. 上海财经大学学报, 2022, 24(1): 137-152. <https://doi.org/10.16538/j.cnki.jsufe.2022.01.010>
- [10] 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.

- [11] 蓝寿荣. 消法视角下的电子商务平台安全保障义务[J]. 政法论丛, 2023(2): 37-46.
- [12] 燕林祺. 电子商务平台经营者的民事法律责任探讨[J]. 西部学刊, 2022(5): 32-35.  
<https://doi.org/10.16721/j.cnki.cn61-1487/c.2022.05.006>
- [13] 武腾. 电子商务平台经营者的侵权责任[J]. 法商研究, 2022, 39(2): 103-115.  
<https://doi.org/10.16390/j.cnki.issn1672-0393.2022.02.009>
- [14] 魏昀天. 电子商务平台安全保障义务的实证考察与理论进路[J]. 法律适用, 2021(3): 34-44.
- [15] 徐美. 风险社会视角下电商平台安全保障责任[J]. 沈阳大学学报(社会科学版), 2021, 23(5): 518-523.  
<https://doi.org/10.16103/j.cnki.21-1582/c.2021.05.004>