

# 数字时代如何发展“枫桥经验”？

## 本市探索数字经济领域诉源治理路径

□记者 陈颖婷

数字经济时代，各种互联网平台成为新型产业组织的显著特征和协调、配置资源的基本单元，引领着新技术、新业态、新模式不断呈现。然而平台经济的高速发展也带来了纠纷激增、平台责任争议、消费者权益和知识产权保护等治理难题。如何从源头上减少平台纠纷的诉讼增量，已然成为数字经济发达地区属地法院的共性课题。为坚持好、发展好新时代“枫桥经验”，深化探索数字经济领域诉源治理路径，昨天，由长宁区人民法院携手长宁区司法局主办的涉平台纠纷诉源治理白皮书暨诉调对接工作二十年新闻发布会在“全过程人民民主”重大理念首提地——长宁区虹桥街道古北市民中心召开。长宁法院针对区内互联网平台企业集聚引发涉平台诉讼纠纷高企的阶段性突出矛盾，发布涉平台纠纷诉源治理白皮书。

### “问题直播”引发“直播治理”纠纷

2022 年 10 月，长宁法院集中受理了 30 余起珠宝直播电商维权纠纷，纠纷起因主要是部分平台商家在直播间销售翡翠原石时，存在虚假宣传、诱导交易、欺诈等行为，平台对此类商家集中整治，包括关闭直播权限、下架问题商品、临时性资金限制等，由此导致部分商家认为平台处罚过于严厉或缺少依据，起诉至法院，要求恢复店铺正常经营等。考虑到后续潜在纠纷不断生成且可能陆续诉至法院，长宁法院积极聚焦源头，推进平台纠纷协同共治。

长宁法院第一时间向涉案平台和相关单位了解情况，深入研判珠宝电商维权纠纷以及相关的发展态势。同时要求平台向法院提供集中治理所涉店铺概况、商家对治理行动的反馈意见，以及对潜在纠纷数量的评估意见。通过调研，法院认为平台治理行动在规范直播交易秩序中的积极作用应当得到肯定，但需要进一步明确监管规则。为此，法院在已经受理案件中选取典型个案，对当事双方充

分释法说理，并在法院主持下达成和解，形成示范案例；在此基础上，梳理该批案件的常见问题及拟处理意见，进一步明晰类案裁判规则，对涉诉双方产生引导和示范效应，带动已经立案的 30 余起案件顺利化解结案。

通过直播治理纠纷类案审理，长宁法院积极推动电商平台将治理逻辑从事后响应向前延伸至事前和事中环节预处理。一方面，建议平台构建双向监管模型，改变以往仅对潜在问题商家进行治理的单向模式，加强“消费端教育”，尤其增加对重点消费群体的定向直播风险提示以及同类交易的风险提示，进行“个性化推送”。另一方面，督促平台数字赋能精准治理。利用大数据及算法治理，更准确识别潜在交易风险及违规行为，避免误判。在治理措施上“因店施策”，区分不同风险等级及违规类型给予符合比例原则的监管，避免畸轻畸重引发商家不满。在治理对象上“分级处遇”，对潜在风险高发店铺加强监控及主动干预，在必要时迅速介入采取处置措施。

白皮书指出，国内平台治理尚处于“实践先行”阶段，规则层面存在立法相对滞后、条文相较原则等问题。现有法律法规中，《电子商务法》对电商平台在主体资格审核、信息保管、信息报送等方面的法律责任作出了较为全面的规定，对平台治理也提出了一些具体的要求；针对平台服务协议和交易规则的订立、修改、内容及程序等，进行了必要的规定和限制。但相较于平台经济发展如火如荼之势，相关条文尚难以覆盖错综复杂的涉平台经济社会关系的规

### 平台纠纷诉源治理问题所在

范需求。有鉴于此，平台治理客观上须采取“依法规治理”+“依合同治理”的组合模式，“依合同治理”可以为“依法规治理”填补盲区、细化原则，但不可以突破法律法规界定的基本框架，否则将引发平台治理合规性的质疑。

同时，平台纠纷产生于互联网空间，涉及多方主体，纠纷事实及法律关系相对复杂，调处难度较大。现有的各类调解队伍以人民调解为主，部分调解人员对相应纠纷类型及法律关系不熟悉，对案件的整体把握及驾

驭能力还需提升。针对平台纠纷诉源治理中的理论和实践问题，还缺乏针对性的研究及经验总结。同时，符合平台纠纷解决特色的理论体系和制度体系有待进一步探索，纠纷源头预防和多元化解的实践成果亦有待进一步提炼规则，仍需在此基础上推动国家层面多元化解相关法律的立法进程。

除此之外，配套保障服务及机制相对滞后，各类解纷平台与互联网平台之间的信息互通、数据交互尚未实现真正有效对接，多元解纷激励机制不成熟，多元解纷成效评估机制不完善。

### 完善对策推进网络空间协同治理

白皮书指出，互联网经济已发展成为一个生态系统，要解决生态圈中的法律纠纷，不应当只是孤立地构建司法规则，而应当同时着眼于系统治理、协同治理。因此，应当在深挖类案问题背后的普遍性、深层次原因基础上，明确各方力量的职能定位、发挥司法的保障性作用、科学界定平台的参与方式，并加强理论供给、技术赋能及经验传承，共建共治共享共同推进网络空间协同治理。

以互联网平台为支点，做到“不缺位、不越位”，找准定位的基础上着力构建“党委政府主导、平台自律自治、多元协同参与、司法推动保障”分层治理模式，打造机制共建、纠纷共治、公平正义共享的平台纠纷诉源治理格局。在此基础上，进一步深化司法服务保障职能，坚持以审判促源头治理，在个案审理中把握好解释法律、适用法律的正确边界，形成相对统一的、可预期的司法基本规则，进而指导类案纠纷处理，实现通过一个示范性判决，“一揽子”化解潜在未成讼的大批



长宁法院发布涉平台纠纷诉讼治理白皮书

通讯员 金文斌 摄

### 3 年受理平台纠纷近 4 万件

据了解，长宁区是全市首个“互联网+生活性服务业”创新实验区，辖区内有 6000 余家数字经济企业，平台交易总额居全市第一，数字经济产业呈现集群效应，平台纠纷亦呈现聚集性和多样性。2021 年 1 月至 2023 年 10 月，长宁法院共受理平台纠纷 39268 件。

从纠纷类型分布来看，平台纠纷主要集中在网络服务合同纠纷、信息网络买卖合同纠纷、网络侵权责任纠纷、知识产权类纠纷。近三年，长宁法院受理的涉平台纠纷类型和数量主要与辖区平台企业的业务类型、总量和市场地位有着密切联系，纠纷涵盖直播网购、在线预订、知产纠纷、平台法定义务履行、平台内纠纷争议解决等多种类型，且具有纠纷主体多元化、纠纷跨地域性、纠纷内容类型化等特点。

值得一提的是，网络侵权责任纠纷数量增幅较为明显，主要原因系近几年“自媒体红人”开始加入肖像权维权主流群体，即权利人身份由原先家喻户晓的知名明星演员，扩展到网络主播、自媒体博主、带货达人等。这类新崛起的“自媒体红人”本身自带的流量及关注度不亚于传统明星，维权手段亦呈现商业性，批量维权特征明显。

同时，知识产权纠纷持续增长，2023 年 1 月至 10 月受理 21435 件，其中著作权侵权纠纷 18688 件，占比 87.2%。从纠纷结构占比来看，著作权侵权纠纷占绝大多数。该类纠纷中知识产权权利人商业化维权的现象较为突出，原告方对法院诉源治理工作的配合度较低，这一问题将是长宁法院知产纠纷诉源治理的重点领域和攻坚目标。

量案件。

对于平台纠纷的治理，互联网平台应当更加积极主动地作为。白皮书特别指出，强调平台在治理中的积极性，并不代表把平台治理的责任全部转移给平台企业，而是鼓励平台依托所掌握的先进网络信息技术以及海量大数据资源，积极投入构建“以平台在线争议解决机制为落脚点，分散对接各类多元解纷机制”模式；引导平台合法、规范应用人工智能、算法推荐等先进技术，优化算法并应用于风控、靶向检测等系统，发挥在矛盾纠纷预警、监测、排

查、化解中的积极作用，提升平台治理精准性；督促平台不断完善在线解纷规则，更加关注包括消费者、权利人、平台内经营者在内的各类利益相关者的需求；细化平台治理规则和交易规则，形成自身的自律机制，发挥平台新兴经济在社会治理中的引领作用。

由于平台纠纷所具有的新颖性、专业性对纠纷化解工作提出了更高的要求，所以应积极推动司法机关与高等学校共建研究基地，汇集人民法院司法实践优势与高校丰富的学术资源优势，共同推动平台纠纷在线化解机制的理论研究和实践探索。