

电商平台经营者法律责任的演化与趋势

倪 楠

《电子商务法》实施至今已五年有余，电子商务平台经营者的法律责任从无到有，监管者从线下走到线上，交易模式不断创新，淘宝、京东、拼多多等电商平台都有平台经营模式创新的成功经验。伴随着监管者对电子商务交易模式、盈利机制的准确认识，特别是对电子商务各主体权利义务的清晰界定，对电子商务的治理模式从《消费者权益保护法》的电子商务平台内经营者主体责任转向《电子商务法》的电子商务平台经营者第一责任，再到当下的合规经营，电子商务平台经营者的法律责任不断演进。这既是监管的需要，也是市场的要求，更是电子商务平台经营者承担社会责任的一种体现。

起源：法律责任从线下走到线上

1999年可谓是我国电子商务元年，国家通过《消费者权益保护法》《产品质量法》《反不正当竞争法》《合同法》《商标法》《广告法》《侵权责任法》《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》等相关法律保护消费者权益，维护互联网新兴市场的秩序。然而任何法律都具有一定滞后性，在《电子商务法》颁布之前，理论界与实务界对电子商务这一新生事物的运营机制、盈利模式和各主体之间的权利义务关系缺乏准确界定，对“微信带货”“论坛社区带货”“微博带货”等新形态所知甚少，在一段时间内并未建立起专门针对电子商务的法律责任体系。

2014年，原国家工商行政管理总局发布《网络交易平台经营者履行社会责任指引》（以下简称《指引》），对电子商务平台经营者承担的社会责任做了说明，主要包括平台经营者对平台内经营者的管理，更好地保护消费者以及主动维护电子商务平台秩序等内容。2023年10月，十四届全国人大常委会第六次会议按照法律部门对299件现行有效法律进行分类，经济法包含83件，《电子商务法》赫然在列。社会责任和经济法法律责任相契合，社会性是经济法法律责任的重要属性，充分体现了个体对社会整体应当承担的责任。这种责任一般包括预设责任和过去责任，预设责任是由社会功能和角色所决定的，指承担某项职责的人对于履行职责所具有的责任；过去责任是对责任主体过去行为和现实所做的交代和回应。更通俗地讲，可以把预设责任和过去责任理解为积极责任和消极责任，积极责任是为了防止损害结果的出现；消极责任是对损害结果发生后的一种补救。

基于此，2014年事实上仍处于明确电子商务平台经营者责任的摸索阶段。在该阶段，监管部门在管理平台内经营者，保护消费者合法权益，维护电子商务平台秩序的过程中，更多地希望电子商务平台经营者能够自觉履行自身义务，并担负起一定社会责任。但电子商务平台经营者在发展初期主要着眼于抢占市场，“吸附”更多的平台内经营者和消费者。作为一个典型的商事主

- 2014年《消费者权益保护法》修订前，监管部门更多地希望电子商务平台经营者能够自觉履行自身义务，并担负起一定社会责任。《消费者权益保护法》修订后，确立了对平台内经营者的网络交易治理模式。
- 2019年《电子商务法》颁布之初就被誉为对电子商务平台经营者监管最严格的法律，充分落实了电子商务平台经营者的社会责任，将最初的鼓励性质的社会责任转化为强制性的法律责任，并在第二章第二节中予以规定。
- 《电子商务法》实施后的五年，由于平台规模和类型的差异，适用统一的立法标准难以实现对不同级别与类型的平台进行有效治理。合规经营成为继《电子商务法》颁布之后，平台治理新的方向 and 选择。

体，始终以利润最大化为目的，自觉履行社会责任成为一种外在压力而非内生动力。

发展：确立以平台内经营者为责任主体

为了促进电子商务市场的蓬勃发展，更好地规范市场主体行为，《消费者权益保护法》在2014年进行相应修改，此次修法旨在回应人们因消费模式和支付方式变化所引起的法律纠纷。《消费者权益保护法》新增第四十四条网络治理条款，消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。该条款并未沿用《指引》对电子商务平台加强管理的规定，而是确立了对平台内经营者的网络交易治理模式。

在此阶段，学术界和理论界对于电子商务运营模式的了解局限于什么是自营业务，什么是第三方经营业务，第三方业务又可细分为B2C和C2C两类。学界探讨的焦点主要集中于电子商务平台、平台内经营者和消费者三方之间的法律关系，其中最为明确的就是平台内经营者与消费者之间的民事合同关系。因此，在2014年修法时，确立以平台内经营者为中心的治理模式成为顺理成章之举。

现状：《电子商务法》落实电子商务平台责任

但随着新《消费者权益保护法》的实施，该治理模式面对纷繁复杂和日新月异的社会实践显得捉襟见肘。根据数据统计，2015年至2018年中国消费者协会互联网纠纷投诉率分别比上年增长87.3%、73.9%、184.4%和217.68%。不断攀升的投诉率，反映出市场监管部门急需一部系统的法律以规范网络交易、破解现实执法难题，网络经济下消费者也需要更加便捷、高效的维权路径。

2019年，《电子商务法》的颁布正是对这一问题的回应。该法颁布之初就被誉为对电子商务平台经营者监管最

严格的法律，其充分落实了电子商务平台经营者的社会责任，将最初的鼓励性质的社会责任转化为强制性的法律责任，并在第二章第二节中予以规定。第二十七条规定入驻者身份核验以及具备从事特定经营活动所需要的相关资质和已经获得相应的行政许可文件的审核责任；第二十八条规定向相关主管部门报送平台内经营者信息，配合办理相应的市场主体登记以及税务登记的责任；第二十九条规定违法经营者的处置和报告；第三十条规定网络安全维护以及网络犯罪防范责任；第三十一条规定在一定期限内，保存平台内各种与交易相关信息的责任；第三十二—三十六规定与平台服务协议和交易规则的制定、修改、公示相关的平台责任；第三十七条规定清晰区分自营业务与第三方业务的信息披露责任；第三十八条规定采取措施保障平台内消费者的人身与财产安全的责任，履行必要的安全保障义务；第三十九条规定建立健全信用评价制度，为消费者提供评价途径的责任；第四十条规定对竞价排名结果标注“广告”的责任；第四十一至第四十五条规定了知识产权保护责任。最终通过这些条文的规定，形成了电子商务平台经营者责任体系。

《电子商务法》的颁布具有其必然性。自产生电子商务这种线上经营模式以来，电子商务平台经营者凭借独有的线上地位和技术优势，通过颁布交易规则、签订交易协议、搭建线上纠纷解决机制、构建线上信用评价体系和相应的责任处罚机制，使得电子商务平台经营者从经济型管理者扩张为对平台内各种公众事务肩负维持秩序的“私人主体”。由于平台内经营者的数量十分庞大，若直接面对这些平台内经营者的日常管理，对于监管者而言有一定的难度。因此，监管者希望电子商务平台经营者能够担负起管理平台内经营者这一职能。同时，电子商务平台经营者也希望通过对自身的管理，来实现平台内部有序健康的发展。在这样的双向需求下，电子商务平台经营者拥有了一定的“准公权”。通常所说的公权力都是由法律所赋予，可通过法定或授权获得，但无论通过哪种方式，拥有了公权力，就要接受法律的约束和规范。尤其是随着电子商务平台经营者的发展壮大，百亿级平台接连产生，这种“准公权”也被迅速放大，而任何公权都需要被约束，这也是《电子商务法》产生的另一个原因。

未来：合规经营引领平台治理新模式

《电子商务法》实施后的五年，全球电商销售额已接近六万亿美元，占全球所有零售额的19.5%。中国已经超越美国，成为世界上最大的电商市场，年度线上销售额已超过三万亿美元，占全球电商市场总销售额的一半以上。电子商务市场通过竞争、重组和市场细分，从规模上被划分为超级平台、大型平台和中小平台；根据主体对象和功能内容的不同又可分为六大种类，即网络销售类平台、生活服务类平台、社交娱乐类平台、信息资讯类平台、金融服务类平台和计算应用类平台。由于平台规模和类型的差异，适用统一的立法标准难以实现对不同级别与类型的平台进行有效治理。根据最高人民法院发布的数据，近五年全国各级人民法院一审共审结网络购物合同纠纷案件9.9万件、网络服务合同纠纷案件2.3万件。基于此，作为一种新型的治理模式，平台经营者合规经营逐步受到重视。

2021年10月，国家市场监督管理总局发布《互联网平台落实主体责任指南（征求意见稿）》。其中第五条规定了超大型平台的内部合规治理要求，以及平台经营者对平台内经营者合规风险提示的要求。合规经营成为继《电子商务法》颁布之后，平台治理新的方向 and 选择。2023年11月，广东省市场监督管理局发布《广东省互联网平台经营者竞争合规指引（反垄断）》。2023年11月，陕西省市场监督管理局发布《网络交易平台内经营者资质与商品管理合规指引》。同年11月，上海市市场监督管理局印发《上海市网络直播营销活动合规指引》（2023年修订版）、《上海市网络零售平台合规指引》以及《上海市网络餐饮服务平台合规指引》。通过发布平台经营者合规指引，有助于平台经营者围绕国家各监管部门的监管要求，构建合规意识牢固、组织体系健全、职责分工明晰、工作流程规范、机制运行顺畅的合规管理机制，建立科学公平有序的平台治理模式，提升平台运营和市场监管效率，打造守法有序的互联网新业态秩序。

总而言之，电子商务已经是我国经济发展的新动能，成为人们日常生活的新方式，应该秉持线上线下一体化治理、相结合治理的原则，不断探索推动互联网经济可持续发展的事前、事中、事后全流程监管的机制，通过治理体系和治理能力的现代化，为技术监管赋能，从而为满足人民群众对美好生活的需要提供重要保障。

（作者系西北政法大学经济法学院院长、教授、博导，陕西省法学会市场监管法治研究会会长）



扫描左侧二维码关注