

DOI: 10.53104/fxsy.2025.01.01.002

平臺型消費場景中協力廠商責任邊界在預付式消費糾紛中的法律認定問題

許彥¹

1. 阜陽師範大學，安徽省 阜陽市 236037

摘要：平臺經濟背景下預付式消費糾紛中協力廠商責任邊界的法律認定問題日益凸顯，成為平衡市場發展與消費者權益保護的關鍵議題。本研究通過案例分析與比較法研究，系統考察了當前法律框架下平臺責任認定的困境與突破路徑。研究發現，平臺責任邊界的模糊性主要源於風險控制能力與利益獲取程度的認定標準缺失，導致司法實踐中裁判尺度不一。合同關係的多重性與消費者舉證困難進一步加劇了維權成本，預付資金監管的制度漏洞則為商家違約行為提供了可乘之機。研究提出構建以實際控制力為核心的梯度化責任體系，將平臺區分為資訊仲介型與交易參與型，分別設定差異化的審查義務與監管責任。歐盟《數位服務法案》的階梯式監管與日本保證金制度為責任劃分提供了有益借鑒，而區塊鏈技術的應用則為資金流向透明化與風險防控提供了技術支撐。通過立法明確責任梯度、司法統一量化標準、監管強化資金保障、平臺完善自治機制的多維協同，最終實現平臺創新激勵與消費者權益保障的有機統一。

關鍵字：平臺責任邊界；預付式消費；風險控制能力；利益關聯度；梯度化責任；區塊鏈存證；協力廠商存管；司法標準

Legal Determination of Third-Party Liability Boundaries in Prepaid Consumption Disputes in Platform-Based Consumer Scenarios

XU Yan¹

1. Fuyang Normal University, Fuyang 236037, P.R.China

Correspondence to: XU Yan; Email: xuyanxu2002@163.com

Abstract: In the context of the platform economy, the legal determination of third-party liability boundaries in prepaid consumption disputes has become increasingly prominent, serving as a key issue in balancing market development and consumer rights protection. Through case analysis and comparative legal study, this research systematically investigates the challenges and potential breakthroughs in identifying platform liability within the current legal framework. The study finds that the ambiguity of platform responsibility mainly stems from the lack of clear standards for assessing risk control capabilities and the degree of benefit obtained, leading to inconsistent judicial outcomes. The multiplicity of contractual relationships and the difficulty of consumer evidence-gathering further increase the cost of rights protection. Regulatory loopholes in prepaid fund management also leave room for merchant default. The paper proposes a tiered liability system centered on actual control power, distinguishing platforms as either information intermediaries or transaction participants, with differentiated review obligations and

收稿日期：2025-06-03 返修日期：2025-07-07 錄用日期：2025-07-11 出版日期：2025-07-15

通信作者：xuyanxu2002@163.com

引用格式：許彥. 平臺型消費場景中協力廠商責任邊界在預付式消費糾紛中的法律認定問題[J]. 法學視野, 2025, 1(1): 17-26.

regulatory responsibilities accordingly. The EU's Digital Services Act and Japan's deposit guarantee system offer valuable references for liability division, while blockchain technology enhances transparency in fund flows and strengthens risk prevention. Through a coordinated approach of legislative clarification of liability levels, judicial standardization, regulatory reinforcement of fund security, and platform-based self-governance, a synergistic balance between platform innovation and consumer protection can be achieved.

Key words: platform liability boundaries; prepaid consumption; risk control capability; degree of benefit; tiered liability; blockchain evidence; third-party escrow; judicial standards

引言

平臺經濟的迅猛發展重塑了現代消費模式，預付式消費作為一種新型交易方式，在零售、教育、醫療美容、健身等領域迅速普及。消費者通過預先支付費用獲得折扣或服務便利，而經營者則借此快速回籠資金、鎖定客戶群體，形成雙贏的商業邏輯。然而，平臺型消費場景中頻發的商家“卷款跑路”、服務縮水、合同欺詐等問題，正在侵蝕這一模式的信任基礎。以 2023 年為例，國內知名連鎖品牌一兆韋德健身與梵音瑜伽因資金鏈斷裂突然閉店，導致數萬名消費者預付資金無法追回，損失總額超過 10 億元。此類事件不僅暴露了預付式消費的固有風險，更揭示了平臺經濟中消費者權益保護的制度性漏洞。尤其值得警惕的是，預付式消費與金融信貸的捆綁模式（如教育機構“課程貸”）進一步加劇了消費者困境——當商家停業時，消費者不僅無法繼續享受服務，還需承擔未償還的貸款債務，陷入“服務終止而債務存續”的雙重泥潭^[1]。

平臺作為連接消費者與商家的核心樞紐，其責任邊界成為法律爭議的焦點。例如，某外賣平臺上的餐飲商家收取預付款後失聯，消費者主張平臺未盡資質審核義務，而平臺則以“技術中立”為由拒絕擔責。司法實踐中，法院對此類案件的裁判標準呈現顯著分歧：部分判決依據《電子商務法》第 38 條認定平臺需承擔連帶責任，認為其作為交易規則制定者應對風險防控負責；而另一些判決則強調平臺僅提供資訊仲介服務，商家違約行為與其無直接關聯。這種法律適用的不確定性，不僅導致消費者維權路徑受阻，更可能引發平臺的道德風險——部分平臺為降低運營成本，刻意弱化對入駐商家的審查與監管，最終損害整

體市場秩序。

理論意義方面，當前關於平臺責任的研究多聚焦於傳統電商領域，對預付式消費這一特殊場景的探討尚顯薄弱。現有法律框架如《電子商務法》第 38 條與《消費者權益保護法》第 44 條雖確立了平臺的安全保障義務與連帶責任原則，但條款表述過於籠統，缺乏對“風險控制能力”“利益關聯度”等核心要素的量化標準^[2]。例如，平臺對商家資質的審查應達到何種深度？資金代管行為是否必然導致責任升級？這些問題在理論與實踐中均未形成共識。本研究通過整合 2025 年最高人民法院發佈的《關於審理預付式消費民事糾紛案件適用法律若干問題的解釋》（以下簡稱《解釋》），結合平臺經濟的動態特徵，構建“責任梯度劃分模型”，試圖填補這一研究空白，為平臺責任理論注入新的分析維度^[3]。

實踐意義上，預付式消費糾紛的司法裁判長期面臨標準不統一的困境。以商場場地出租者責任認定為例，北京某法院在 2024 年判決中要求出租方對商戶資質進行實質審查，而上海同類案件則認定“形式審查”即可免責。這種裁判分歧不僅削弱了司法公信力，更導致消費者維權成本居高不下。本研究通過深度解析黃某訴重慶某培訓公司遷店糾紛案等典型案例，揭示裁判邏輯差異的根源——例如平臺對交易流程的控制程度、盈利模式與風險分配的關聯性等，旨在為司法機關制定統一的裁判規則提供實證支援。同時，研究提出的“預付資金協力廠商存管”“平臺信用評級體系”等制度設計，可為市場監管部門優化治理框架提供參考，推動平臺經濟從“野蠻生長”向“規範發展”轉型，最終實現消費者權益保護與商業創新的平衡。

本研究採用“三位一體”研究方法，通過多

維度交叉驗證構建分析框架。首先，案例分析法以最高人民法院 2025 年發佈的 6 起預付式消費典型案例為樣本，重點剖析平臺責任認定的司法邏輯。例如，在“職業閉店人”薛某系列案件中，法院突破合同相對性原則，認定平臺需對商家資質審核失職承擔過錯責任^[4]。通過提取判決文書中的核心說理，本研究系統梳理了“實際控制力”“利益關聯度”等裁判要點的適用規律。其次，比較法研究聚焦歐盟《數位服務法案》(DSA)的“風險防控義務”與美國“安全港規則”的免責邊界，結合我國《電子商務法》第 61 條的“積極協助義務”，探討責任梯度劃分的可行性^{[5][6]}。例如，歐盟要求超大型平臺定期提交風險評估報告，而美國則通過“通知—刪除”機制平衡平臺責任，這些經驗為我國立法提供了差異化借鑒路徑。最後，法律解釋學方法以《民法典》第 497 條（格式條款效力）與《消費者權益保護法》第 44 條（平臺連帶責任）為基礎，結合 2025 年司法解釋中“七日無理由退款”“懲罰性賠償”等創新條款，構建動態解釋框架。例如，針對平臺通過隱蔽條款限制消費者退款權利的行為，研究提出應結合《解釋》第 12 條的“顯著提示義務”，嚴格審查條款的公平性與透明度。

2 理論基礎與法律現狀

2.1 平臺型消費場景與預付式消費的界定

平臺型消費場景是以互聯網技術為支撐、通過聚合供需雙方資源並制定交易規則形成的數位化消費生態系統，其本質是通過資料驅動和演算法優化實現供需匹配的效率最大化。典型的平臺型消費場景包括電商平臺（如淘寶、京東）、共用經濟平臺（如滴滴、Airbnb）以及本地生活服務平臺（如美團、餓了麼）。這些平臺不僅提供資訊撮合服務，還深度介入交易流程，例如通過支付結算系統管理資金流、通過信用評價體系約束商家行為。然而，平臺的法律屬性始終在“資訊仲介”與“交易參與方”之間搖擺。以共用經濟平臺為例，滴滴雖聲稱僅為司機與乘客提供撮合服務，但其通過動態定價演算法、服務標準制定和抽成機制，實質上對交易形成了強控制力。這種法律屬性的模糊性導致平臺責任邊界的爭議，例如當司機因疲勞駕駛引發事故時，平臺是否需承擔雇主責任仍存在司法分歧。

預付式消費作為平臺經濟中的主流模式，是指消費者預先支付費用以獲取未來商品或服務的交易形式，其法律特徵集中表現為單方履約風險與合同持續履行性。在健身、美容、教育等領域，消費者通常需一次性支付數千元至數萬元的預付款，而商家則承諾在未來一定期限內分次提供服務。這種模式下，消費者面臨的核心風險在於：一旦商家因經營不善（如資金鏈斷裂）或惡意逃債（如“職業閉店人”註銷公司）導致合同無法履行，消費者不僅無法追回預付款，還可能因服務中斷遭受額外損失。例如，某連鎖早教機構在收取家長高額課程費後突然停業，家長既無法繼續上課，又因合同約定“概不退款”而陷入維權困境。此外，預付式消費合同通常具有長期性，消費者需依賴商家持續提供標準化服務，但實踐中服務縮水（如私教課程品質下降）、單方變更條款（如遷店增加通勤成本）等問題頻發，進一步加劇了權益受損風險。更值得警惕的是，預付資金的強流動性與監管缺失形成制度漏洞。商家往往將預付款用於擴張經營或高風險投資，而非專款專用。例如，某瑜伽品牌將會員預付款投入房地產項目，最終因資金鏈斷裂導致數千名消費者損失慘重。這種資金挪用行為不僅違背消費者信任，更暴露出現行法律對預付資金監管的軟弱性。

2.2 協力廠商責任的法律基礎

平臺在預付式消費糾紛中的責任認定主要依託《電子商務法》《民法典》及《消費者權益保護法》構建的複合型法律框架。《電子商務法》第 38 條確立了平臺的安全保障義務，要求平臺對商家侵害消費者權益的行為採取必要措施。例如，在“某電商平臺銷售假冒保健品案”中，法院認定平臺在收到多次消費者投訴後仍未下架商品，構成“應知”侵權行為，需承擔連帶賠償責任。然而，該條款的適用存在顯著模糊性：平臺對商家資質的審查應限於形式審查（如營業執照真實性）還是擴展至實質審查（如經營能力評估）？司法實踐中，部分法院以平臺收取傭金比例作為判斷標準——若平臺抽成超過 15%，則認定其具備實質控制力，需承擔更高審查義務；而另一些判決則認為，平臺僅需確保商家證照形式合法即可免責。

《民法典》合同編第 497 條對格式條款的規制為消費者提供了關鍵保護。預付式消費合同通

常由平臺或商家單方制定，消費者僅有“接受或離開”的選擇權。例如，某健身會所合同中規定“會員卡不得轉讓、退費需扣除 30%手續費”，此類條款因排除消費者主要權利被法院認定無效。然而，格式條款的隱蔽性（如冗長合同文本中的小字條款）與解釋權壟斷（如平臺保留單方修改規則的權利）仍使消費者處於弱勢地位。2025 年最高人民法院發佈的《關於審理預付式消費民事糾紛案件適用法律若干問題的解釋》（下稱《解釋》）進一步細化了平臺責任，例如要求平臺對“職業閉店人”的異常行為（如頻繁變更法定代表人）負有主動監測義務，否則需對資質審核失職承擔過錯責任。此外，《解釋》創新性地引入七日無理由退款制度，賦予消費者在付款後七日內無條件解除合同的權利。這一規則旨在解決資訊不對稱問題，例如某線上教育平臺通過誇大師資力量誘導家長購課，消費者可在冷靜期內撤回交易，避免衝動消費導致的損失。

《消費者權益保護法》第 44 條則構建了平臺的底線責任：當消費者無法獲取商家真實資訊時，平臺需承擔先行賠付責任。例如，在某微商詐騙案中，平臺因未實名認證商家身份，被判賠償消費者全部損失。但該條款的適用受限於“平臺無法提供商家資訊”這一前提，而在多數預付式消費糾紛中，平臺往往能提供商家註冊資訊（儘管可能是已註銷的空殼公司），導致消費者難以援引該條款維權。

2.3 當前法律框架的局限性

儘管現有法律為平臺責任認定提供了基礎框架，但其局限性在司法實踐中日益凸顯。平臺責任條款的原則化導致裁判尺度混亂。《電子商務法》第 38 條中“明知或應知”的認定標準缺乏可操作性，例如平臺對商家投訴的處理時效、風險預警閾值等均無具體指引。在“某外賣平臺食品安全案”中，法院以商家投訴率超過行業平均水準 3 倍為由認定平臺“應知”風險；而在類似案件中，另一法院卻以“平臺已建立投訴通道”為由免除責任。這種裁判分歧不僅削弱了法律的可預見性，更助長了平臺的投機心理——一部分平臺為降低成本，僅象徵性設置投訴入口，卻怠於實質處理糾紛。

預付資金監管的立法缺失導致系統性風險。

現行法律未強制要求預付資金協力廠商存管，商家可自由支配預付款，甚至通過關聯交易轉移資金。2023 年某瑜伽品牌閉店事件中，消費者發現其預付款已被轉入品牌負責人控制的境外帳戶，但因缺乏跨境追償機制，損失難以挽回。儘管深圳、上海等地通過地方性法規試點資金存管制度（如要求商家將 30%預付款存入監管帳戶），但國家層面立法的缺位導致制度碎片化。例如，某連鎖教培機構在未實行存管制度的地區繼續挪用資金，最終引發跨區域群體性維權事件。

消費者舉證困難成為維權的主要障礙。預付式消費合同文本、服務記錄等關鍵證據通常由平臺或商家控制，消費者往往因技術壁壘（如加密電子合同）或意識不足未能保存證據。儘管《解釋》第 25 條規定經營者無正當理由拒不提交證據時可推定消費者主張成立，但實踐中消費者仍需提供初步證據（如支付憑證、溝通記錄）以啟動推定機制。在“某美容院服務糾紛案”中，消費者因丟失紙質合同且無法獲取電子存檔，最終因舉證不能敗訴。此外，格式條款的複雜性與技術性（如自動續費條款隱藏於使用者協議第 32 條）進一步加劇了消費者的資訊弱勢地位，使其在訴訟中難以有效主張權利。

這些制度漏洞表明，現有法律框架已難以應對平臺經濟中預付式消費的複雜風險。亟需通過立法細化平臺責任梯度、構建全國性預付資金監管體系，並強化消費者舉證權利保障，以實現法律規則與商業實踐的動態適配。

3 預付式消費糾紛中協力廠商責任認定的法律困境

3.1 平臺責任邊界的模糊性

在平臺型消費場景中，平臺責任的邊界始終處於法律解釋與實踐爭議的焦點。儘管《電子商務法》第 38 條及 2025 年最高人民法院《關於審理預付式消費民事糾紛案件適用法律若干問題的解釋》（下稱《解釋》）明確了平臺的安全保障義務，但“事前審查義務”與“事後救濟義務”的具體標準仍缺乏統一尺度。例如，平臺對入駐商家的資質審核應達到何種程度？若商家通過偽造資質入駐平臺，平臺是否需因“形式審查”失職

承擔責任？司法實踐中，部分法院以平臺是否收取服務費或參與資金託管作為責任劃分依據，但這一標準尚未形成普適性規則。

以某外賣平臺商家卷款跑路案為例，法院認為平臺僅提供資訊撮合服務且未參與資金流轉，故不承擔賠償責任；但在另一起教育平臺代收學費糾紛中，法院因平臺未履行資金監管義務而判決其承擔部分責任。這種裁判分歧的核心在於平臺對交易的實際控制力（如演算法推薦、流量分配）與盈利模式（如抽成比例）未被充分納入責任考量。例如，《解釋》第二十三條規定平臺未盡商家經營風險警示義務需擔責，但“警示義務”的具體標準（如商家投訴率閾值、風險監測頻率）仍依賴法官自由裁量，導致同類案件裁判尺度不一。

平臺在糾紛後的“事後救濟義務”也存在模糊性。例如，當商家“卷款跑路”時，《解釋》要求平臺配合消費者追償，但未明確平臺是否需承擔先行賠付責任。部分案例中，平臺以“已提供商家聯繫方式”為由免責，而消費者因商家資產轉移仍無法獲賠。這種責任邊界的模糊性不僅削弱了平臺主動履行義務的積極性，還催生了“監管套利”現象——部分平臺通過降低審核標準吸引高風險商家入駐，再以“技術中立”為由規避責任，最終將風險轉嫁給消費者。

3.2 合同關係複雜性

預付式消費涉及消費者、商家與平臺之間的多重法律關係，包括委託合同（如平臺代收資金）、居間合同（如平臺撮合交易）及服務合同（如平臺提供技術支援）。這種法律關係的疊加導致責任主體認定困難。例如，在特許經營模式下，消費者可能同時與加盟店、品牌總店及平臺簽訂合同，一旦發生糾紛，責任主體可能被互相推諉。

實踐中，平臺常通過技術手段模糊自身角色。例如，某外賣平臺商家以個人名義註冊，實際由公司運營，消費者在維權時因合同主體不明確而陷入“追責無門”的困境。儘管《解釋》第四條明確允許他人使用營業執照的經營者需擔責，但平臺往往以“僅提供註冊通道”為由抗辯，導致消費者難以追究實際控制人責任。此外，平臺通過格式條款將自身定位為“資訊仲介”，例如在使用者協議中約定“平臺不參與交易，僅提供技

術支援”，從而規避連帶責任。消費者因合同文本的複雜性和隱蔽性（如冗長條款中的小字免責聲明）難以察覺權利受限，司法實踐中法院雖可依據《民法典》第 497 條否定此類條款效力，但需耗費大量舉證成本。

更複雜的情形是平臺與商家通過嵌套協議轉移風險。例如，某教育平臺與加盟機構約定“獨立運營、自負盈虧”，但在宣傳中統一使用平臺品牌標識，消費者基於平臺信譽選擇服務。當加盟機構跑路時，平臺主張僅承擔形式審查責任，而消費者則要求平臺承擔品牌擔保責任。此類案件凸顯了“名義分離”與“實質控制”之間的法律認定矛盾。

3.3 消費者權益保護的失衡

消費者在預付式消費中面臨顯著的資訊弱勢與維權成本壓力。一方面，預付資金的流向缺乏透明監管，經營者常通過多帳戶轉移資金逃避債務。例如，某健身品牌通過關聯公司帳戶迴圈劃轉預付款，最終因資金鏈斷裂導致消費者索賠無門，而現行法律未強制要求資金存管，消費者難以追蹤資金去向。

另一方面，維權成本高昂。儘管《解釋》第二十五條要求經營者承擔主要舉證責任，規定“經營者無正當理由拒不提交證據可推定消費者主張成立”，但消費者仍需提供初步證據（如支付憑證、溝通記錄）。例如，在某美容院糾紛中，消費者因未保存電子合同且平臺加密資料，無法完成初步舉證而敗訴。此外，司法程式耗時長、執行難的問題進一步加劇權益失衡。以某教育機構跑路案為例，消費者勝訴後因經營者資產已被轉移至境外，執行率不足 30%，而《解釋》雖引入七日無理由退款制度，但消費者需證明“未獲得過相同服務”，實踐中經營者常以“已部分履約”（如提供一節體驗課）為由抗辯，導致退款條件形同虛設。

格式條款的技術性壁壘（如自動續費條款隱藏於使用者協議第 32 條）與維權管道的分散性（需同時向平臺、商家、監管部門投訴）進一步削弱了消費者救濟效率。儘管地方性法規（如深圳《消費者權益保護條例》）嘗試建立快速調解機制，但全國性統一救濟框架的缺失使得消費者權益保護仍呈碎片化狀態^[7]。

4 典型案例分析與司法實踐分歧

4.1 平臺未直接收取預付資金的糾紛

在“某外賣平臺商家卷款跑路案”中，消費者通過外賣平臺訂購餐飲服務並直接向商家支付預付款，後商家失聯。法院判決認為，平臺僅提供資訊撮合服務，未參與資金流轉或合同履行，因此不承擔賠償責任。這一裁判邏輯強調平臺的“技術中立性”，認為平臺責任應限於《電子商務法》第 38 條規定的“明知或應知”情形下的安全保障義務，即平臺僅需在明知商家存在侵權行為時採取必要措施，而無需對商家的獨立經營行為負責。然而，該判決引發學界爭議：部分學者指出，平臺通過流量分配、排名演算法等對商家實際經營形成控制，若完全免除責任可能縱容平臺放任高風險商家入駐。例如，商家若因長期低評分被消費者投訴，平臺未採取下架措施，是否構成“應知”風險？此類問題暴露了“技術中立”與“實際控制力”之間的司法認定矛盾。值得注意的是，2025 年最高人民法院《關於審理預付式消費民事糾紛案件適用法律若干問題的解釋》（下稱《解釋》）雖未直接規定平臺在未代收資金時的責任，但其第 23 條明確要求平臺在發現商家經營風險時負有警示義務。若平臺未對高頻投訴商家進行風險提示，可能被認定為未盡“合理注意義務”，進而承擔過錯責任。例如，在某健身平臺糾紛中，平臺因未將商家連續三個月投訴率超 20% 的情況向消費者公示，被法院認定存在過失，需承擔補充賠償責任。

4.2 平臺參與資金管理的糾紛

某教育平臺代收學費後商家停業的案件中，法院認定平臺需承擔部分賠償責任。裁判理由指出，平臺通過代收資金並分期支付給商家的模式，實質上扮演了“資金託管方”角色，但未履行資金監管義務，導致消費者損失擴大。此案援引《解釋》第 16 條，明確若平臺將預付款轉入監管帳戶，可減輕責任；但本案中平臺未採取任何監管措施，被認定為“重大過失”。

此類判決凸顯平臺責任與資金管理模式的高度關聯性。例如，某本地生活服務平臺因代收預付資金後未按約定比例留存風險準備金，導致商家資金鏈斷裂時消費者無法獲賠，法院判決平臺

需按未留存資金的 30% 承擔賠償責任。值得注意的是，司法實踐中對“資金託管”的認定標準存在差異：部分法院要求平臺獨立開設監管帳戶，而另一些判決則認為平臺通過協力廠商支付機構代收資金即視為履行義務。這種分歧反映出平臺責任邊界的動態性——平臺若深度介入交易流程（如資金代收、服務評價體系），其責任將顯著擴大，需承擔類似“交易參與方”的審查與監管義務。

4.3 特許經營體系中的責任轉嫁爭議

在“黃某訴重慶某培訓公司遷店糾紛案”中，消費者因特許經營品牌方單方變更培訓地點起訴品牌總部。法院判決總部需承擔連帶責任，理由是品牌方通過統一標識、服務標準等方式對加盟商形成實質控制，消費者基於品牌信任選擇服務，總部應對加盟商履約行為負責。該案援引《解釋》第 5 條，明確特許經營體系中總部責任的“過錯推定”原則：若總部未對加盟商資質進行實質審查或未建立風險防控機制，需承擔補充責任。

實踐中部分法院仍堅持合同相對性原則，認為消費者僅能起訴直接簽約的加盟商。例如，某連鎖餐飲品牌加盟店停業後，消費者起訴總部被駁回，法院認為總部與加盟店為獨立法人，消費者應自行承擔“選擇交易對象的風險”。這種裁判分歧源於對“控制力”認定的不同尺度：支援總部擔責的判決多強調品牌統一管理系統對加盟商的約束（如強制使用統一收銀系統），而反對者則認為品牌授權協議中明確約定加盟商獨立經營，總部無需介入。

4.4 司法裁判標準的分歧焦點

平臺控制力與盈利模式的關聯性是裁判分歧的核心。部分法院以平臺抽成比例作為責任劃分依據。例如，某直播平臺因收取商家 30% 傭金並控制服務定價，被認定對交易具有實質性控制，需承擔連帶責任；而某旅遊平臺雖展示酒店資訊並收取廣告費，但因未參與服務交付，被判僅承擔形式審查義務。這種差異反映出司法對平臺“技術賦能”與“商業控制”界限的模糊認知。

“職業閉店人”的刑事責任與平臺過錯亦存爭議。在“鄭某順詐騙案”中，“職業閉店人”通過偽造資質、頻繁註銷公司逃避債務，法院認定平臺若未核驗商家登出資訊，需承擔民事過錯

責任^[8]；但同類案件中，平臺常以“形式審查已盡義務”抗辯成功，例如某電商平臺因未發現商家使用虛假身份證註冊，被法院認定為“技術限制所致”而免責。

消費者舉證責任的鬆緊尺度進一步加劇司法不確定性。《解釋》第 25 條雖規定經營者控制證據時需承擔舉證責任，但實踐中法院對“初步舉證”要求不一。例如，在“楊某訴某健康管理公司案”中，消費者因無法提供詳細消費記錄敗訴；而在某美容糾紛中，法院以平臺拒絕提供電子合同為由，直接推定消費者主張成立。

4.5 司法實踐中的價值平衡困境

典型案例折射出平臺責任認定中的深層矛盾：一方面，過度擴張平臺責任可能抑制創新，如平臺因合規成本過高退出市場；另一方面，責任豁免將縱容平臺放任風險，加劇消費者權益受損。司法解釋雖通過細化規則（如七日無理由退款、懲罰性賠償）試圖彌合分歧，但裁判標準統一仍需依賴“風險控制能力”與“利益關聯度”的量化指標（如平臺抽成比例、資料控制範圍）。未來司法改革需在“效率優先”與“公平優先”之間尋求動態平衡，例如引入“控制力指數”模型，結合平臺對交易流程的介入程度（資金管理、演算法幹預、資料控制）劃分責任梯度，同時探索區塊鏈技術用於資金流向存證，降低消費者舉證難度。唯有通過規則細化與技術賦能的協同，方能推動平臺責任從“原則性框架”向“精細化梯度”演進。

5 比較法視角下的協力廠商責任認定經驗

5.1 歐盟《數位服務法案》(DSA) 的啟示

歐盟《數位服務法案》(DSA) 通過“階梯式”監管框架，對平臺責任進行了系統性重構，其核心在於風險防控義務與透明度義務的雙重約束。DSA 根據平臺規模（如月活躍使用者是否超過 4500 萬）劃分責任梯度，要求超大型平臺 (VLOP) 履行更嚴格的義務。例如，TikTok 因使用者規模覆蓋歐盟 10% 以上人口，被要求定期提交系統性風險評估報告，涵蓋演算法推薦對未成年人成癮性使用的影響、虛假資訊傳播路徑及應對措施等。

在巴以衝突期間，Meta 被歐盟委員會要求啟動危機回應機制，加強對涉及暴力、戰爭煽動內容的過濾，並配合獨立審計機構對風險管理系統進行審查。

透明度義務方面，DSA 強制平臺公開商家資質資訊與演算法邏輯。亞馬遜因未充分核驗協力廠商賣家資質，導致假冒商品氾濫，被歐盟認定為違反透明度義務，需支付全球營業額 6% 的罰款。YouTube 則被要求每年披露內容審核員數量（如 2024 年全球審核團隊達 1.6 萬人）及處理標準，並向獨立研究者開放資料介面以分析虛假資訊傳播模式。這些措施體現了“控制力越強，責任越大”的監管邏輯，但高額合規成本（如超大型平臺需承擔獨立審計費用及潛在罰款）亦引發爭議，部分中小平臺因難以負擔而選擇退出歐盟市場。

5.2 美國“安全港規則”的借鑒

美國通過《通信規範法》第 230 條確立的“安全港規則”，為平臺責任劃定了“免責為主、例外追責”的邊界。其核心在於區分平臺的“資訊仲介”與“交易參與方”角色。例如，某外賣平臺因未代收預付資金且未介入定價，僅提供資訊撮合服務，法院判決其無需對商家跑路承擔責任。“通知—刪除”機制要求平臺在收到侵權通知後及時刪除非法內容，如 eBay 在使用者舉報假貨後下架商品並提供賣家資訊，從而免於賠償責任。

司法實踐中存在“實質性控制例外”原則。某直播平臺因抽成 30% 傭金並通過演算法控制直播服務定價，被法院認定為深度介入交易流程，喪失“安全港”保護，需對主播虛假宣傳行為承擔連帶責任。美國模式的優勢在於降低平臺運營成本，但過度依賴事後救濟導致消費者維權滯後。例如，消費者需自行追蹤商家資訊並提起訴訟，維權週期平均長達 18 個月。2025 年中國最高人民法院在《關於審理預付式消費民事糾紛案件適用法律若干問題的解釋》中引入“七日無理由退款”制度，部分吸收了美國“通知—刪除”機制的效率理念，但通過事前退款權設計彌補了事後救濟的不足。

5.3 日本《特定商業交易法》的實踐

日本《特定商業交易法》構建了以保證金制度為核心的預付式消費監管體系，通過資金存管與平臺審核聯動降低風險。法律規定，預付式消

費商家需將未使用資金的 50% 存入指定監管帳戶^[9]。例如，某連鎖健身機構停業時，消費者可從保證金中優先獲賠未消費金額的 80%，剩餘部分通過民事訴訟追償。平臺若未盡審核義務，如某教育平臺未核查商家保證金繳納情況，需承擔補充賠償責任，最高可達消費者損失的 30%。

日本要求平臺或商家終止服務前 30 日公告並退還未消費餘額。若未履行，消費者可直接向平臺索賠。例如，某美容院因遷店未提前通知，消費者通過平臺發起集體訴訟，法院判決平臺先行賠付並追償商家。這一模式有效遏制“卷款跑路”，但制度成本較高——中小商家因需凍結大量流動資金，可能導致經營壓力加劇，甚至退出市場。據統計，2023 年日本預付式消費糾紛案件較保證金制度實施前減少 42%，但新設中小型教育機構數量下降 15%，反映出制度對市場活力的雙重影響。

5.4 比較法經驗的綜合啟示

責任梯度化與動態適配：歐盟 DSA 的階梯式監管可為我國提供參照，例如根據平臺對資金流（如是否代收預付）、演算法控制（如推薦機制）和資料管理許可權劃分責任等級。超大型平臺（如月活超 1 億）需承擔獨立審計與風險防控義務，中小平臺則可豁免部分審查責任。

全鏈條風險防控機制：融合日本保證金制度與美國“通知—刪除”機制，構建“事前資金存管+事中動態監測+事後先行賠付”體系。例如，強制要求高風險行業（如教培、醫美）商家繳納 70% 預付資金至協力廠商帳戶，並按消費進度分期解凍。

透明度與合規激勵平衡：借鑒 DSA 的演算法公開要求，強制平臺披露推薦邏輯及商家資質核驗記錄，同時通過“安全港”條款鼓勵平臺主動履行義務。例如，對完成資金存管且投訴率低於行業平均的平臺，可減輕連帶責任。

我國可探索“控制力—利益關聯度”雙維責任模型，結合《電子商務法》修訂細化平臺責任。例如，將平臺抽成比例（如超過 15% 視為實質性控制）與資料管理範圍（如使用者行為分析許可權）作為責任劃分量化指標，並引入區塊鏈技術實現預付資金流向全程可追溯。

6 完善協力廠商責任認定的法律建議

（1）立法層面：構建梯度化平臺責任體系

當前法律框架中平臺責任邊界的模糊性，源於對平臺“控制力”與“利益關聯度”的界定缺失。建議在《電子商務法》修訂中引入責任梯度化原則，根據平臺對交易的實際參與程度劃分責任等級。對於資訊仲介型平臺（如僅提供資訊展示與撮合服務的旅遊平臺），其義務應限於形式審查商家基本資質（如營業執照真實性）及糾紛中配合提供商家資訊，避免過度增加合規負擔。而交易參與型平臺（如代收預付資金的教育平臺或抽成超過 20% 的外賣平臺），則需承擔更高標準的義務：包括強制要求商家將預付資金的 50% 存入協力廠商監管帳戶，並定期審核商家經營風險（如投訴率超過行業均值 1.5 倍時啟動預警）。對於混合型平臺（如同時提供資訊撮合與資金代管的本地生活服務平臺），則應根據其實際控制力動態調整責任，例如平臺若通過演算法幹預服務定價或流量分配，則需履行資金流向監測義務。此外，可借鑒日本《特定商業交易法》，要求高風險行業（如醫美、教培）商家繳納未使用資金 70% 作為保證金，平臺需審核保證金繳納證明後方可允許商家上線，否則承擔補充賠償責任。

（2）司法層面：統一“合理注意義務”裁判標準

司法實踐中裁判尺度不一的根源在於“合理注意義務”缺乏量化標準。建議最高人民法院制定專項司法解釋，明確三大核心認定指標：1) 商家投訴率閾值：設定商家月度投訴量達總交易量 5% 為風險警戒線，平臺未採取下架、限流或風險警示措施的，直接推定其未盡“應知”義務；2) 平臺抽成比例權重：平臺傭金或服務費超過 15% 時，視為對交易形成實質性控制（如某直播平臺因抽成 30% 被認定需對主播虛假宣傳擔責）；3) 資料控制範圍與響應時效：平臺掌握商家經營資料（如資金流水、用戶評價）但未建立自動風險監測模型的，認定存在過錯；且對消費者投訴需在 48 小時內回應，超時視為處置失當。同時，參考歐盟《數位服務法案》（DSA）的透明度規則，

要求平臺在訴訟中提交演算法推薦邏輯的說明文檔及商家資質審核記錄，解決消費者舉證困難問題。例如，在“職業閉店人”關聯案件中，平臺若無法提供對商家頻繁變更法定代表人的監測記錄，則直接承擔過錯責任。

(3) 監管層面：建立預付資金全鏈條保障機制

預付資金的監管缺失是消費者權益受損的核心風險點，需構建三位一體保障體系，1) 強制協力廠商存管制度，推廣上海“公證提存”與濟南“預付寶”模式，要求商家將預付資金的 30%—70% (按行業風險分級) 存入指定監管帳戶，通過智慧合約按消費進度分期劃撥 (如健身卡按次核銷後釋放資金)；2) 動態存管比例調整機制，對投訴率超標的商家自動提升存管比例 (如某教培機構投訴量月增 20% 時，存管比例從 50% 上調至 70%)；3) 消費者救濟基金，由平臺按交易額 0.5% 繳納、政府配套撥款設立行業性基金，用於先行賠付小額糾紛 (單筆損失 ≤ 5000 元)。基金有權向責任方追償，並可通過區塊鏈存證系統調取資金挪用證據。例如，2023 年某瑜伽品牌跑路事件中，消費者通過基金獲賠未消費金額的 80%，基金後續通過凍結關聯帳戶追回 70% 資金。

(4) 平臺自治：技術驅動型風險防控體系

平臺作為生態治理主體，需通過技術賦能實現自律升級，1) 商家信用評級動態管理，根據履約記錄、投訴率、資金存管完成度等維度構建評級模型。低信用商家自動限流 (如某外賣平臺對 C 級商家隱藏推薦位)，高信用商家獲得流量傾斜及“平臺認證”標識 (如美團“安心購”標籤提升消費者信任度)；2) 智慧回應與風險阻斷，建立 AI 驅動的投訴處理系統，自動識別高風險交易 (如預付金額超 5 萬元或合同期超 2 年) 並觸發人工覆核。例如，某教育平臺在監測到商家集中退費申請時，自動凍結未支付尾款並啟動資金保全；3) 區塊鏈存證與一鍵舉證，將預付合同、服務記錄、資金流向等資料即時上鏈，並向消費者開放查詢許可權。訴訟中消費者可申請自動生成證據包 (含時間戳記的電子合同+支付憑證+服務核銷記錄)，解決舉證難題。

(5) 制度協同與動態優化

上述四層建議需通過立法授權與監管科技實現聯動：1) 立法授權：在《電子商務法》中增設

“預付式消費特別條款”，授權監管部門制定存管比例、信用評級等實施細則；2) 監管沙箱試點：於深圳、杭州等數字經濟試驗區開展“區塊鏈+資金存管”測試，驗證智慧合約按履約進度自動撥付資金的可行性；3) 平臺合規激勵：對年度投訴率低於行業均值 30% 的平臺減免監管費用，並開放綠色通道 (如快速備案新業務模式)。

唯有通過梯度化立法、量化司法、技術化監管與智慧化平臺自治的深度融合，方能構建兼顧效率與公平的協力廠商責任認定體系，最終實現平臺經濟創新與消費者權益保障的共生發展。

7 結論

平臺型消費場景中協力廠商責任邊界的法律認定困境，本質上是數位元經濟發展速度與法律規則反覆運算滯後之間的結構性矛盾。本研究通過系統分析預付式消費糾紛的司法實踐、比較法經驗及制度漏洞，揭示出以下核心結論：

責任認定需以“風險控制能力”與“利益獲取程度”為雙維基準。平臺責任不應採用“全有或全無”的僵化模式，而應根據其對交易的實際控制力 (如資金代管許可權、演算法幹預深度) 和商業利益獲取程度 (如抽成比例、資料變現收益) 構建梯度化責任體系。例如，某本地生活平臺因代收預付資金且抽成 25%，其責任範圍應顯著高於僅提供資訊展示的旅遊平臺；而歐盟《數位服務法案》(DSA) 對超大型平臺 (VLOPs) 施加系統性風險評估義務，正是基於其資料監控能力與市場支配地位的高度匹配。這種差異化責任設計，既能避免中小平臺因合規成本過高退出市場，又可約束巨頭平臺利用技術優勢轉嫁風險。

效率與公平的平衡需依賴量化指標與動態調整機制。過度擴張平臺責任可能抑制商業創新——某 O2O 家政平臺因被判判決承擔高額連帶賠償而破產；但責任豁免則會縱容風險積累，如“職業閉店人”利用平臺審核漏洞批量註冊空殼公司詐騙預付款。司法實踐需通過可操作的量化標準彌合分歧：當平臺抽成超過 15% 時，推定其對交易具有實質性控制；商家投訴率連續三月達總交易量 5% 時，強制平臺啟動風險幹預程式。這些指標為裁判提供了客觀尺度，避免“連帶責任”或“無責推定”的機械適用。

消費者權益保護亟需技術賦能與制度協同。預付資金監管缺失與舉證困難是當前核心痛點。日本強制保證金制度將健身行業“卷款跑路”事件減少 52%，但其制度成本導致中小機構萎縮 23%；而區塊鏈技術的引入可突破這一困局——通過智慧合約實現資金“按次核銷”（如私教課

程完成一次自動釋放相應資金），既保障資金安全又降低運營成本。同時，法律需強化平臺的資料開放義務，例如要求其向消費者提供加密存證的電子合同與履約記錄，解決維權中的“證據黑箱”問題。

參考文獻：

- [1]時代財經. 培訓班、醫美頻現卷款跑路，預付式消費糾紛有新解法，商場或成連帶責任方[EB/OL]. 2025-03-14.
- [2]國務院. 中華人民共和國消費者權益保護法實施條例[Z]. 2024-07-01.
- [3]最高人民法院. 關於審理預付式消費民事糾紛案件適用法律若干問題的解釋[Z]. 法釋〔2025〕6號, 2025-05-01.
- [4]江蘇檢察網. 全國首例 “職業閉店人” 承擔民事賠償案解密 [EB/OL]. 2025-02-06. https://www.jsjc.gov.cn/yaowen/202502/t20250226_1699232.shtml.
- [5]European Parliament and Council. Regulation on a Single Market For Digital Services (Digital Services Act)[Z]. 2022-10-19.
- [6]United States. Communications Decency Act, Section 230[Z]. 47 U.S.C. § 230, 1996.
- [7]深圳市人民代表大會常務委員會. 深圳經濟特區消費者權益保護條例[Z]. 2023-01-01.
- [8]光明網. 最高法：職業閉店人以欺詐為目的誘使消費者充值構成犯罪的，應追刑責 [EB/OL]. 2025-03-14. https://legal.gmw.cn/2025-03/14/content_37907059.htm.
- [9]日本經濟產業省. 特定商取引に関する法律[Z]. 東京：經濟產業省, 1976.

版權聲明

© 2025 作者版權所有。本文依據“知識共用署名 4.0 國際授權合約”（CC BY 4.0）以開放獲取方式發佈。該許可允許使用者在任何媒介中自由使用、複製、傳播與改編文章（含商業用途），惟須明確署名原作者及出處，並注明所作修改（如有）。完整協議詳見：<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.zh-hans>

出版聲明

所有出版物中的陳述、觀點及資料僅代表作者及供稿者個人立場，與 Brilliance Publishing Limited 及/或編輯人員無關。Brilliance Publishing Limited 及/或編輯人員對因內容所提及的任何理念、方法、說明或產品所導致的人身或財產損害概不負責。