电商平台“处罚”行为的正当程序规制

孙明金[1]

(1.江苏师范大学，江苏 徐州 221116)

摘 要：电商平台为了保证交易的秩序，一般会对平台内的经营者采取封禁店铺、降低搜索权重、扣划保证金等处罚措施。此类行为虽然发生在私法自治的外衣之下，但是具有准行政处罚的实质特征，而现行法律对其程序约束明显不足。用行政法上的正当程序原则来证明平台处罚应该受到告知、听取申辩、说明理由和救济告知等最低程序标准的限制。经过研究发现，平台处罚在告知、申辩、说明理由和救济这四个环节都存在着结构性的缺陷，其根本原因就是存在“三单方”权力结构缺少程序制衡的问题。在此基础上，要以《网络交易平台规则监督管理办法》的实施为依托，创建起“最低程序标准+分档程序+监管备案”的规范化方案。要规范平台处罚程序，使数字时代社会公权力始终在法治轨道上运行。

关键词：电商平台处罚；正当程序；准行政处罚；平台私权力；平台规则

DOI：doi.org/10.70693/202610191170

Regulation of Due Process in E-commerce Platform "Punishment" Actions

Sun Mingjin[1]

[1]Jiangsu Normal University, Xuzhou, Jiangsu 221116

Abstract: To ensure transactional order, e-commerce platforms generally implement punitive measures against operators within the platform, such as shop closures, reduced search ranking, and deduction of security deposits. Although these actions occur under the guise of private law autonomy, they possess the substantive characteristics of quasi-administrative penalties, while current legislation shows clear deficiencies in procedural constraints. Applying the principle of due process in administrative law demonstrates that platform sanctions should be subject to minimum procedural standards, including notification, the opportunity to present a defense, explanation of reasons, and notification of remedies. Research has revealed structural flaws in all four aspects of platform penalties: notification, defense, explanation of reasons, and remedies. The root cause lies in the “three unilateral powers” structure, which lacks procedural checks and balances. Based on this, the implementation of the "Regulatory Measures for the Supervision of Online Trading Platform Rules" should be used to establish a standardized framework, encompassing "minimum procedural standards, tiered procedures, and supervisory record-keeping." It is essential to standardize platform sanction procedures to ensure that social public power in the digital era operates consistently under the rule of law.

Keywords: E-commerce platform punishment; due process; quasi-administrative penalty; private platform power; platform rules

作者简介：孙明金，江苏师范大学法学院研究生，研究方向为数字法学

一、问题的提出

平台内经营者对电商平台的依赖，早已超出一般商业合作的范畴。一个“违规通知”弹出，店铺搜索权重骤降、商品被下架、保证金被扣划，经营者面对的往往不是协商，而是一个既成的、难以推翻的处罚结果。以某电商平台为例，商家在收到“违反平台规则”的系统通知后，往往在数小时内即被限制流量甚至关闭店铺，而其获得的说明通常只是“违反社区规范”的概括表述，具体的违规事实、认定的依据与理由均付之阙如。对于高度依赖平台流量生存的经营者而言[1]，平台的一纸通知足以决定其营业的存续。这种不对称的处置关系[2]，构成了数字市场中一类普遍存在却少被追问的现象。平台究竟依据何种程序，对平台内经营者作出如此严厉的处置。

争议的焦点并不在于平台能否处罚。平台负有治理交易秩序、制止违法行为的责任，其处置违规商家的行为具有管理与自治的双重正当性[3]。真正值得追问的是。平台处罚“依何程序”作出？经营者是否获得了事前的告知、事中的申辩与事后的救济？既有研究多从反垄断法、合同法与侵权法的视角讨论平台责任与平台治理[4]，却较少将目光投向处罚行为本身的程序构造，追问平台在作出处罚时是否履行了基本的程序义务[5]。正当程序原则作为约束公权力行使的经典法治原则，通常在行政权运行的语境中被讨论，而当代平台私权力的兴起，恰恰提出了一个具有理论张力的问题[6]。当私主体行使着实质意义上的公共治理权力时，正当程序原则能否、以及如何向其延伸[7]。

先证明平台处罚具有公法属性，揭示其准行政处罚的本质，再论证正当程序原则适用于平台处罚场景的正当性基础，最后用告知、申辩、说明理由、救济四个要素作为标尺来检验现状，最终落脚到可操作的程序规范设计上。本文认为平台处罚应当受到最低限度的正当程序约束，以网络交易平台规则监督管理办法的实施为机会，提出最低程序标准、分档程序和监管备案相结合的制度方案。该进路把行政法的分析手段带入到平台治理当中，一方面回应了宪法学和行政法学对于“社会公权力”一直存在的关注，另一方面也给平台处罚的程序规制赋予了具体的制度出路。

二、平台处罚行为的法律属性：私法自治抑或准行政处罚

“平台处罚”是指电商平台根据平台规则，对平台内经营者作出的、对其权益有负面影响的处置措施。就其表现形态来说，可以分为三类，第一类是资格类处罚，即封禁店铺、限制入驻、暂停或者终止合作等，直接剥夺经营者继续经营的机会。第二类是流量类处罚，即降低搜索权重、屏蔽商品、下架链接、限制参与促销活动等，间接削弱经营者的交易能力；第三类是财产类处罚，即扣划保证金、罚款、扣减佣金或者冻结货款等，直接减少经营者的财产收益[5]。这三种处罚在实践中常常被同时使用，它们都给经营者带来了单方面的不利后果，与行政处罚的功能有相似之处。

对于平台处罚的性质，一种流行的观点把它归入私法自治的范畴。该说认为，平台和经营者之间是合同关系，平台规则属于合同条款，商家入驻就表示同意平台规则，处罚不过是合同违约的一种处理方式或者平台作为交易场所管理者自律的行为。这一解释在形式上具有一定的合理性，但是不能回答平台处罚的三单方结构。平台一方制定规则、一方认定事实、一方执行处罚。经营者对于平台规则没有实质的磋商余地，“要么接受、要么离开”的缔约模式使“同意”成为一种形式，将其简单化为“合同自由”，无异于用形式平等掩盖实质支配[8]。一旦承认平台规则有格式条款以外的治理功能，合同进路就显得解释力不够。

更恰当的定性就是把平台处罚看作一种准行政处罚[9]。判断某一行为是否属于行政处罚，可以从四个方面进行辨析。其一为单方性，处罚作出无需相对方同意，经营者处于被动接受地位。其二为强制性，经营者若不接受处罚，就会面临经营资格丧失等不利后果，其实质强制力并不亚于行政强制。其三为惩戒性，处罚以经营者的违规行为为前提，目的在于制裁违规、威慑潜在违规，具有明显的报应和非难色彩。其四为外部性，处罚虽然发生在平台内部，但是它的效力溢出到平台和经营者之间的双边关系中，影响消费者福祉和市场竞争秩序[10]。平台凭借自身所具有的市场支配地位以及规则制定权而产生的处置能力，已经不是一般的合同权利了，而是具有社会公权力性质的“准行政处罚权”。该属性的发现并不是为了给平台的行为打上标签，而是要回答一个更根本的问题，即权力既然存在，那么程序也应该随之产生。确定平台处罚的性质，给之后的程序规制提供逻辑起点。如果平台处罚只是私人之间的一种合同约定，那么法律对它的程序要求最多只能到格式条款的效力审查为止。一旦承认它

具有准行政处罚的性质，程序约束就有了正当性基础。属性认定就是把“平台有权处罚”和“平台必须正当程序地处罚”联系起来的关键环节，也是本文全部论证的支点。

三、正当程序原则适用于平台处罚的正当性基础

正当程序原则是行政法上的基本准则。其规范内涵虽然在学理上存在争议，但是就最低限度的要求而言，一般被归纳为四个方面的内容，即告知、听取申辩、说明理由和救济告知。这四项要求的共同本质就是对权力行使进行程序性制约，使权力在行使过程中受到可以检验的约束，它的价值并不在于保证结果必然正确，而在于保证相对人的主体地位和参与机会。正当程序原则的适用范围，正处在由传统的公权力向私人权力场景的扩展之中。近代以来的行政法理论用主体的公私属性来划定正当程序的边界，把程序保障义务限定在行政主体的行为上。但是当私主体行使着具有公共治理功能的权力的时候，以主体身份为标准的划界方式越来越捉襟见肘。私权力规制研究显示，正当程序原则的适用范围，并不是由主体是否是公权力所决定的，而是由权力本身性质所决定的[7]。当代大型数字平台拥有流量分配、规则制定和秩序维护的实际权力，在很大程度上取代或者补充了公权力在数字市场中的部分职能，将这种权力排除在程序约束之外，无异于在法治体系中留下一个巨大的程序盲区[11]。

平台处罚应当受到正当程序的约束，可以有两条途径来获得完整的证成。第一条就是权力来源路径。平台的处罚权不是单纯的契约权利，是经过法律授权或者义务设定才具有规范性支撑的。我国《电子商务法》以平台治理交易秩序、处置违法经营者的义务，网络交易平台规则监督管理制度也要求平台对违规行为主动规制[3]。当法律把治理职能委托或者交给平台的时候，平台在履行该职能时所行使的权力就具有了公共委托的性质，其程序义务也应当随着权力来源的公共性而扩大。第二条为事实支配路径。经营者对于平台高度依赖，平台在相关市场中具有支配地位，因此平台享有无需得到相对人同意就能实现自己意志的实际强制力。正是由于存在着这样的事实结构，即命令与服从的关系，才产生了程序约束的现实必要性[10]。无论是从“权力从哪里来”还是从“权力怎样运行”来说，平台处罚已经超出了私法自治的范围，正当程序不再是外来的道德要求，而是内生的法治约束。

四、平台处罚程序的现状检视

以告知、申辩、说明理由、救济这四个要素为标准，可以对平台处罚程序现状做更细致的考察。就告知环节来说，缺陷主要是处罚依据的模糊化和规则变动的不可预测。平台大多用“违反社区规范”、“影响交易秩序”等概括性的理由立即对经营者进行处置，处罚通知一般只引用规则名称而没有具体指出违规的事实和条款。平台规则的更新也并不总是能够准确地传达给每一个经营者，规则文本本身又庞大、晦涩且不断变化。当处罚依据本身就是一套经营者无法完全掌握的规则体系的时候，“告知”就很容易变成形式，经营者既不能预知自己的行为界限，也不能在事后对处罚的依据提出质疑[12]。更严重的是，没有对申辩和说明理由进行双重的缺失。大多数平台所谓的“申诉”是事后启动的、单方面的、内部化的复核程序，经营者必须在很短的时间内自行举证，复核是由平台内部人员进行的，既不是事前听取申辩，也不是有中立第三方参与的，而且处罚决定一般不会说明认定违规的具体理由和证据。在这样的结构里，申诉和处罚同属一个权力主体，复核者天然就倾向于维持原来的处罚结果。如果申诉结果在程序设计之初就已经被结构性地决定了，“你说的我都听到了，但我仍然维持原判”就成了常见的结局，申诉也不过是正当程序的装饰品[5]。救济渠道的实效性不足，成为第三大缺陷。经营者对于平台处罚的救济途径主要有三条，即平台内部申诉、提起民事诉讼、向行政机关投诉举报。内部申诉没有独立性已经如上所述；民事诉讼存在成本高、举证难等现实障碍，经营者不能证明平台规则适用有瑕疵，也不能承受诉讼期间经营受损的风险。行政投诉举报虽然有《电子商务法》等法律作为依据，但是受理标准、处理时限和反馈机制不明确，经营者经常处于投诉无门的境地。经营者所遭遇的救济困境，归根结底就是"私法救济太贵、公法救济太远"的双重失灵[3]。

近年来出台的新规给平台处罚程序的制度性突破提供了一个契机。《网络交易平台规则监督管理办法》第一次对平台规则的制定、修改和执行程序作出了规定，要求平台制定或者修改规则应当公开征求意见并全面归纳处理意见，规则应当在实施前七日内公示，涉及重大权益的规则应当在实施前十五日内公示并设置过渡期，修改规则不得将同意设为默认选项，也不得阻止不接受规则的经营者退出。更重要的是，该办法第 19 条

对于平台对经营者采取负面影响措施作出直接的程序要求，即平台应当告知经营者违反法律法规或者平台规则的事实、理由和依据，设置便捷的申诉渠道；经营者提起申诉的，平台应当及时复核、客观公正地处理，仅用人工智能等技术手段处理的，申诉人提出人工判定要求时应当采用人工判定方式，处理结果应当及时告知申诉人。第20条又规定，平台不得对经营者的申诉权利作出不合理的限制。这些条款使平台处罚程序由“无法可依”变为“有章可循”，有重大的规范意义。但是就该办法整体结构来说，其规范重心仍然放在平台规则的制定和公示程序上，对于处罚行为本身具体程序义务的规定比较原则，缺少可操作的强度分层和责任约束，在实践中仍然会存在被架空的风险。新规给平台规则套上了程序之缰，但是在处罚行为这个关键节点上，缰绳的缰环还没有配齐。

五、平台处罚正当程序规制的路径设计

就以上问题提出了四个层次的路径设计，力求具体、可操作，不能停留在抽象的监管呼吁上。第一，确定适用于所有平台处罚的最低程序标准。按照正当程序原则的四项基本要求，应当把事前告知、听取申辩、说明理由、救济告知作为平台处罚不可逾越的程序底线。就具体而言，事前告知是平台在作出处罚之前要告知经营者拟处罚的事实、理由和规则依据，听取申辩是平台给经营者留出合理的陈述和异议时间，说明理由是处罚决定中必须载明认定违规的具体事实、证据和规则条款。救济告知是向经营者明确提示申诉和其他救济途径。最低程序标准的意义在于，不论平台规模大小、处罚轻重，这四项要求都应该普遍适用，它是程序正义的“地板”，而不是“天花板”，是经营者程序权益的兜底保障[6]。第二，创建起和处罚严厉程度相适应的分档程序机制。一刀切的高强度程序要求会损害平台治理效率，统一的低强度要求又不能保护经营者权益，因此应该根据处罚的严厉程度来配置不同的程序强度。对轻度处罚，即警告、限期整改、短期限流等可以采用简易程序，平台只需履行告知义务并保存记录即可；中度处罚，如下架商品、显著降低搜索权重、扣划保证金等应适用标准程序，平台须事前告知、给予合理的申辩期限并作出书面理由；重度处罚，如封禁店铺、终止合作、冻结货款等应适用严格程序，包括事前充分告知、给予充分的申辩机会、由不直接参与原处罚认定的内部复核单元或者外部第三方进行独立复核，并明确告知外部救济通道。程序的强度要和处罚的严厉程度相适应，剥夺经营者全部营业资格的处罚不能用同一个程序来适用。该种分档思路既可以借鉴平台治理中的二元分治思想，也可以和公共治理领域分级治理的逻辑相契合[13]。第三，建立外部监督和备案制度。只依靠平台自身的约束来保证程序标准的实现是不现实的，行政监管的适度介入是必要的。

第一，要把平台处罚规则中涉及重度处罚的条款纳入监管备案范围，在规则实施前由市场监督管理部门进行程序合规性审查；第二，要由监管部门制定“平台处罚程序合规指引”，明确告知、申辩、说明理由和救济告知的具体标准，给平台提供可以遵循的规范；第三，建立定期抽查、约谈和公示制度，对多次违反程序义务的平台予以公开通报；第四，明确程序违法的法律后果，规定平台违反最低程序标准作出的处罚，经营者在后续争议中可以主张该处罚无效。监管的价值不只是事后纠错，更在于用程序性备案和合规指引来使平台的处罚行为“事前有规矩、事中有留痕、事后可追溯”[11]。域外对于大型数字平台的治理经验也表明，外部监管的介入并不一定会损害平台的治理效率，合理的制度安排可以在保护经营者权益和维护平台自治之间找到平衡。第四，完善平台处罚的救济衔接机制。救济是程序保障的最后一道防线，应该打通平台、行政、司法三者之间的递进式救济链条。在平台内部要保证申诉渠道的便捷和复核的独立性，在行政上要明确经营者对平台处罚的投诉举报受理标准和处理时限，把平台的程序履行情况纳入监管核查范围，允许经营者在平台未依法履行程序义务时请求行政机关介入，在司法上要明确平台处罚行为的可诉性，承认经营者就平台处罚提起民事诉讼或者请求司法审查的资格，适当减轻经营者的举证责任。建立平台内部申诉、行政投诉核查、司法最终救济的递进式结构，使经营者受到不正当处罚的时候可以得到有效的、可及的救济。救济不是程序的对立面，而是程序的最后一道——没有可及救济的程序，只是“看起来很美”的正义[2]。

六、结语

平台处罚权是数字时代催生出来的社会公权力。它产生于私法自治的外在形式之下，却行使着实质上的公共治理职能；它提高了数字市场的治理效率，也必然伴随着权力滥用的风险。本文

的主要观点就是正当程序是该权力不能回避的法治约束，承认平台处罚具有准行政处罚性质，正当程序就随之而来；对于告知、申辩、说明理由和救济环节存在的各种缺陷，最低程序标准、分档程序和监管备案就成了制度回应的必然选择。规范平台处罚程序，本质上就是把“权力”始终放在“法治”的轨道上。数字平台不是法外之地，平台处罚也不能成为程序之外的“黑箱操作”。

参考文献:

[1] 童攀. 电子商务平台处罚权的规制研究[J]. E-Commerce Letters, 2025.

[2] 肖静. 电商平台治理中商家权益保护与消费者保护的平衡机制研究[J]. E-Commerce Letters, 2026.

[3] 陈哲. 我国电商平台反垄断监管的现存问题与完善路径[J]. E-Commerce Letters, 2025.

[4] 吕镜懿. 电商平台反垄断规制的本土化建构与制度回应[J]. E-Commerce Letters, 2025.

[5] 赵钰. 互联网平台处罚行为的法律规制: 现状, 法理与路径.[J]. Cyber Security & Data Governance, 2026.

[6] 解志勇. 超级平台重要规则制定权的规制[J]. 清华法学, 2024.

[7] 徐蕾. 数字经济时代背景下互联网平台私权力的规制进路[J]. E-Commerce Letters, 2024.

[8] 陈吉隆. 数字治理视域下电商平台服务协议的行政法功能研究[J]. E-Commerce Letters, 2025.

[9] 张念波. 数字私权力的法律规制路径研究[J]. Open Journal of Legal Science, 2025.

[10] 李磊. 超级平台自治权滥用行为的二元分治 以平台内经营者权益保护为视角[J]. 北京理工大学学报 (社会科学版), 2026.

[11] Crawford, G., Crémer, J., & Dinielli, D. (2023). Consumer protection for online markets and large digital platforms. … Journal on Regulation.

[12] 汪圣娣. 电商平台自治规范的司法审查及其边界研究[J]. E-Commerce Letters, 2024.

[13] 张涵, 石义菲, 王新昕, 康飞. 融通创新视角下平台算法敏捷治理研究[J]. 科学观察, 2024.