



十问平台

坦言平台不经他们同意擅自在其页面搞促销活动，迫使商家向消费者发放补贴券。用商家的钱为自己打广告买单，达到外卖比堂食更便宜的效果，从而固化消费者的外卖习惯，巩固平台垄断地位。

在市场监管部门公布的不正当竞争行为典型案例中，某外卖平台浙江海盐代理商通过“蜜蜂销售助手”等软件，将商家在其平台的配送范围设置到钱塘江出海口无人区内，强迫商家停止与竞争平台合作，给商家和竞争平台运营商带来经济损失。商户与平台间存在巨大的技术不对等，平台利用技术强权对商户实施压迫，商户无从抵抗。

撮合商户和消费者交易的平台，倒成了规则制定者和最大受益方，这样合适吗？

平台的责任，究竟有哪些？

李国华委员及其团队发出的“平台十问”最后一问，是平台应该承担哪些社会责任？

因为很多时候，有着资本和算法支持的平台，把自己利益最大化，却让平台上的其他参与方处于尴尬境地。

货拉拉女孩跳车事件，看似极端个案，其实和平台的政策脱不了干系——如果平台没有补贴，23岁的车女士会在晚上选择货拉拉搬家吗？如果平台不是把搬家运费定得那么低，货车司机机会执着于多次提出提供搬运服务吗？如果平台登记的货运车内都有监控，悲剧可能就不会发生……

2月24日，货拉拉官方账号发布致歉和处理公告，表明平台在三个层面存在明显问题，包括安全预警缺失、产品安全功能不完善、跟进速度慢，提出在跟车订单场景中上线强制全程



货拉拉女孩跳车事件，看似极端个案，其实和平台的政策脱不了干系。

录音功能等整改措施。

事实上，货拉拉平台存在的问题还有不少。2020年底，上海交通执法人员就查处了好几个没有营运资格的货拉拉平台驾驶员，他们开的都是载人的小面包车，通过私自改装，摇身一变，成了货拉拉平台的“正规军”。

如果平台一开始就有安全漏洞，出问题只是早晚的事。

从外卖小哥因为给差评骚扰消费者，到网约车司机杀人事件，背后的平台都有一定责任——或者规则制定有问题，或者算法不够人性化，或是监管不到位……

由于平台企业将大量的小微企业与消费者进行连接，因此其对社会的影响不是以单个个体的形式存在于社会当中，而是通过平台连接形成平台商业生态，从而对社会产生影响。

平台越大，责任也就越大。当平台享受时代发展的红利成长为领域内的市场巨头，成为民众生活的首选，拥有影响几亿人生活的实力，与社会各方面有着紧密联系时，就不能再把自己当作一个信息撮合的中介，而故意回避社会责任。

对于互联网平台而言，烧钱跑马圈地的野蛮生长时代已经过去，在合法合规的情况下提高服务质量才是上上策。■



对于互联网平台而言，烧钱跑马圈地的野蛮生长时代已经过去，在合法合规的情况下提高服务质量才是上上策。