

数字法治时代的新枢纽法律服务平台的社会坐标与现实问题

彭雪妮 吴宸宇 郭智坤 李倩
西安培华学院法学院 陕西西安 710125

DOI: 10.12238/jief.v7i3.12785

[摘要] 本文聚焦数字法治时代背景下法律服务平台的崛起及其多方面影响。通过剖析法律服务平台范式的发展环境、社会价值、发展中面临的问题，以及相应的解决方案，探讨法律服务平台在社会治理中的新角色与价值，旨在为推动法治与数字技术深度融合、促进治理现代化提供理论支撑与实践参考。

[关键词] 数字法治；法律服务平台；治理现代化；司法公正

A new hub in the era of digital rule of law The social coordinates and practical problems of the legal service platform

Peng XueNi Wu ChenYu Guo ZhiKun Li Qian

School of Law, Xi'an Peihua University Xi'an, Shaanxi 710125

[Abstract] This paper focuses on the rise of legal service platforms and their multifaceted impacts in the context of digital rule of law. By analyzing the development environment, social value, challenges faced during development, and corresponding solutions for legal service platforms, it explores the new roles and values of these platforms in social governance. The aim is to provide theoretical support and practical references for promoting the deep integration of rule of law and digital technology, and advancing modern governance.

[Key Words] Digital rule of law; legal service platform; modernization of governance; judicial justice

一、法律服务平台发展的社会背景与价值

（一）法律服务平台发展的社会背景

在数字化浪潮下，法治领域正发生深刻变革。党的十八大以来，我国法治建设进入新阶段，法治体系不断健全。党的二十大提出以中国式现代化推进民族复兴，习近平总书记强调改革与法治相统一，以改革完善法治，运用法治思维推进改革，保护公民和法人合法权益。法治数字化变革成为潮流，数字技术重塑法治生态，各国探索数字法治新路径。法律服务平台作为关键环节，突破时空限制，高效配置法律资源，随着技术赋能迅猛发展，参与社会治理程度加深。在国内，创新型法律服务平台涌现，与社会治理深度融合，满足群众需求，提升基层治理水平，未来有望成为治理现代化转型的核心力量，为构建和谐法治社会奠定基础。

如今，农民工用手机APP讨薪、创业者在线仲裁解决纠纷、律师在线直播法律援助等现象频现，彰显法律服务平台重塑法治图景的潜力。它改变了传统法律服务模式，引发连锁反应，值得深入探究其社会坐标与转型路径。对比中外，各国法律服务平台各有建树。美国将人工智能融入司法裁判与在线争议解

决，提升司法效率；英国通过“法律在线”平台整合资源，优化服务流程，提供一站式服务；德国注重司法领域人工智能运用，开发自有语言模型，搭建司法云平台及专业应用，减轻法官负担。我国法律服务平台正孕育发展，面临诸多问题，未来需不断探索与研究。

（二）法律服务平台的社会价值

1. 时空压缩下的权利觉醒

吉登斯的“时空脱域”理论，即社会关系从具体的地域性情境中抽离出来，并在更广阔的时空范围内重新组织。2015-2024年大数据显示，中西部县域在线法律咨询量年均增长率远超东部发达地区。这一逆转性增长表明，移动互联网创造的“时空压缩”效应正逐步消弭传统法律资源配置中的“中心—边缘”结构。这种去中心化服务模式堪称数字时代的“法律下乡运动”，让更多民众能够便捷获取法律服务，唤醒了他们的权利意识，有意识地用法律武器维护自己的合法权益。

2. 技术具身性与服务生态重构

技术已不再是单纯工具，而是塑造新型法治主体的“存在方式”。广东某县司法局跟踪调查发现，持续使用在线服务

满 18 个月的群体, 诉讼准备周期缩短 39%, 调解协议主动履行率提高 28%, 这印证了拉图尔“行动者网络理论”中所提出的技术与人互构共生的观念, 推动法律服务生态发生深刻变革。

3. 数字孪生与制度创新

法律服务平台构建的虚拟空间, 实则是现实法律体系的“数字孪生体”。上海“智慧法院”与“华律网”的数据对接实验显示, 在线咨询中形成的 17 万份电子笔录, 通过区块链存证后可直接作为诉讼证据, 这种虚实融合模式不仅降低了司法成本, 更催生出“非讼程序前置化”等制度创新。数字空间架构设计成为新型规训力量, 促使法律制度在数字环境下不断演进。

二、我国法律鼓舞平台发展中面临的问题

1999 年 12 月 29 日, 北大英华科技有限公司创立了中国最早的法律服务平台之一的“北大法宝”。纵观产业发展史, 我国的法律服务平台作为所谓的“新生代”在社会中仍然处于孕育发展状态, 面临的问题也层出不穷, 这也将是未来我们不断探索与研究的方向。

(一) 服务质量参差不齐

市场中众多法律服务平台在质量控制方面参差不齐, 这主要是因为法律职业伦理和市场效率之间存在结构性的矛盾。按照法律职业伦理的要求, 律师在执业时必须遵循《律师执业行为规范》里规定的“勤勉尽责”和“谨慎义务”这两个核心准则。然而, 由于线上服务场景有着即时性和碎片化的特点, 律师并不能做到像在线下咨询时一般及时、完整地回复咨询人, 线上一般性标准化的服务流程也很难去适应现实中每个案件独特的特殊情况。这种矛盾在算法推送机制里变得更加复杂。平台为了追求市场效率, 采用的匹配逻辑实际上忽视了《中华人民共和国律师法》里对律师专业分级的制度设计原本的意图, 导致了“劣币驱逐良币”的现象, 使以真正了解案情、深入解决矛盾为目的的高质量但效率不如纯数据算法的优秀法律服务平台遭到淘汰。平台为了存活, 不得不为了生存而提高办案效率, 逐渐将律师本应有的伦理道德抛之脑后。

(二) 技术治理存在风险

人工智能和大数据技术逐渐渗透到法律服务领域, 这暴露出科技伦理和法律规制之间存在着深层的紧张关系。由于大数据技术本身的复杂性以及排他性商业政策, 算法犹如一个未知的黑箱——身处其中的用户并不清楚大数据算法的目标和意图, 无法获取算法设计者、实际控制者以及机器生成内容的责任归属等相关信息, 更不用说进行评判和监督了。这不仅违背了《中华人民共和国个人信息保护法》第 7 条“处理个人信息应当遵循公开、透明原则, 公开个人信息处理规则, 明示处理的目的、方式和范围”的规定, 更在实质上架空了当事人的知情权。

我们把目光由产业自身逐渐放远到国际领域, 技术应用产生的风险会招来他国的法律制裁。以美国所提出的“长臂管辖

权”为例, 如果被告有意地在法院作出产生责任的行为, 并有权依据法院的法律取得权利或利益时, 法院就对由该行为引起的诉讼拥有管辖权。类似的案例有, 荷兰数据保护局 (DPA) 以违反欧盟《通用数据保护条例》(GDPR) 第 12 (1) 条中的规定, 对 TikTok 处以罚款 75 万欧元^[1]。数据本地化存储的要求和全球法律服务数字化的需求之间关系紧张, 这凸显出国家数据主权理论和数字时代法律全球化趋势之间的范式冲突。如果由于大数据技术侵犯用户隐私, 可能会面临来自国际的巨额处罚。

(三) 实质平等受到威胁

《中华人民共和国宪法》第 33 条第二款规定, “中华人民共和国在法律面前一律平等。”但由于法律服务平台逐渐向技术化平台转型, 宪法所规定的公民平等权在数字时代的实现面临着地域、年龄段配置不平等的困境。企业对于数据技术的不断应用、个人信息获取的差异, 资源配置逐渐呈现出数字化的“马太效应”, 让《宪法》第 33 条面临着工具性消解的风险: 算法推送机制市场化配置服务资源, 加剧区域法律服务供给失衡, 欠发达地区公民的诉权被制度性剥夺。以重庆市为例, 在 2022 年重庆律师行业社会责任新闻发布会上, 市司法局政治部主任、新闻发言人李友生介绍, 目前全市律师和律师事务所高度集中在中心城区和万州、涪陵、永川、江津等区域中心城市, 其中“一区”占 85%左右, “二群”占 15%左右^[2], 客观上存在法律服务资源不平衡的问题。这种问题在不平衡不协调发展上也有体现, 以中西部欠发达地区为例, 一些地方公共法律服务资源整合不到位、专业人才有缺口、资金保障有难度, 导致公共法律服务难以落实到“最后一公里”^[3]。

同时, 我国已呈现出老龄化趋势, 截至 2024 年末, 我国 60 岁及以上老年人口达到 3.1 亿人, 占全国人口的 22.0%, 其中 65 岁及以上老年人口为 2.2 亿人, 占全国人口的 15.6%。面对老年人的增多, 法律服务平台并未实施针对老年人的专属改进措施, 使适老化改造严重滞后、技术中心主义威胁实质上的平等, 若不及时采取措施, 法律服务平台的人本价值将不断降低。

(四) 大众的认知障碍

卡内曼的前景理论认为, 人们对损失和获得的敏感程度是不同的, 对损失要比对获得更加敏感。当我们失去一样东西时, 我们会感到比得到等价值的东西时更大的痛苦^[4]。这种心理偏好导致人们在面临风险时会更倾向于保守一方以避免不可预知的损失。传统的“差序格局”观念塑造的熟人信任机制让用户对法律服务平台接受度低, 依托《中华人民共和国电子商务法》构建的线上交易信任体系在法律服务领域无法得到与现实咨询一样的结果。线上服务场景中的碎片化沟通, 与《中华人民共和国民事诉讼法》的诉讼审判亲历性程序原则产生了本质上的冲突, 传统中的证据调查、法庭辩论等法律程序都被数据交互所替代, 当事人对程序正义的感知也会慢慢趋向数据算法的程序死板。

三、我国法律服务平台的优化路径

(一) 构建法律服务质量梯度规制体系

根据萨缪尔森的经典定义,纯公共物品具有非排他性(无法排除他人使用)与非竞争性(一人使用不影响他人效用)。而准公共物品则具有其部分特质,即有限的非排他性(通过设立门槛来排除一部分不愿支付的人,但无法完全排除所有人)和有限的非竞争性(当使用人数超过一定限度时,会出现拥挤效应,从而影响其他人的使用质量)^[5]。在市场和社会层面上,法律服务具有以上特质。

基于法律服务的准公共物品属性,我们可以建立“基础服务标准化+专业服务差异化”的双层规制框架,在对案件共性进行规制的基础上,基于个案个性进行细节化的律师资源分配。在基础服务层面,依据《中华人民共和国标准化法》授权国家司法行政机关对在线法律咨询响应时效、文书模板要素等案件共性部分做出标准化规定,通过强制性国家标准来调整平台服务质量,从而消除“劣币驱逐良币”的不良竞争现象;在专业服务层面,积极响应《司法部关于扩大律师专业水平评价体系和评定机制试点的通知》,将平台律师的执业领域进行不断细分,例如“知识产权-著作权-网络著作权”三梯度式分配,要求算法推送机制必须将案件事实与服务复杂性、律师专业等级相匹配,为客户筛选最佳律师。

(二) 确立技术治理的正当程序原则

针对算法黑箱与数据主权带来的冲突,我们需要在《中华人民共和国个人信息保护法》第24条“应当保证决策的透明度和结果公平、公正,不得对个人在交易价格等交易条件上实行不合理的差别待遇”的基础上继续发展“数据算法正当程序”规则。一是可以构建法律AI工具的双重验证机制,要求AI训练数据必须包含最高法指导案例与省级以上司法文件,并通过模拟法庭辩论进行决策逻辑压力测试,使数据算法的决策、结果的公正性不断提升,加强对于客户隐私的保护;二是可以参照《海牙判决公约》,促进了各国之间的司法合作和互认,加强国际间的法律信任和合作,在跨境案件中,缔约国应当尊重和执行其他国家对公约的规定,以确保案件的公平公正审理^[6]。以海上丝绸之路(泉州)司法合作国际论坛为标杆,顺应多元融合世界范围内国际商事纠纷解决机制发展的多元融合趋势,推动高质量司法合作。

(三) 实施数字包容性法律服务工程

为消解数字鸿沟引发的平等权危机,我们需要增设“数字法律援助”条款:首先,建立算法矫正机制,要求平台对欠发达地区案源实施“反歧视性推送”,具体可以参照欧盟《数字市场法》中对于“守门人公司”禁止自我优待、将面临最高10%的全球营业额罚款,如果屡次违规,最高可能被罚款20%的全球营业额的条例^[7],要求法律服务平台打破地域资源分配不平等的壁垒;针对适老化改造,应突破现行《中华人民共和国

无障碍环境建设法》的空间局限,将“数字包容性设计”纳入平台合规审查,强制要求设置代际数字接口(如语音导航、亲属协同操作模块),使技术赋能回归实质平等。

(四) 培育技术赋能的法治文化生态

在数字化时代,我们应当改变大众对于法律服务平台这一新兴产业的认知,破解用户认知障碍,启动“法律科技公民教育计划”:在认知层面,依托《中华人民共和国公共文化服务保障法》,将法律服务平台操作指南纳入基层普法教育内容,重点培育数字时代的程序正义观;在工具层面,开发“法律服务数字孪生系统”,通过虚拟现实技术还原庭审场景,帮助用户理解线上诉讼与实体程序的等效性。对于线上线下服务断层,应修订《人民法院在线诉讼规则》,明确电子送达、异步审理等新型程序与传统诉讼程序的衔接规则,建立“关键程序线下确认”制度(如证据原件核对必须线下完成),实现技术便利与程序严谨的价值统合。

[参考文献]

[1]Dutch Data Protection Authority.TikTok fined for violating children's privacy [EB/OL].<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/en/current/tiktok-fined-for-violating-childrens-privacy>, 2021-7-22

[2]华龙网.解决法律服务资源不平衡,重庆律师行业推动“一区两群”律所结对发展[EB/OL].<https://news.qq.com/rain/a/20220519A0915X00>, 2022-5-19

[3]安徽省司法局.公共法律服务彰显法治温度[EB/OL].<https://sft.ah.gov.cn/zhzx/mtbd/55950851.html>, 2021-10-19

[4]新华网.《环球经济热搜》:什么是前景理论[EB/OL](2022-7-8)[2025-3-6].<https://app.xinhuanet.com/news/article.html?articleId=5d59540d508785f41d0909001f6faa04>

[5]刘者;曾铖.准公共物品视角下智能快件箱供给模式研究[J].物流工程与管理,2024(12):133-136

[6]港通智信.全面解读:海牙公约的重要内容[EB/OL].(2024-4-10)[2025-3-11].<https://www.fuwuhk.com/a/86148.html>

[7]European Union.Regulation (EU) 2022/1925 of the European Parliament and of the Council of 14 September 2022 on contestable and fair markets in the digital sector and amending Directives (EU) 2019/1937 and (EU) 2020/1828 (Digital Markets Act) (Text with EEA relevance) [EB/OL].(2022-10-12)[2025-3-15].<http://data.europa.eu/eli/reg/2022/1925/oj>

基金:西安培华学院大学生创业训练项目。

作者简介:彭雪妮(2001.11-),女,汉族,陕西省汉中市勉县人,本科,西安培华学院法学专业学士,研究方向:法律服务平台、数字法治时代。