

论网络消费者的权益保护

孙汝冰

青岛大学法学院, 山东 青岛

收稿日期: 2023年6月14日; 录用日期: 2023年7月13日; 发布日期: 2023年7月24日

摘要

近年来, 随着互联网的迅速发展, 互联网交易所产生的经济效益也越来越大, 但是我国在网络交易的发展中也存在着一定的问题, 其中, 互联网消费者的权益得不到有效保护就是一个亟待解决的问题。由于与传统商品交易相比, 网络交易的不同之处体现在具有开放性和虚拟性等特点, 因此交易变得更为繁琐, 侵害网络消费者合法权益的事情频繁发生, 消费者明显处于不利地位。因此需要从消费者自身、网络消费经营者、立法、构建纠纷解决机制等方面来给予网络购物消费者合法权益有力的保护。

关键词

网络购物, 消费者, 合法权益, 制度完善

On the Protection of Rights and Interests of Network Consumers

Rubing Sun

Law School of Qingdao University, Qingdao Shandong

Received: Jun. 14th, 2023; accepted: Jul. 13th, 2023; published: Jul. 24th, 2023

Abstract

In recent years, with the rapid development of the Internet, the economic benefits generated by the Internet exchange are getting bigger and bigger. However, there are some problems in the development of the Internet trading in China, among which, the rights and interests of Internet consumers can not be effectively protected is an urgent problem to be solved. Compared with traditional commodity trading, online trading is different from traditional commodity trading in that it has the characteristics of openness and virtual nature. Therefore, online trading becomes more complicated, and the infringement of the legitimate rights and interests of online consumers frequently occurs, which obviously puts consumers at a disadvantage. Therefore, it is necessary to

protect the legitimate rights and interests of online shopping consumers from the aspects of consumers themselves, online consumer operators, legislation, and the construction of dispute settlement mechanism.

Keywords

The Network Shopping, Consumers, The Legitimate Rights and Interests, System Consumption

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

目前,我国网上交易面临的消费者权益问题日益紧迫,这是由于我国的互联网技术和相关的法律制度还存在欠缺。无法充分有效地保护网络消费者的合法权益,会大大降低消费者的主动性,最终阻碍网络商业的发展,影响我国经济的发展,根据中国消费者协会的报道,我国网络消费者的投诉呈大幅上升的趋势,建立一套完善的保护网络消费者权益的法律体系,已经成为法律改革中的一个迫在眉睫的难题。

2. 网络消费概述

2.1. 网络消费的概念

随着网络技术的进步,消费也越来越多,因此传统的一手交钱一手交货的付款方式无法满足人们的需求,从而越来越多的人开始通过互联网购买生活用品。互联网行业的快速崛起,使得网络交易这种不同于之前的交易方式迅速被大众接受。网络消费,是指人们利用互联网作为一种工具和手段来满足自身需求的过程。

2.2. 网络消费的主体

我们每一个人在日常生活中都是消费者,而我们生活的方式就是消费。网络消费者,即借助互联网这一渠道,在电子商务市场进行消费和购物等活动的消费人群。网络交易的过程,实际上是网络消费者通过网络这个媒介来完成自身购买目的的过程。网络消费和传统的线下实体店消费最明显的不同就是交易的方式,传统交易方式的参与主体只有消费者和售卖者,而网络交易的主体就涉及到了多方,除了传统实体店交易方式所包含的买卖双方之外,还增加了支付平台、平台运营商等第三方主体。正是由于网络消费中交易主体的相对复杂性,使得保护消费者在网络购物中的正当利益变得更加复杂和重要。

2.3. 网络消费的特点

与传统的购物模式相比,当下利用互联网进行线上购物的交易方式具有更多样的购物选择、更便利的购物方式、更高效率的成交数量,因此广受喜爱。作为当今社会非常流行的一种交易方式,网络消费具有其独一无二的特点。

1) 便捷性

传统的交易需要消费者亲自去到实体店,挑选自己所需要的物品支付相应的金额,甚至还要去好几家类似的实体店货比三家,从而挑选到真正自己喜欢的、适合自己的,这样的消费方式,费神费力不说,所买到的商品也不一定是真心满意。而在互联网上进行消费,消费者只需要躺在家中,在手机中找到相

应的页面输入需要购买的东西的关键词，就可以快速检索到相应的物品。并且付款方式、快递到家等方面也比传统交易方式更省时[1]。

2) 虚拟性

网络消费者进行网络购物时无需亲自到实体店试穿，只需要根据图片描述、与卖家的交流、其他购买者的评价，就可以完成一次交易。另一方面，网络消费中支付的金钱也是虚拟的，只需要动动手指，银行卡里的钱就会转到卖家手里。

3) 风险性

网络消费在具有众多优点的同时，当然也少不了缺点。网络是一个虚拟世界，消费者难免要填写姓名、家庭住址、联系方式等个人信息，而消费者在购物的过程中如果操作不当或者遭受不法侵害者的攻击，就会面临个人信息泄露的风险，更甚者银行卡里的钱也会受到威胁。因此加强网络空间对消费者隐私的保护也很重要。

3. 当前网络交易过程中消费者权益保护现状

3.1. 网络消费者权益受到侵害的具体案例

周贵龙与武汉潇潇商贸有限公司网络购物合同纠纷案。原告周贵龙于2018年1月10日在天猫商场平台上于被告经营的“潇潇运动专营店”购买了三双运动鞋，总价3105元。被告在商品详情中标注的“气垫、A3、缓震胶、飞线科技”等字样吸引到了原告，原告因为其良好的减震效果等优点购买了这款运动鞋。然而原告收到货试穿时却发现，该款运动鞋的减震效果与普通运动鞋并无差异，并且也并未发现被告在商品详情中写明的气垫与飞线。通过了解之后，发现这款运动鞋实际上并无气垫与飞线技术。被告发布的商品详情与实际商品并不相符，商家的虚假宣传使原告对运动鞋的性能产生了误解，这是对消费者的欺诈。最终判决被告武汉潇潇商贸有限公司将价款3105元退还给原告周贵龙，周贵龙自收到价款之日起十日内将货物退还给被告。

3.2. 网络消费者权益受到侵害的现状

以上案例值得引起我们思考，为什么网络消费者的合法权益总是被侵害？是消费者维权意识淡薄，还是维权困难，或者是其他方面的原因。互联网的发展在带给人们便利的同时，也给人们带来了许多无力感。虽然网络交易在我们国家越来越受欢迎，网络消费者的数量也在不断增加，但是由于各方面的问题，导致网络消费者不同程度的受到伤害。大体包括以下几点：

1) 网络消费者的个人信息得不到有效的保护

在大数据时代，可能在网络消费者下单的下一秒，他的个人信息已经被商家出售给了不怀好意的人。同时，很多消费者在收到快递之后就随手将快递盒子扔掉，而将盒子上的个人信息忽略掉，这一举动也会导致个人信息的泄露[2]。同时，还会有一些商家利用消费者在他家买东西时填写的个人信息，经常性的投递垃圾短信、电子邮件，有的消费者没有及时对商品进行评价，还会收到商家打来的电话，更甚者，在消费者给予差评时，还会受到客服的言语威胁、恐吓，这些行为都会使消费者的正常生活受到严重的干扰。

2) 消费者的知情权受到侵害

知情权对消费者来说是一项重要的权利，为了确保他们作为消费者对商品有基本的了解，他们必须了解商品的性质，而知情权恰恰是最容易受到侵害的权利。对于消费者来说，其参与网络购物，获取商品信息的方式主要是通过商家发布在网络平台上的图片、文字描述等相关信息，因此消费者只能被动的了解经营者传递出来的信息，而不能自主的选择想要获得的信息，即使主动询问，也无法确定所得到的

信息的真实性，这样一来，传达商品详细信息的主动权就握在了经营者手上。一旦经营者发布的信息中存在误导、欺诈等现象，消费者的合法权益就无法得到有效保护，甚至会受到侵害。

3) 消费者维权困难

虽然网上购物的很多店铺都会标注七天无理由退货，但是当消费者真的想退货时，就会被商家以各种理由拒绝。此时的消费者就会缺少相关条款来捍卫自己的权利，导致消费者在购物的过程中处于不利地位。无法准确认定网络购物过程中的责任主体，也会导致网络消费者难以维权。在网络建议关系中，卖方是经营者而不是网络服务的提供者，而且在交易平台上的交易者的声誉和资质无法由消费者进行确定，在发生网络购物纠纷时，各方主体的责任确定就成了一个难题。如何确定侵害网络消费者合法权益的主体，在现在，已经成为一个重要的问题。

4. 网络消费者权益侵害的原因分析

4.1. 售后服务不够周全

网络购物采用的方式是消费者和经营者利用计算机网络进行交易，双方的一切交流都是通过线上聊天的方式，所以难免要进行一些退换货。但是在网络购物时，消费者没有办法知道卖家的具体地址，而消费者进行退换货时的地址只能由经营者提供，发货地址与退货地址不同，消费者进行退换货时就没有办法得到及时的解决[3]。商家会用各种理由将责任推到消费者身上，致使消费者无法保障自己的基本利益，退换货的权利也无法得到很好的保护。

4.2. 相关监管机构缺少配合

寻求消费者协会的帮助，这是现实生活中的大多数网络消费者权益受到侵害后第一时间想法。保护消费者的利益是消费者协会创设的目的主要的，但消费者协会掌握的毕竟不是公权力，因此，消费者协会虽然会帮助消费者去和卖家协商，但是事实上，在大多数情况下，消费者协会也无法精确的知道经营者的信息，无法得知卖家的具体位置，因此谈判也很难谈成。

4.3. 相关法律法规不够健全

虽然目前我国网络交易已经较为普遍，但是我国这方面的法律法规却不够健全。我国现行的法律没有明确的条文应对网络消费者合法权益受到不法侵害的问题，缺乏这方面的专门立法[4]。而有力的法律对于网络消费者的合法权益的保护是非常重要的，因此，填补相关法律漏洞迫在眉睫。

5. 我国对网络消费者权益保护的具体改进措施

现在人们生活处处离不开网上购物，网络也在潜在的影响人们的生活方式。为了更好地保障网络消费者在网络购物中的正当利益，杜绝侵害网络消费者权益的事情，当务之急就是建立健全网络消费者权益保障机制。

5.1. 提升消费者自身的法律意识

为了使消费者的知情权、隐私权等合法权益得到有效的保护，消费者自身应该提高法律素养，如在平时阅读一些《消费者权益保护法》等与日常生活休戚相关的法律法条来武装自己，从而能够更灵活、更从容的利用法律来处理在网络购物过程中遇到的正当利益被侵害的事情。消费者在网络消费时，应该树立正确的消费观，明确自己真正的需求，不过度消费，不被经营者或者平台的恶意宣传蒙蔽双眼，理性消费[5]。同时，消费者在网络购物时要将自己的个人信息保护好，不把自己的个人信息随便透露给他人，不随意丢弃印有自己个人信息的快递盒。只有网络消费者提高自身的法律意识，才能更好地维护自

己的合法权益。

5.2. 规范经营者的义务

网络经营者相较于消费者来说，对自己的产品的质量、颜色、产品特点等方面有着更深入的了解，再加上消费者本身无法真实的接触到产品，所以经营者的诚信在这个时候就显得尤为重要。网络交易平台和电商要自觉构建诚信机制和信用评价机制，诚信经营，由于网络具有虚拟的特点，而网络购物的过程又有很多的环节，因此每一个环节都有可能对网络消费者的权益造成威胁。通过建立网络信用评价机制，一方面可以让消费者对商家的信誉有一个很好的了解，另一方面，又可以让那些评价较低的商家自我反省、自我提高，这样，有助于推动网络购物这一新兴的模式稳定良性发展，从而更好的保护网络购物环境的安全。

5.3. 对格式合同内容做明确规定

格式条款的问题也绝不容忽视。格式条款也可以叫做经营者制定的“霸王条款”，经营者制定这些合同时，多站在自己的角度，将自己的利益最大化，甚至不惜侵犯消费者的合法权益，有的对条款说明不彻底、有歧义，有的加重了消费者的义务，有的还利用网络环境来让消费者不得不接受由其制定的格式条款。这些经营者并不是不懂法，而是在打《消费者权益保护法》的“擦边球”。对于这方面的问题，我们可以参考美国的处理方法。设置一个提示程序，在消费者进行网络购物时，会弹出一个对话框，内容是一个格式条款，由商家制定，并设置一个最短阅读时长，如果消费者不能耐心仔细的阅读完这些内容，就没有办法进行下面的购买，这个措施在一定程度上可以冲淡消费者的购买热情，从而可以认真的阅读格式条款，从而使消费者的自主选择权得到保护。

5.4. 构建纠纷解决机制

对于网络购物消费者权益保护，我国没有完备的行政救济体系，加上行政权限界限不分明，各个行政部门互相推托，从而导致网络消费者合法权益被侵害的事情频繁发生。同时，举证责任方面的不足，也使得网络消费者难以维权。对于以上问题，首先，可以建立消费者在线投诉制度、建立专门的消费者维权网站，当消费者在网络购物过程中正当权利被经营者侵害时，可以第一时间寻求帮助，介入维权，对消费者投诉的具体事项进行核对分析，对消费者在维权过程中的弱势地位进行补救，也可以提高纠纷解决的效率。其次，可以引入维权方面具有专业知识的第三方组织，当消费者的权益受到侵害或者产生纠纷时，由这个专业的组织来介入，可以对纠纷有一个公平、专业的评断，这样也有利于提高裁判的公信力[6]。有了以上措施，当消费者和经营者产生纠纷时，就可以有专门的网站、专业的组织来帮助解决，这样不仅可以缓解相关部门的执法压力，还可以维护良好的网络交易环境。

5.5. 加强对经营者和管理与监督

网络消费者合法权益受到损害，归根就底还是由于对网络购物的监督和管理不够严格。所以，除了上述措施以外，还需要相关部门加强对网络交易环境的管理与监督。要真正的实现这一措施，首先需要提高相关工作人员的业务水平和业务能力。其次，国家可以成立专门的监督机构，从而可以对整个电子交易市场进行全面的、有效的监管，这个监督机构主要是对网络购物的经营者和电子平台进行监督和管理，严厉打击网络经营过程中的不法行为。各个部门要相互配合，一旦发现侵害消费者合法权益的行为，就要立即处罚，绝不放任。建立一个专门的监管机构需要一定的可行性，同时也要根据市场的具体情况完善和补充。并且，相关监管部门的条例也需要进一步补充。要将监管制度在我国法律中的地位提高，仅仅靠商家的自我管理是远远不够的，这难以保证网络购物经营者长期良心经营。所以完善监管部

门的条例,不仅有助于规范经营者的作为,也有助于我国现代化法律体系的完善。只有通过规范的方式来管理网络交易这个新兴的购物模式,才能给予网络消费者的合法权益一个有利的保护,最终使网络交易平台变成一个合理、融洽、规范的平台[7]。

6. 总结

互联网丰富并促进人们的生活,但同时也对网络消费者的合法权利构成了重大威胁,消费者信息泄漏、虚假好评、维权困难等问题屡禁不止。对网络消费者合法权益的保护,需要电子平台、网络交易经营者、政府的共同努力。构建纠纷解决机制、完善相关监督管理制度的同时,也要对经营者的义务有一个规范的定义,才能使网络购物消费者享有一个安全、有保障的消费环境。

参考文献

- [1] 朱萌萌. 论电子商务中的消费者权益保护问题[J]. 法制博览, 2019(23): 226-227.
- [2] 热伊拉·哈孜. 论我国网络购物消费者权益的法律保护[J]. 行政事业资产与财务, 2019(12): 75-76.
- [3] 孙学津. 电子商务中消费者权益的法律保护[J]. 法制博览, 2018(1): 116+115.
- [4] 郑聪. 对我国网络购物消费者权益法律保护的几点探讨[J]. 中外企业家, 2020(18): 231.
- [5] 周扬. 消费者网购中权益保障机制的建立与完善[J]. 营销界, 2019(47): 74+80.
- [6] 邹莉. 我国网络购物消费者权益法律保护现状及困境[J]. 辽宁工业大学学报(社会科学版), 2019, 21(1): 9-12.
- [7] 刘墨青. 论网络购物中消费者权益的保护[J]. 农村经济与科技, 2019, 30(22): 58-59.