

# 大数据时代消费者信息权保护路径研究

赵秀香

宁波大学马克思主义学院, 浙江 宁波

收稿日期: 2022年9月15日; 录用日期: 2022年9月26日; 发布日期: 2022年11月7日

## 摘要

伴随大数据时代数据高速化、大规模流通特征的是消费者个人信息的商业价值逐渐显现, 经营者及网络平台本应履行对消费者信息进行安全保护义务, 如今却将消费者信息视为谋利的工具, 其中不乏铤而走险采用非法的手段获取、使用、出售消费者信息的事件, 使得消费者信息泄露风险与日俱增。在此情况下, 消费者信息权保护路径探索问题引起了社会的广泛关注。本文在阐述消费者信息的具体内涵基础上强调加强消费者信息权保护的必要性。进而在对我国大数据背景下消费者信息权被侵犯现状的分析下, 有针对性地提出通过建立健全消费者信息保护制度、强化网络平台的信息保护义务、加强针对经营者及消费者法制宣传教育工作等措施, 以实现消费者对消费者个人信息的全面保护。

## 关键词

大数据时代, 消费者信息权, 保护路径

# Research on the Protection Path of Consumer Information Right in the Era of Big Data

Xiuxiang Zhao

Marxism School, Ningbo University, Ningbo Zhejiang

Received: Sep. 15<sup>th</sup>, 2022; accepted: Sep. 26<sup>th</sup>, 2022; published: Nov. 7<sup>th</sup>, 2022

## Abstract

Along with big data era data high-speed, large-scale circulation characteristics is consumer personal information business value. Operators and network platform should fulfill the security obligations of consumer information, but now the consumer information as a profit tool, including desperate using illegal means to obtain, use, sell consumer information, make consumer informa-

tion leakage risk is increasing. In this case, the exploration of the protection path of consumer information rights has aroused wide attention from the society. This paper expounds the specific connotation of consumer information on the basis of strengthening the protection of consumer information right. Then in the background of big data in the consumer information rights are violated under the analysis of the status quo, targeted to put forward by establishing and perfecting the system of consumer information protection, strengthen the network platform of information protection obligations, strengthen for operators and consumer legal publicity and education measures, so as to realize the comprehensive protection of consumers' personal information rights.

## Keywords

The Era of Big Data, Consumer Information Rights, Protection Path

Copyright © 2022 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

近些年来，“大数据”一词在世界范围内广泛传播并逐渐流行开来，究其原因是数据在社会中扮演着越来越重要的角色，大规模、高速化流通成为与之相生的显著特征。且随着计算机技术、统计学与之紧密结合，人们发现自己的喜好正在被精准定位，翻开手机 APP 界面就正好是自己所想要浏览的内容，这种推荐方式在节省消费者搜索时间以更快速满足消费欲望的同时也给商家带来了良好的经济收益。然而，随着大数据技术对消费者个人信息开发下使其商业价值显现的同时是消费者个人信息泄露的风险与日俱增。消费者日常中收到的骚扰电话、垃圾短信和邮件都表明消费者个人信息已经被泄露，个人信息泄露带来的困扰已经严重影响人们的正常生活[1]。因此，在大数据技术快速发展的今天，加强对消费者信息保护，进一步探索完善消费者信息保护的多种路径，既是解决消费者现实困扰、切实维护消费者信息权的现实举措，也是促进我国市场经济稳定健康发展的题中之义。

## 2. 大数据时代消费者信息权概念概述

要研究消费者信息权，首先就要明确何为消费者信息。所谓消费者信息，是指与消费群体相关的、反映消费群体特征的、可识别的符号化系统。这是将消费者视为一个群体做出的概念界定，而针对于某一具体的消费者而言，其个人信息包括姓名、联系电话、身份证号等直接信息，同时也包括依据直接信息所能查询到的相关衍生信息，如交易信息、出行信息、网络浏览记录等多方面的信息[2]。需要指出的是，大数据时代下消费者的信息外延不断扩大，网络记录这一能最大限度获取消费者个人偏好习惯的数据已经不再局限于传统的 IP 地址、浏览记录，同时还包括消费者浏览某一商品的次数、在某页面停留的时长以及是否将其加入收藏夹等。“消费者信息权的法律基础是信息决定权，由信息知情权、信息保密权、信息修正权、信息封锁权、信息删除权、信息报酬权等内容构成”[3]。信息决定权是指消费者有自我决定采用何种方式、选择何时、何地以及多大范围内公开个人信息的权利。信息知情权是指消费者有权知晓自身信息在何种程度上被收集、利用以及保存情况的权利。这一权利既包含消费者有知晓自身信息被收集的种类、所采用的方式、利用的后果等内容，还包括经营者不能拒绝消费者查询其信息收集、储存和使用情况。信息保密权是指消费者有权要求经营者依据法律规定保密其信息不被其它第三方知悉

的权利。信息修正权是指当消费者信息出现不完整、不新颖问题时，消费者有更正、补充和更新的权利。信息封锁权是指当出现法定事由时，消费者有权要求经营者暂时停止使用其信息的权利。信息删除权是指当保留其信息的法定理由不再成立时，消费者有权要求经营者删除或禁止使用其信息的权利。信息报酬权是指消费者可要求经营者支付相应对价的权利。信息报酬权来源于“信息有价”的理念[4]。因此，我们可以看出消费者信息权是一个涵盖内容广泛的混合性权益束。

### 3. 大数据时代加强消费者信息权保护的必要性

#### 3.1. 信息侵权的发展是加强信息权保护的现实要求

大数据时代背景下，各行各业的信息化、网络化、数字化进程明显加快，这给市场经济带来发展模式创新契机的同时也使得市场经济发展面临更大的冲击和动荡。这种冲击尤其体现为数据安全问题变得越发严峻，信息侵权事件多发，且往往呈现侵害方式多样，侵权手段隐蔽，侵害后果更为严重且难于救济等特征。那些掌握消费者大量信息的大规模企业往往成为信息泄露的源头，他们或是由于管理不当、或是利益动机驱使下的主观售卖都造成了消费者信息被泄露的现状。每一份泄露的数据在已经构成信息侵权事实的背后还隐藏着不计其数的消费者信息侵权事件的风险。根据中国消费者协会发布的《中国消费者权益保护调查报告(2021)》显示，绝大多数人都遭受过信息侵权事件，受理的消费者投诉案件高达104.5万件。<sup>1</sup>这只是全国信息侵权案件的一个缩影，还存在大量消费者因维权成本高、程序复杂、不熟悉相关法律法规而选择放弃维权。因此，遏制消费者信息侵权事件的进一步发展，是维护消费者合法权益，维护市场交易秩序的现实要求，启动保护消费者信息权的保护工作已经迫在眉睫。

#### 3.2. 优化消费者消费环境，推动经济发展的内在要求

经济全球化的时代背景以及大数据时代的到来，使得世界范围内的贸易流通在为各国创造经济贡献的同时也使得一个行业的经济震动可能影响到其它行业甚至其它国家。但即使是这种全球化的机遇与挑战并存的大环境下，我国的经济仍然能够保持稳定健康发展，没有出现大的经济波动，这很大程度得益于刺激消费的做法，可以说，消费已经成越来越成长为我国经济增长的重要引擎。据2022年京东平台发布的数据显示，其整个618总成交额已经达到了3793亿元。<sup>2</sup>我们知道，这数量庞大的总成交额都是由背后一个个的订单所组成的，而每一个订单的成功交易都离不开消费者的收货地址、联系电话、姓名等个人信息，可想而知这仅是京东一个平台就拥有了如此数量的消费者数据，更不用说各种平台的所存储的消费者信息总和了。在这样的大环境下，如果不能采取更加严格的措施切实保护消费者信息，遏制不良经营者或者不法分子对消费者信息的非法使用和交易，导致消费者遭受信息泄露带来的侵权事件的困扰，就会使得消费者产生对网络平台的信任危机，从而减少自己的消费行为。从短期来看，这不利于网络平台的收益增长，但从长远来看就势必会影响消费者消费环境，从而影响我国经济的稳定健康发展。因此，优化消费者消费环境，使其免受信息泄露的困扰，就成为了推动经济发展的内在要求。

#### 3.3. 回应时代需求，加强信息流通和传播的必然需要

大数据时代，数据在消费活动中的作用愈加凸显，除本身作为信息在不同平台之间的传播之外，还因其在现代经济活动中的融入使之具有了明显的商业价值，数据正在改变着人们的生活、消费方式。这些推动大数据时代发展的数据中包括大量的消费者信息，它们或是消费者个人的主动提供，又或是经营者通过消费者基本信息查询到的衍生信息均难以幸免地暴露在网络平台中，随之而来的是消费者信息作

<sup>1</sup><http://finance.sina.com.cn/jjxw/2022-01-29/doc-ikyakumy3299269.shtml>.

<sup>2</sup>[https://finance.sina.com.cn/tech/2022-06-19/doc-imizirau9371479.shtml?finpagefr=p\\_114](https://finance.sina.com.cn/tech/2022-06-19/doc-imizirau9371479.shtml?finpagefr=p_114).

为商品被非法交易、错误信息广泛传播现象时有发生，即使是作为信息主体的消费者也难以知晓自己信息的收集、使用和保存情况，消费者生活空间缩小。如若由于消费者信息未被合理保存和使用，而减少他们对个人信息的展现意愿，进而导致信息流通受限并制约大数据时代信息流通的进一步发展，显然非明智之选。因而，探索消费者信息权保护的多种路径，健全消费者个人信息的内涵、外延并予以有力保护，对保障信息在不同行业、平台之间的正常流通，增强信息流通的效率，从而在顺应时代进程中创造更多的社会效益和经济效益是必不可少的。

## 4. 大数据时代我国消费者信息权被侵犯现状

### 4.1. 经营者或网络平台过度收集消费者个人信息

消费者在进行就餐和购物过程中，往往会依经营者的要求进行扫码点餐和开通会员权益，这一过程消费者在经营者提供的网络界面上填写和提供与本次消费并不相关的个人信息，如姓名、出生日期以及个人喜好等信息，这些填写的信息有很大部分属于消费者的个人隐私。但由于消费者缺乏信息保护意识以及并不掌握相关的法律知识，因而并未对经营者的这种要求予以拒绝并意识到这是经营者对自己信息的过度获取，从而轻率填写和提供，使得自己面临信息侵害的危险。经营者通常会声称消费者填写的相关信息是为了更好的提供个性化服务，但事实是他们会现有的信息基础上进行技术化分析来制定自己的营销计划。在经营者的精心化营销之下，消费者易受误导而进行一些超前消费或错误消费选择，消费者的自主决策权也随之受到侵害。而且在整个过程中，消费者的信息是全程处于经营者的监控之下，消费者对于自己的信息被采集情况是完全不知情的，即使是消费者意识到这一问题想要关闭信息采集功能往往也需要多个复杂步骤才能完成。类似事件在我们的生活中十分常见，甚至于有的经营者未在获取消费者许可之前擅自收集消费者基本信息之外的衍生信息和关联信息，即使是经消费者同意获取到的信息也很少告知信息的收集原因、用途和最终流向。

### 4.2. 经营者非法提供或者出售消费者个人信息

经济利益驱动是导致消费者信息侵权事件时有发生的主要原因之一。大数据时代赋予消费者信息越来越高的商业价值，消费者个人信息被经营者当作利益争夺的工具，甚至可以说经营者对于消费者的消费方向及偏好等信息的把握，很大程度上决定着一家公司的成败。加之日益竞争激烈的市场环境，经营者为谋取可观的经济收益往往会重视对消费者信息进行收集，以精准推送获利，其中不乏铤而走险对消费者信息权侵害的情况。而这正是大数据时代中资本获利常用手段，对不同消费者消费喜好的充分掌握，加之大数据时代的流量辅助，经营者在整个过程中赚得盆满钵满。

经营者非法提供或者出售消费者信息主要通过两种途径进行：一种是直接将所掌握的消费者信息出售给第三方，直接的利。另一种是与其他经营者的信息互换，从而将所换的消费者信息发展为自己的潜在客户，以长远获利。前者我们通常会在房地产行业见到，一些房地产公司的售楼人员将自己所掌握的客户信息非法交易给中介公司，以至于部分购房者常常会接收到自称是中介人员的来电，而对购房者来说这种频繁的来电已经严重影响了正常生活。甚至于我们会在影视剧中看到中介人员通过不当途径得来的消费者信息查询到有购房需求者的工作地址、家庭地址，频繁前往甚至采用蹲守的方式以寻找推销的机会。然而，这并不是影视剧的夸大化呈现，现实情况有过之而无不及，“据 2021 年披露的一个案件显示，犯罪嫌疑人李某指使团伙成员应聘多家快递公司临聘人员，利用整理快递包裹的间隙，偷拍含有消费者个人信息的快递面单 2 万余张，汇总整理后在网络上进行售卖，这些信息包括客户的家庭住址、联系电话、购买物品等” [5]。试想这些被泄露的信息如被用于网络诈骗，那又将是多少人噩梦的开始。后

者是指当两个经营者互相掌握着对方所需要的消费者信息时，他们就会采用信息互换的方式来实现信息共享。在这种途径中，信息互换的经营者数量并不仅限于一两家，并且每个经营者每次信息交换的对象也不是固定的，从而导致了消费者信息在不同经营者之间的快速传播，信息泄露的范围迅速扩大，此类信息侵权事件也随着大数据时代的到来变得愈加多发。此外，也有部分经营者未经消费者本人同意就擅自公开消费者信息，并用作商业用途来谋取私利。受此影响，有关部门受理消费误导、信息不实案件的数量不断攀升。

### 4.3. 未采用有效手段对消费者信息进行严格保密

大数据时代，大量的消费者信息被置于网络平台中，而这些网络平台如何安全保护这些信息使之免遭泄露风险就成为了网络平台和经营者面临的一大挑战。通常来说它们只会提供一些最基本的设备、设施用以信息安全保护，可以说是信息安全防护的速度远低于大量信息被存储的速度。消费者在网络平台进行消费时，常被要求注册一些相关账号，注册过程中消费者按照经营者以及网络平台指定的购物指南填写个人相关信息以供商家进行审核。这一过程乍看合情合理，但这也恰是问题所在，这一过程中经营者以及网络平台并未提供任何可以保护消费者信息的证明，也并未就自身提供的信息保密情况告知消费者，消费者无从得知自己填写的信息被作何使用及流向何处，这也就增加了信息泄露的风险，甚至于出现消费者和经营者之间的信任危机。事实上，部分经营者在收集消费者信息之后并未采取有效的技术手段和严格的管理措施来确保信息的安全性，这些消费者信息常处于无人监管的空白之中，这也就给了不法分子可乘之机。现实生活中消费者日常收到的垃圾短信、邮件和骚扰电话就是个人信息被泄露的最直接的体现，而这些侵权事件往往由于并未对消费者产生重大影响而难以引起人们的重视。

## 5. 大数据时代消费者信息权保护路径的完善

### 5.1. 建立健全消费者信息保护制度

《消费者权益保护法》是当前我国最直接关乎消费者权益保护的专门性法律[6]，其概念界定是否准确、涵盖内容是否完整直接影响着消费者信息权保护的成效，现实消费环境中也存在不少因概念界定模糊、法律规定空白产生的信息纠纷事件，尤其是大数据下海量消费者个人信息在不同平台之间的快速传播更升级了信息纠纷的范围和规模，这也成为了法律管理的盲点。为了更好地应对形式多样的消费者信息权侵犯案件，我国也加快了消费者信息权的立法保护工作，2013年新修订的《消费者权益保护法》中也增添了消费者信息权保护部分，主要涉及对信息决定权和保密权方面的规定[7]。但总的来说，这些新增条款存在规定宽泛、涵盖不全的缺陷，消费者信息封锁权、报酬权、删除权部分也因实施难度大以及为了避免给经营者设置过多义务从而限制了信息流通效率等原因并未做具体规定，也就导致了在实际应用中可操作性相对有效，难以切实起到对消费者信息权的具体保护作用。因此，为了更好的发挥立法在消费者信息权保护方面的作用，就应当对《消费者权益保护法》予以完善，诸如增加明确界定消费者享有的权利和经营者承担的义务，包括但不局限于经营者不得借助自身优势利用、贩卖消费者信息以谋取不当利益、消费者也有权对侵害自身消费权的侵害行为寻求法律保护等内容，以维护自身合法权益。需要注意的是这一过程中要做到对消费者权益与经营者二者之间利益的相对平衡，避免打击经营者参与数据流通积极性。此外，要想有效发挥法律对消费者信息侵权主体的警告和震慑作用，还须加快《消费者信息权保护法》的立法进程以推动消费者信息权概念的最终确认，增加适用第三方的规制、惩罚、赔偿等内容，避免因概念不清引起的相关纠纷，对侵害消费者信息权的多种侵权行为承担的法律 responsibility 做出明确规定，将信息侵犯纳入到民事责任中，在健全消费者信息保护制度过程中为消费者创造一个放心安全

的消费环境，从而为我国社会主义市场经济的长远稳定健康发展保驾护航。

## 5.2. 强化网络平台的信息保护义务

强化网络平台的信息保护义务，同样也是保护消费者信息权的重要措施。消费者进行的商品购买行为大多是以线上形式进行的，在这个过程中需要按照商家的要求上传一定的个人信息以确保自己能准确接收到所购商品，如果对这一信息获取环节并未进行加密处理就会存在消费者消费信息泄露的危险。因此，强化网络平台自身对消费者信息的安全保护义务可以从以下两个方面着手进行：一方面，网络平台应当在适度收集消费者信息基础之上推进消费者信息安全系统建设，除在启用消费者信息日常安全检测系统之外，还应加强突发事件的应急能力建设，进一步防止外部不法网站对消费者信息的窃取事件的发生。另一方面，网络平台的从业人员的信息安全意识及责任意识也是关乎消费者信息安全的一大关键因素，因此应定期开展网络平台从业人员的信息安全培训工作，引导他们要切实强化信息安全保密意识、严格落实信息管理责任，坚决抵制监守自盗的不法行为。

## 5.3. 优化消费者信息监督外部管理机制

优化消费者信息监督外部管理机制，发挥其有效监督作用，是切实保护消费者信息权的又一关键举措。要想保证消费者的整体利益，降低消费者信息权被侵害事件的几率，就必须依规设置消费者保护机构，清晰界定各机构之间的责任权限，防止重复监管以及监管空白现象的出现。在我国，承担消费者信息收集、管理和使用的监督机构主要有商务部、公安部和信息技术部。但是这些总的来说是属于国家一级的监督管理部门，存在内部规章制度、监管范围以及监管职责划分过于笼统的缺陷，难以发挥有效监管作用，常常出现监管力量划分不均、监管重复和监管空白等问题<sup>[8]</sup>。因此，应当设置省一级的消费者信息保护机构，负责本级及下辖的市县范围内的消费者信息保护指导工作，并在遵照商务部、公安部和信息技术部监督机构精神指示下细化设置更具针对性、可操作性更强的消费者信息监督管理机制。针对经营者收集、使用、处理诸环节设置全程的监管部门，细化各监管部分的具体职责，落实监管责任，以保证经营者及网络平台对消费者信息使用的每一环节合理合法。

## 5.4. 加强法制宣传教育

经营者及第三方的法制知识欠缺、法律意识淡薄是导致侵害消费者信息权现象多发的原因之一。此外，消费者也存在法制知识欠缺和维权意识淡薄的问题。因此，在加强立法以及外部监督环节对消费者信息权益保护的同时还应该强化针对消费者信息安全的法制宣传与教育工作。一方面，要加强对经营者及第三方平台的法制宣传教育工作，普及相关的法律法规，使其明白要在法律允许范围内收集消费者个人信息，同时也要落实对所收集消费者信息的安全管理责任，杜绝出售消费者信息给其他机构的做法，保证自己的一切活动在法律允许的范围内进行。只有让经营者和第三方充分掌握相关法律知识，知晓自己在保护消费者信息权中所要承担的责任和义务，才能引导它们自觉提升自己的法律素养，并在现实工作中切实按照相关法律规定履行职责。另一方面，消费者自身缺乏相关法律知识、维权意识淡薄也是导致侵害消费者信息权事件频发的原因之一。作为非法律行业的从业人员来说，一般消费者都很少掌握法律信息，对个人信息安全缺乏足够的重视，在侵权事件发生后也难以借助有效途径去维护自身合法权益。因此，要大力开展消费者法制宣传教育工作，使其掌握相关防范知识，提高他们的权利意识和维权意识，勇于对侵犯其信息权的行为说“不”并在自身权利遭到侵害时借助正确的途径维权，减少非法维权事件的发生。加强法制宣传教育的最终目的，是既要侵害自身信息权利的情况说不，同时也要切实做到尊重他人信息安全，从而在履行维护他人信息安全义务的同时实现自身信息权益的维护。

## 6. 结语

在大数据时代背景下，数据的高速、大规模流通和其商业价值上升引发的消费者信息权益侵害事件频频出现，弱势消费者群体权益保护问题理应引起社会各界的重视。法律作为消费者维护自身消费权的最后一道防线，在发挥有力保护作用的同时也不应成为唯一选择。同时还需依靠经营者的管理自觉、建立完善专门的消费者信息维权帮助机制、强化消费者协会等社会组织的监督作用等多种举措来实现消费者权益保护。在探索消费者信息权的保护路径这一长期系统性工作时，必须要坚持以法律为依据，充分调动社会各种积极因素投入到信息安全保护的行列中来，从每一个人做起，从每一件事关信息安全的小事做起，共同构筑起大数据时代下的消费者信息安全的严密防线。

## 参考文献

- [1] 顾晓菲. 消费者个人信息保护法律问题研究[J]. 法制与社会, 2015(1): 268-270.
- [2] 叶青云. 民商法对消费者信息权的保护研究[J]. 法制博览, 2021(22): 54-55.
- [3] 张振亮. 个人信息权及其民法保护[J]. 南京邮电大学学报: 社会科学版, 2007, 9(1): 41-46.
- [4] 卡尔·夏皮罗哈尔·瓦里安. 信息规则[M]. 张帆, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 2000: 17.
- [5] 中华人民共和国公安部. 打击侵犯公民个人信息犯罪的这一年: 公安部公布十大典型案例[EB/OL]. <https://www.mps.gov.cn/n2254098/n4904352/c8314359/content.html>, 2022-01-08.
- [6] 杨德群. 国际金融衍生产品监管的革新及对我国的启示[J]. 衡阳师范学院学报, 2013, 34(4): 56-61.
- [7] 王利明. 论个人信息权的法律保护——以个人信息权与隐私权的界分为中心[J]. 现代法学, 2013, 35(4): 62-72.
- [8] 马国泉. 金融消费者保护研究[M]. 北京: 法律出版社, 2013: 168.