

摘 要

新时代发展迅速，网络交易在快节奏的生活模式下展现了活力，成为主流的消费模式。跨时空的网络交易方便、快捷，但是如何完成自己真正想要的商品和服务交易也成为一项难题。经营者将提供的商品或服务进行描述并展示在互联网上，消费者被动的接受信息，在这个过程中可能会导致的信息偏差将会很大程度的影响网络交易，消费者的合法权益难以得到应有的保护。此外，信息泄漏、网络诈骗等问题也层出不穷，我们需要通过反思和分析网络交易中对消费者权益保护的法律效果，思考如何在复杂的网络交易中适应实践发展需求，更好的维护消费者合法权益不受侵害。本研究旨在通过分析研究网络交易对于消费者权益保护发展过程中的现实必要性，通过对消费者知悉真情权、安全保障权、公平交易权、受害求偿权四个方面的解读，梳理并分析我国关于网络交易中的法律制度及缺陷。与域外国家在相关制度方面进行对比、思考与借鉴，结合我国实际提出建议：完善网络消费者信息披露制度、加强对消费者个人信息安全的保护、规范格式合同制度、完善我国的撤回权制度、增加网络消费者受害求偿的途径、规范网络交易平台和监管部门的相关责任等以推动我国网络交易中消费者权益保护的法律规制更好的发展完善。

关键词： 网络交易 网络消费者 消费者权益 法律保护

Abstract

With the rapid development of the new era, online transactions have shown vitality in the fast-paced life mode and become the mainstream consumption model. Network transactions across time and space are convenient and fast, but how to complete the transaction of goods and services you really want has also become a problem. Operators will provide goods or services to describe and display on the Internet, consumers passively accept information, in this process may lead to information deviation will greatly affect network transactions, consumers' legitimate rights and interests are difficult to get due protection. In addition, information leakage, online fraud and other problems are also emerging one after another, we need to reflect and analyze the legal effect of consumer rights protection in online transactions, think about how to adapt to the needs of practical development in complex online transactions, and better protect the legitimate rights and interests of consumers from infringement. This research aims to sort out and analyze the legal system and defects in online transactions in China by analyzing and studying the practical necessity of online transactions in the development of consumer rights and interests, and through the interpretation of consumers' right to know the truth, security guarantee, fair trade and victimization claim. Compare, think and learn from relevant systems with countries outside the region, and make suggestions based on China's actual conditions: improve the online consumer information disclosure system, strengthen the protection of consumers' personal information security, standardize the standard contract system, improve China's right of withdrawal system, increase the channels for online consumers' victimization claims, standardize the relevant responsibilities of online trading platforms and regulatory authorities, etc. so as to promote the better development and improvement of the legal regulation of consumer rights and

interests protection in China's online transactions.

Key words: Online transactions Online consumers Consumers' interests legal protection

目 录

一、 前 言	1
(一) 选题依据	1
(二) 研究目的	1
(三) 研究意义	1
(四) 研究对象与研究方法	2
1. 研究对象	2
2. 研究方法	2
二、 网络交易环境下的消费者权益	2
(一) 网络交易的概念及特征	2
1. 网络交易的交易效率更高	3
2. 网络交易中参与主体多样	3
3. 网络交易环境下消费者更易处于不利地位	3
4. 网络交易中个人信息不安全因素更强	4
(二) 网络交易中消费者权益保护的现实必要性	4
三、 我国关于网络交易中消费者权益保护的法律制度及缺陷	5
(一) 我国关于网络交易中消费者权益保护的主要法律制度	5
1. 知悉真情权的法律保护	5
2. 安全保障权的法律保护	6
3. 公平交易权的法律保护	6
4. 受害求偿权的法律保护	7
(二) 我国关于网络交易中消费者权益保护的法律制度仍存在的缺陷	7

1. 网络消费者的知悉真情权难以实现	7
2. 网络消费者的安全保障权易受侵害	8
3. 网络消费者的公平交易权受损	9
4. 网络消费者的受害求偿权缺乏保障	9
四、 域外国家对于网络交易中消费者权益保护的法规制及借鉴	10
(一) 域外国家对于网络交易中消费者权益保护的有关法规制	10
1. 美国对于网络交易中消费者权益保护的有关法规制	10
2. 欧盟对于网络交易中消费者权益保护的有关法规制	10
3. 日本对于网络交易中消费者权益保护的有关法规制	11
(二) 域外国家有关法规制对我国的启发借鉴	12
1. 关于保护个人隐私方面的启发借鉴	12
2. 关于规制格式合同方面的启发借鉴	12
3. 关于高效解决争议纠纷的启发借鉴	12
4. 关于制定相关法规的立法态度的启发借鉴	13
五、 我国网络交易中消费者权益保护制度的完善	13
(一) 维护网络消费者的知悉真情权：完善网络消费者信息披露制度	13
(二) 维护网络消费者的安全保障权：加强对消费者个人信息安全的保护	14
(三) 维护网络消费者的公平交易权	14
1. 规范格式合同制度	14
2. 完善我国的撤回权制度	15
(四) 维护网络消费者的受害求偿权	15
1. 增加网络消费者受害求偿的途径	15
2. 规范网络交易平台和监管部门的相关责任	16

六、结 语.....	16
参考文献.....	18
致 谢.....	18

网络交易中消费者权益保护的法律规制研究

一、前 言

（一）选题依据

时代发展迅速，网络化时代的兴起推动了网络交易的快速发展，越来越多的人倾向于在线上进行网络交易。与传统交易不同，网络交易中的消费者与商家并不会进行直接接触，通过线上网络的方式，消费者浏览商家在网络交易平台中发布的商品、服务信息后进行选择和交易。商家在发布信息时，网络消费者对于信息的真实和完整性难以考证，消费者的知悉真情权难以保证。其次，网络交易双方的个人信息都暴露在平台中，消费者的个人信息容易被泄漏。此外，为了实现线上多方的大批交易量，消费者与商家的交易合同一般为由商家所制定的格式合同，内容中出现不公平的格式条款很大程度上会侵犯消费者的公平交易权。最后，消费者在受到侵害时的受害求偿权也需要相应的规范与保护。我国对于网络消费者的法律规制也有相应的规定，但是一些具体的条款过于笼统，并不完善，使得在现实生活的网络交易中，消费者的权益常常被商家或者一些不法分子所侵害，难以得到应有的保障。在网络交易的大环境下，我们需要研究交易中消费者权益保护的具体法律问题，完善相关法律规制，保护广大消费者的合法权益。

（二）研究目的

通过研究我国现有的对网络消费者的保护制度，对比域外国家有关规定，进行多方面比较分析与借鉴，结合我国实际提出建议，推动我国网络交易中消费者权益保护法律规制更好的发展完善。完善网络交易中消费者权益保护的法律规制，优化网络交易环境，促进经营者与消费者之间平等、和谐、透明的沟通交流，真正维护好广大网络消费者的合法权益。

（三）研究意义

新时代下，我们需要顺应时代发展潮流，并不断与时俱进，通过反思和分析网络交易中对消费者权益保护的法律效果，思考如何在复杂的网络交易中完善制度和适应实践发展需求，更好的维护消费者合法权益不受侵害。有利于完善我国的法律制度体系，促进网络交易透明、健康发展，推动建立适合我国国情的健康有序发展的维护网络消费者合法权益的法律体系。

（四）研究对象与研究方法

1. 研究对象

本文主要研究网络交易中可能存在的各类问题对消费者产生的侵害，消费者难以得到合理的保护。通过梳理对我国现有消费者权益保护中的法律法规在网络交易中的各种运用，结合实践中产生的不足，研究域外各国对于此类问题的法律规制，并进行对比、借鉴、综合分析，结合我国实践提出各项建议。

2. 研究方法

（1）文献法

通过中国知网、百度百科对文献知识的检索与分析，提高对于网络交易中消费者权益保护的法制度的理解，使得更加全面的分析问题，提高研究的科学性。

（2）比较分析法

通过研究域外各国对于网络交易中消费者权益保护的法制规制，对各国实际国情进行对比分析，结合我国网络交易发展现状，经过对比借鉴提出更适合我国国情的法制规制建议。

（3）综合分析法

掌握我国已有的网络交易中消费者权益保护的相关制度，结合各方面分析、对比、借鉴，发现我国现有法制制度的缺陷与不足，进而提出建议，完善我国的消费者权益保护制度。

二、网络交易环境下的消费者权益

（一）网络交易的概念及特征

网络交易是近代迅速兴起的一项以互联网大平台为媒介进行商品、服务交换的活动。网络交易的主体可以是单位，亦或是个人，其中对于“消费者”也没有明确概念的规定，消费者不仅包括自然人，也包括购买生活资料用于个人消费的法人组织等，在受到侵害时适用于统一的权益保护规定。双方交易时无论是个人或是单位，都处于平等交易的地位。整个交易活动数字化、电子化，人们从原来的面对面沟通签订买卖到在网络平台上交换信息，再通过第三

方的物流配送完成交易。消费者可以在网络上发现信息，自主的选择想要的商品或服务，通过互联网平台以及第三方的介入，使得交易活动更加的独立、高效、便利。网络交易特征有以下四点：

1. 网络交易的交易效率更高

网络交易突破了传统交易时间与空间的局限性，交易效率大大提高。根据统计，中国网民规模达 10.67 亿，使用手机上网的比例达 99.6%。中国网络零售交易额 10 年内增长 10 倍。截至 2022 年交易额突破 13.79 万亿。传统交易中，商家与消费者往往处于同一时间与空间，多为“一手交钱，一手交货”的交易方式。在此交易中，往往对双方交易的时间和地点都有着严格的要求，大大拉低的交易的效率，而互联网交易则完美的弥补了这一弱点。商家在平台上注册并发布自己所提供的商品或服务的信息后，消费者可以在任何时间、任何地点进行查阅，选择自己心仪的商品并进行购买。这种没有任何时间、空间限制的交易完美地适应了现代快节奏的日常生活。人们常常忙于各种事情而没有时间去逛商场进行线下购物，想要特定的商品或服务还需要去到专门的服务场所。通过网络交易，人们可以在日常碎片时间就可以进行购物消费，想要品牌商品也不用专门去到专柜，只需要在网络平台上找到品牌旗舰店就可以进行快速购物，通过检索类型也可以最快找到自己想要的商品和服务，大大提高了购物效率。中国电子商务行业蓬勃发展二十多年来，已经成为国民经济的重要组成部分，电商购物也成为购物消费的主流模式。

2. 网络交易中参与主体多样

不同于线下一对一的消费者与商家，网络交易中的参与主体不仅仅包括消费者与商家，更有第三方的各种平台服务。例如网络交易平台：淘宝、京东、拼多多；线上支付平台：支付宝、微信支付；快递物流平台：顺丰、申通、韵达等等。完整的交易链中需要每一个主体间的相互配合与合作，同时，消费者权益的保护也需要每一方主体去承担责任，这需要有更多的法律规制去约束各方，综合考虑交易链全过程并进行系统完善。

3. 网络交易环境下消费者更易处于不利地位

网络交易依靠计算机编写创建一个线上网络交易平台，商家通过在平台上发布文字和相关照片、视频向消费者介绍自身所提供的商品或服务，消费者通过商家自身的介绍建立起对商品或服务的完整理解，再进行接下来的商品网络交易。在网络交易形成的过程中，起初阶段，消费者对商品的认知完全建立在商家的自我描述中，这时消费者与商家对商品便处于不对等的认知阶段，造成或大或小的信息差。这一信息差便很容易影响到消费者是否能够选择到满意的商品或服务。交易过程中，商家会针对大众消费者制定一份格式合同，从而适应网络交易一对多的批量交易，消费者确认下单并付款后成立买卖合同。对于格式合同的内容，例如商家对于一些特价商品标出“不退不换”的规定，但事实上我国相关规定中明确指出不符合质量规定要求的商品或服务也是可以进行退换的。在很多消费者法律意识和维权意识淡薄的情况下，就很容易受到商家单方面的不合理规定影响而忽略自己正当合法的权益。最后，在《电子商务法》中并没有直接规定关于大数据“杀熟”中最常见的差价定价情况的法条，在实践中，“杀熟”现象难以与《电子商务法》有效衔接，导致法律效力薄弱，很难有效扼制大数据的“杀熟”行为^{Reference source not found.}，这些都反映了消费者在网络交易中极易处于不利的交易地位。

4. 网络交易中个人信息不安全因素更强

为了保护网络交易安全和交易的顺利进行，往往要求消费者和商家都进行实名化。除此之外，网络交易中消费者与线下交易明显区别的是需要填写相关的个人信息资料，例如向商家提供个人的手机号、姓名、收货地址（多为家庭住址）。生活中，我们也常常在关注了某个线上店铺后就收到来自店铺的短信推送，紧接着还可能会收到一些骚扰短信、骚扰电话等。人们随意丢弃不起眼的快递包装盒，但包装盒上面的快递单也容易被他人掌握自己的个人信息。随着技术不断先进，泄漏银行账户、跟踪网络地址等侵犯个人隐私的事件也层出不穷，这些由于网络交易而造成的潜在危险在一点一点侵犯着消费者的合法权益，而规范这些侵权行为也需要更高的技术网络支持，消费者权益在网络交易中更容易产生更多的不安全因素，在受到侵犯后也难以得到高效解决和保护。

（二）网络交易中消费者权益保护的现实必要性

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/695202230334011134>