

# 在线交易消费者权益保护问题研究

郭 鹏, 李金勇

(西安科技大学, 陕西 西安 710054)

**摘 要:**现有消费者权益保护法律框架要借鉴国内外立法经验,从消费者知情权的保护、消费者公平交易权的保护、消费者退货权的保护和消费者交易安全的保护等方面力图解决因网络的虚拟性和相关法律法规的滞后性而导致的在线交易消费者权益保护问题。

**关键词:**在线交易;消费者权益保护;立法研究

**中图分类号:**F713.36;DF529

**文献标识码:**A

**文章编号:**1009-0509(2007)01-0124-02

随着信息科技的飞速发展,在线交易作为商业交易的有效形式受到商家和消费者的青睐,然而,如何解决网络环境中对消费者权益的保护和侵权行为的规制已经成为阻碍电子商务发展的重要问题之一,如何在现有传统消费者权益保护框架内,解决在线交易中消费者权益的保护问题显得尤为紧迫。

## 一、消费者知情权的保护问题

电子商务中,无论消费者作为现实主体还是虚拟主体身份进行在线贸易、在线服务活动都是以现实的自然人或法人为基础的。在法律上不承认跟现实领域没有任何关系的纯粹的虚拟主体的存在。因此,一方面在线消费者仍然是现实的消费者,他的行为应当遵循《消费者权益保护法》(以下简称《消保法》)的规定与普通消费者得到同样的保护;另一方面,因为在线交易的特殊性,故而决定了必须存在保护在线消费者的特殊规则。

《消保法》第8条规定:“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”现实的在线贸易或者在线服务中,消费者往往处在被动地位,无法主动行使知情权,知情权的实现与否完全取决于经营者是否基于诚实信用原则提供商品或服务的真实信息。面对掌握绝对商品或服务信息的经营者,消费者的知情权在网络环境中很难得到真正保障。

本着诚实信用原则,在交易双方权利义务明显不对等的情况下,只有通过相关法律正面规定经营者的信息告知义务,才能真正规范商家的信息披露行为,保护消费者的知情权。欧盟、日本和我国台湾地区的网上交易或邮购等远距离交易立法中都规定了缔约前的告知或提示义务,可资我国相关立法借鉴。例如欧盟《消费者保护(远距离销售)规则》中,对一般性商品及服务明确规定了经营者缔约前的告知义务,“供应商(含货物出卖人和服务提供者)在缔约前应当向消费者提供清晰的、可理解的、确定化的信息。”日本《访问交易法》第3条、第4条也规定了经营者在进行访问交易之前,对

于消费者必须明确提供经营者的姓名或企业名称、商品或服务的种类。<sup>[1]</sup>通过相应的立法以提供清晰的、可理解的、确定化的信息为标准,对经营者向消费者提供姓名或企业名称、商品或服务的种类等告知义务是解决消费者因不知情而带来的财产甚至人身权利侵害的法律保障。

## 二、消费者公平交易权的保护问题

公平交易权是《消保法》中规定的消费者所享有的九项权利的重要内容之一,是指消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。对在线交易中消费者公平交易权的保护问题,目前在我国并没有一个完整的体系,相关内容散见于《民法通则》、《合同法》、《消保法》、《广告法》、《产品质量法》等法律中,且对于网络环境下交易的特殊性没有相应的明确规定。

### (1) 在线交易欺诈

通常的网络消费欺诈行为表现为:犯罪分子以提供网络商业投资机会为幌子,诱使用户缴纳各种费用;或者通过网站上的平面媒体或视频广告向消费者发出要约邀请,消费者在缔结合同或寄出货款之后,发现得到的商品广告推销的根本不符,有的甚至得不到商品。根据2000年7月发布的《中国互联网发展状况统计报告》显示,“网络消费者对经营者提供的信息的可靠性、按时交货等方面的担心分别达到53%和47%”,统计数字表明,“22%的用户经历了已经订货并付款后却未收到货物的情形”。目前,“网上欺诈已经成为电子商务中侵害消费者权益最为严重的现象之一。”<sup>[2]</sup>

所谓欺骗就是为了使相对方在违反其真实意思表示的情况下交付财物而虚构实施或隐瞒真相的行为。<sup>[3]</sup>和一般意义上的欺骗一样,在线交易中的欺骗行为利用了网络虚拟性的特点,更隐蔽地编造谎言,设置骗局,引诱消费者上当受骗。我国《民法通则》侵权行为之债和刑法典中生产销售伪劣产品罪和诈骗罪等法律规定都是用来调整这一类型的违法犯罪活动,但在线交易欺诈因网络用户的不确定性以及数

收稿日期:2006-12-12

作者简介:郭 鹏(1980-),男,西安科技大学硕士生,助教;李金勇(1963-),男,西安科技大学社会科学系副教授。

据电文的技术性、易篡改性等原因,使得证据的取得难度较大,从而使消费者在网络环境中面临更大的侵权风险。

## (2) 格式条款侵权

《消保法》第24条规定:“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定,或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。”目前,网络消费合同中存在着大量以格式条款的形式侵犯消费者合法权益的问题。

常见的对消费者不公平的格式条款主要有以下几种类型:(1)经营者减轻或免除自己的责任;(2)加重消费者的责任;(3)规定消费者在所购买的商品存在瑕疵时,只能要求更换,不得解除合同或减少价款,也不得要求赔偿损失;(4)规定因系统故障、第三人行为(如网络黑客)等因素产生的风险由消费者负担;(5)经营者约定有利于自己的纠纷解决方式等。总之,这些格式条款的使用剥夺或限制了消费者的合同自由,消费者面对“霸王条款”,因为不了解相关知识、无暇细看或者即使发现问题也无法修改格式条款等情形,面临不利的境地。

一般来说,消费者面对网络格式合同只有整体接受或拒绝的权利,而没有与经营者协商修改相关条款的权利,因而无法表现消费者的自由意思表示,违反了契约自由的基本原则。有的经营者通过把不合理条款混杂在其他条款之中,设置在非主网页文件框内或者故意用小字模糊字体以欺骗或误导消费者,本身就违反了商事交易中最重要诚实信用原则,消费者可以通过向消协投诉、向法院提起诉讼等方式来解决这一问题。

## 三、消费者退货权的保护问题

《消保法》第23条规定:“经营者提供商品或者服务,按照国家规定或者与消费者的约定,承担包修、包换、包退或者其他责任的,应当按照国家规定或者约定履行,不得故意拖延或者无理拒绝。”该规定在电子商务领域的适用,并不能像其在传统商业领域那样保护消费者的退货权。

在线交易的消费者只能通过广告来了解商品,对商品的实物缺乏直接信息,因而在网络环境中赋予消费者更大的退货权,是保护消费者合法权益的必然要求。我国法律规定的退货只是法律有规定或者合同有约定的情况下,在符合合同或法律规定的条件下要求经营者履行退货义务,这与其他国家或地区的规定相去甚远。我国台湾地区把网络购物、电视购物等统一解释为邮购“买卖”,消费者在收到商品后七日内有权无条件退回商品或者书面通知经营者。<sup>[4]</sup> 欧盟《消费者保护(远距离销售)规则》中也有消费者在冷却期内(即货物

交付或涉及服务条款的合同缔结日起7日内)有权无条件解除合同的规定。这些规定对我国完善消费者权益保护立法有重要的借鉴作用。

## 四、消费者交易安全的保护问题

消费者在参与电子商务活动时的安全问题已成为网络空间电子商务中不可回避的矛盾。电子商务中消费者安全权的保护包括以下对消费者人身安全权的保护和对消费者财产安全权的保护。

### (1) 对消费者人身及个人信息安全权的保护

在线活动对个人隐私权的干扰和侵犯在现实生活中有如下表现:1)不当收集和利用消费者个人资料信息。在未经当事人合法同意收集个人资料,未经当事人同意个人资料被用于与收集的事由无关的商业行为,个人资料被非法出售,个人账户密码被泄露等侵害了消费者权利,破坏了网络秩序。2)网络黑客和不法分子利用偷窥软件等现代信息技术收集、窥视、公开加密文件、加密E-mail及私生活等,干预和侵害他人的隐私权。3)商家或别有用心者向电子邮箱投递大量垃圾邮件,占用邮箱空间影响正常信件的传送,散布电子病毒,这已经构成了对消费者个人生活安宁的侵害,增加了用户的成本。

针对隐私权的保护,经和组织1980年颁布的《隐私保护和个人资料跨界流通的指南》确定了在保护个人资料方面的八个原则,对各国网络隐私权的保护提供了范本。该《指南》仅是针对个人资料的保护而言,这是在网络环境下发生的与在线交易消费者息息相关的特殊问题,它包括:收集限制原则、资料定性原则、目的特定化原则、使用限制原则、安全原则、开放原则、个人参与原则和可解释原则。<sup>[6]</sup> 这为我国在解决个人资料及隐私权的保护问题提供了指南。

### (2) 对消费者财产安全权的保护

没有包含电子支付内容的电子商务活动不能成为完全的电子商务活动。电子支付是电子商务发展的关键之一,也是我国电子商务发展的一大关键性瓶颈因素。

由于电子商务技术上的复杂性,为违法行为提供了更隐蔽且简单可行的操作方式和广阔的作案空间,且难以被发现和侦破,因此在加大法律打击力度的同时,网络支付环境的改善需要相关安全技术的保障也需要相关立法的规范。与此同时,中央银行和各商业银行出台了一系列电话银行和网上银行的文件,按照规定在金融监管框架内采取开户审查、身份认证等方式完善网上银行的风险防范措施也是防范消费者财产安全风险的重要措施。

## 参考文献:

- [1] 杨坚争. 电子商务法教程[M]. 北京:高等教育出版社. 2001:242.
- [2] 李晓东. 国际贸易问题[J]. 电子商务—21世纪全球商务主导模式. 2003:3.
- [3] 陈光中. 法学概论[M]. 中国政法大学出版社. 1998:121.
- [4] 杨坚争. 电子商务法教程[M]. 高等教育出版社. 2001:244.
- [5] 王利民. 人格权与新闻侵权[M]. 中国方正出版社. 1995:415-416.
- [6] 胥 白. 山东社会科学[J]. 论电子商务与消费者隐私权保护. 2005:10.

(二)允许法庭采信使用秘密侦查措施取得的证据。只要秘密侦查措施合法化,其收集的证据自然应该被法庭采信,同时也符合《联合国反腐败公约》第 50 条“各缔约国均应当……允许法庭采信由这些手段产生的证据”的规定,与国际条约接轨。

(三)明确使用秘密侦查措施的主体。应规定:公安机关、检察院、国家安全机关都可以使用秘密侦查措施。

(四)明确使用秘密侦查措施的范围。为了防止秘密侦查措施的滥用,应遵循公认的“重罪原则”,限定使用秘密侦查措施的范围:危害国家安全犯罪、毒品犯罪、有组织犯罪、恐怖活动、腐败犯罪及其严重危害社会公共安全的犯罪。

(五)明确使用秘密侦查措施的对象。根据“有关性原则”使用秘密侦查措施只能针对重大犯罪嫌疑人。

(六)明确使用秘密侦查措施的审批程序。应当规定:使用秘密侦查措施的部门应当向上级部门提出申请,同意后后方可实施。如为侦查需要,已经实施的,应当在 24 小时之内向上级部门报请审批,上级部门同意后可继续实施,若上级部门不同意应当立即中止。

(七)明确规定使用秘密侦查措施的“最后手段性”。按照“必要性原则”,对于案件的侦查,如果用一般的侦查措施就可以达到目的,就不能使用秘密侦查措施。只有在其他方法难以满足侦查要求时,才能使用秘密侦查措施。

#### 参考文献:

- [1] 谢佑平,万 毅.刑事侦查制度原理[M].北京:中国人民公安大学出版社,2003,229-230.
- [2] 刘向红.对秘密侦查的法治化思考[J].福建公安高等专科学校学报,2001,(6).
- [3] 马海舰.刑事侦查措施[M].北京:法律出版社,2006,342.
- [4][6] 吴高庆.惩治腐败犯罪之司法程序——《联合国反腐败公约》程序问题研究[M].北京:中国人民公安大学出版社,2006,142-143.
- [5] 刘方权.法治视野下的强制侦查[M].北京:中国人民公安大学出版社,2004,197.
- [7] 莫洪宪.加入《联合国打击跨国组织犯罪公约》对我国的影响[M].北京:中国人民公安大学出版社,2005,164.
- [8] 陈光中.中华人民共和国刑事诉讼法再修改专家建议稿与论证[M].北京:中国法制出版社,2006,453.

## On the Use of Our Country's Privacy Investigation Measures

GONG Wei - ping

(Department of Investigation, Guizhou Police Officer College, Guiyang 550005, China)

**Abstract:** As the new kinds of crimes, such as organized crime, drug crime, and corruption are become more and more rampant, the measures of privacy investigation are being used widely in the practice of investigation. But the present law lack clear regulations in this field. The author uses the experience in legislation of other countries for reference, and has discussed on building the frame of the measures of privacy investigation in our country.

**Key word:** privacy investigation; legislation proposal

(上接第 125 页)

## Research of Consumer Rights Protection in Online Transactions

GUO Peng, LI Jin - yong

(Xi'an University of Science and Technology, Xi'an, 710054, China)

**Abstract:** The paper tries to explore the existing legal framework to protect the interests of consumers, drawing on advanced legislative experience. From the consumer protection information, the protection of consumers' fair trade, the consumer protection of return power and the protection and safety of consumer transactions, they are trying to protect four of virtual networks to resolve the virtual network, and laws and regulations related to the lag caused by the protection of consumer rights in online transactions.

**Key words:** online transactions; consumer protection