

民商法视角下消费者信息权保护的策略探讨

◆罗泽涛

(深圳市罗湖区人民法院, 广东 深圳 518021)

【摘要】随着互联网和信息技术的快速发展,消费者个人信息的保护问题日益凸显。消费者的个人信息常常会被商家和服务提供者搜集、使用、存储和传输,而消费者如何保护自己的信息权益成为急需解决的问题。在这样的背景下,基于民商法视角的消费者信息权保护策略成为一个重要研究课题。本文首先分析了消费者信息权的概念以及消费者信息权保护的重要性,然后探讨了消费者信息权保护策略,以供相关人士交流参考。

【关键词】民商法;消费者;信息权保护;策略

随着数字化时代的到来,消费者个人信息的保护问题日益突出。在互联网的浪潮下,消费者的个人信息如手机号码、地址、购物历史等被广泛搜集、使用和传播,随之而来的是个人隐私泄露、信息滥用和侵权行为。消费者信息权保护迫切需要关注和加强,以维护消费者合法权益、构建公平市场环境和促进可持续发展。在这样的背景下,基于民商法视角的消费者信息权保护策略成为一个重要研究课题。消费者信息权保护涉及法律法规的制定、监管执法的力度,以及行业自律和技术保障等多个方面。通过探讨和研究这些策略,可以为消费者信息权的保护提供可行的方案和指导。

一、消费者信息权的概念

消费者信息权是指消费者在经济交易过程中所拥有的保护个人信息的权利。随着信息技术的快速发展和数据交换的广泛应用,消费者越来越多地将个人信息提供给商家和服务提供者,而消费者信息的获取、使用、储存、交换和保护问题也逐渐凸显。消费者信息权保护的概念包括两个方面的内容:一是消费者的信息隐私权,即消费者对于个人信息的控制权和保密权;二是消费者的信息利用权,即消费者对于个人信息在经济活动中的合理利用权。消费者信息权旨在保护消费者的个人隐私和信息安全,确保消费者自主决策的权利并维护公平交易的环境。消费者信息权的保护不仅涉及个人权益,还与社会公共利益、市场秩序和经济发展密切相关。因此,建立健全的消费者信息权保护制度,加强消费者信息权的法律保护和监督管理力度,增强消费者信息安全保护意识和能力,是一个关乎个人权益、社会发展和经济繁荣的重要问题。只有通过多方合作、综合施策,确保消费者信息权的法律保护、监督执法和社会共治,才能真正实现消费者信息权的保护,维护公平稳定的市场秩序,推动经济的健康发展。

二、消费者信息权保护的重要性

消费者信息权保护的重要性不可低估。随着现代社会信息化程度的提高,消费者在购物、金融、医疗、互联网等各个领域不可避免地要提供个人信息。消费者信息权是指消费者对个人信息的控制权和利用权,是消费者享有的基本权利之一。首先,消费者信息权保护关乎个人隐私。个人信息是每个人私密而特殊的资产,包括姓名、电话号码、身份证号码、银行账号等敏感信息,应当受到严格的保护。如果消费者的个人信息被滥用、泄露或非法收集,将可能导致个人隐私暴露,给消费者带来经济损失和心理困扰。其次,消费者信息权保护关系到公平交易。消费者信息是进行交易的基础,商家和服务提供者通过收集消费者的个人信息来进行个性化推荐、定位市场、制定营销策略等,如果个人信息被滥用或泄露,将可能导致信息不对称,影响消费者的选择权和自主决策,扰乱市场秩序,导致不公平的交易。此外,消费者信息权保护对于建立信任机制、促进经济发展至关重要。在现代经济活动中,消费者信任是推动市场发展和商业合作的基础。保护消费者信息权可以增强消费者对商家和服务提供者的信任,促进消费者的消费行为,推动市场竞争,推动经济的良性发展。最后,消费者信息权保护是企业社会责任的体现。商家和服务提供者作为信息的收集者和管理者,应当承担起保护消费者信息的信息的责任。加强消费者信息安全管理,采取技术手段和管理措施,确保消费者个人信息的安全和保密,是企业履行社会责任、提升企业形象和品牌价值的重要举措。消费者信息权保护的重要性不仅关乎个人隐私、公平交易、信任机制,还与经济发展和企业社会责任密切相关。通过加强法律法规建设、加大监督执法力度、增强消费者信息安全意识,可有效保护消费者信息权,维护公正公平的市场秩序,促进经济的稳定和繁荣。

三、基于民商法视角的消费者信息权保护策略

(一)完善法律法规体系

为了有效保护消费者的信息权，应基于民商法视角制定相关策略，其中，完善法律法规体系是关键步骤。针对消费者信息权，应加强立法工作，明确规定消费者信息的权利与义务，明确禁止未经消费者同意搜集、使用或泄露个人信息等行为，并对侵权行为进行严厉处罚。此外，还需建立健全维护消费者信息权的维权机制，为消费者投诉个人信息侵犯提供便捷的途径，并设立专门机构或平台，便于消费者咨询、举报、申诉，并及时调查和处理，确保消费者合法权益得到维护。同时，加大相关部门的执法力度，加大对侵犯消费者信息权行为的查处力度，提高违法成本，让侵权者付出应有的代价。维护消费者信息权不仅需要法律法规的明确，还需要全社会的共同努力，包括企业自身的信息管理和技术保障、行业的自律和监督，以及消费者自身的信息安全意识提升与合理使用。只有通过综合措施，建立健全法律法规体系，加强维权机制，加大执法力度，才能有效保护消费者的信息权，创造公平、透明、有序的市场环境，推动消费者信心的增强，促进社会与经济可持续发展。

(二)加强对企业的信息安全要求

加强对企业的信息安全要求，是基于民商法视角下保护消费者信息权的重要策略之一。首先，应建立更加严格的企业信息安全要求，要求企业按照相关标准和规范，采取必要的技术和组织措施，确保消费者个人信息的安全、完整和保密。这包括加强对企业信息系统的风险评估和安全审计，建立健全信息安全管理度，加强对员工的信息安全培训和监督，加强对外部供应商的信息安全合规要求等。只有企业在信息收集、存储、传输和处理过程中严格遵守信息安全要求，才能降低个人信息泄露和滥用的风险。

(三)加大监督与执法力度

基于民商法视角下，加大监督与执法力度是保护消费者信息权的重要策略之一。在加大监督与执法力度方面，应当加大对侵犯消费者信息权行为的打击力度。监督部门应加强对企业的日常监督检查，确保其信息安全管理符合相关法律法规的要求。对于违反信息安全规定的企业，应及时予以警告、罚款等行政处罚，并公开曝光，以警示其他企业。对于情节严重、危害严重的侵犯消费者信息权行为，应追究刑事责任，加大打击力度。此外，还可以建立信息举报制度，鼓励消费者和其他人员对侵犯消费者信息权行为进行举报，提供线索，加强对相关违法行为的查处。

(四)推进行业自律和技术保障

推行业自律和技术保障，是基于民商法视角下保护消费者信息权的重要策略之一。首先，行业协会应起到引领作用，建设信息安全标准和道德准则。行业协会作为专业

组织，应积极起草和制定信息安全标准，明确企业在信息收集、使用和管理方面的要求，推动行业自律和规范发展。这些标准应涵盖消费者个人信息收集和使用的合法性、信息存储和传输的安全性、信息共享和转让的合规性等方面，明确企业的责任和义务，保障消费者信息权益。其次，应推广使用信息加密和隐私保护技术，加强技术保障。信息加密技术可有效保护消费者个人信息的安全性和隐私性，防止信息在传输和存储过程中被非法获取和利用。行业协会应鼓励企业采用先进的信息加密技术，并开展培训与指导，提高企业信息安全保障的能力。此外，还应加强隐私保护技术的开发和应用，采取技术手段屏蔽个人信息，保护消费者的隐私。除了行业自律和技术保障，还应加强对行业从业人员的培训与教育，增强其信息安全意识和专业素养。信息安全是一个系统工程，不仅仅依靠技术手段，还需要涵盖人员、制度和文化等方面。行业协会应组织培训和研讨会，向从业人员普及信息保护理念、加强法律法规的宣传教育，增强整个行业的信息安全意识和素养。同时，还应加强对行业从业人员的职业道德教育，培养良好的行业风气和专业操守，确保消费者信息权益得到尊重与保护。

(五)引导消费者与企业的良性互动

引导消费者与企业的良性互动是消费者信息权保护的重要策略之一。首先，增强消费者的信息素养与自我保护意识至关重要。消费者应加强对个人信息安全、网络隐私和消费者权益的了解，学习如何正确使用互联网并辨别虚假信息 and 欺诈行为。此外，消费者还需增强自我保护意识，如定期审查个人隐私设置、使用难以破解的密码以及购物时仔细审核商家信誉等。其次，建立透明、可信赖的消费者投诉和维权机制对于维护消费者权益至关重要。相关部门应加强监督，确保消费者能够方便地提出投诉，并及时调查处理。同时，建立公正、高效的仲裁机制，以解决消费者与企业之间的纠纷，消除消费者对维权难度的担忧。此外，消费者组织和社会组织也应扮演重要角色，倡导消费者权益，提供法律咨询和援助，帮助消费者维护自身权益。通过这些措施，可以促进消费者与企业之间的互信和合作关系，构建一个公平、透明、可持续发展的消费者信息权保护环境。

(六)推进国际合作与知识共享

推进国际合作与知识共享是消费者信息权保护的关键策略之一。首先，加强国际消费者信息权保护的合作与交流至关重要。国际互联网和电子商务的发展使得消费者信息安全问题不再局限于国内，而是成为全球范围内的共同挑战。各国政府、管理机构和消费者组织应加强国际的对话与合作，共同应对信息泄露、个人隐私保护和网络消费者权益等领域的问题。通过分享经验、交流案例和共同研究，



可以加强各国在消费者信息权保护方面的共识和合作,推动国际信息保护标准的统一和提高。其次,推动消费者信息权保护的国际标准和规范制定是非常必要的。在全球化时代,消费者面临的风险和挑战往往是跨国性的,需要有一套全球适用的准则和规范来指导各国的法律和政策制定。国际组织如联合国、世界贸易组织等应起到主导作用,各国政府和消费者组织也应积极参与,共同制定和推动消费者信息权保护的国际标准。这些标准可以包括关于个人数据保护的原则、跨境数据传输的安全机制、互联网行业的自律规范等方面。通过制定和普及这些标准,可以引导各国在消费者信息权保护方面的改革和完善,提高全球消费者的信息安全保障水平。通过国际合作与知识共享,可以更好地共同应对跨国消费者信息泄露和侵权问题,建立起一个更加安全和稳定的全球消费者信息环境。

四、结束语

消费者信息权保护是一个涉及个人权益、公共利益和市场秩序的重要问题。在社会信息化和数字经济快速发展的背景下,保护消费者的个人隐私和信息安全,以及确保消费者自主决策的权利,对于维护公平、透明和有序的市场环境至关重要。通过完善法律法规体系、加大监督与执法力度,以及推进行业自律和技术保障,可以有效保护消费者的

信息权益,为消费者提供安全可靠的购物和交易环境,推动社会经济的可持续发展。消费者信息权保护需要法律、企业和消费者共同努力,只有形成合力,才能实现全面保护消费者信息权的目标。

参考文献:

- [1]孙志刚.民商法视角下消费者信息权保护的对策分析[J].法制与社会,2021(16):34-35.
- [2]杨星昱.民商法视域下消费者信息权保护的对策分析[J].法制博览,2021(08):173-174.
- [3]张守文.消费者信息权的法律拓展与综合保护[J].法学,2021(12):149.
- [4]马文贤.消费者知悉真情权法律保护的优化策略[J].法制博览,2021(34):181-182.
- [5]孙恒俊.民商法视角下消费者信息权保护的对策分析[J].法制与社会,2020(31):52-53.
- [6]赵玲.消费者个人金融信息权益的法律保护研究——基于数字人民币的视角[J].金融论坛,2022,27(12):10.

作者简介:

罗泽涛(1996—),男,汉族,广东汕尾人,本科,研究方向:民商法。