

# 民商法视角下消费者信息权被侵犯的表现形式及保护策略

◆张弛

(中国人民大学法学院,北京 100872)

**【摘要】**在当前信息化技术的快速高效发展中,广大消费者的个人信息越发具有价值。在电商的不断发展中,消费者信息权被侵犯的状况较易发生,甚至还有不法人人员集中贩卖消费者的信息,影响了消费者的日常生活,也会在较大程度上制约我国商业领域的进步及发展。在如今的形势下,大力保护消费者的信息权至关重要。基于此,本文首先介绍了民商法,然后探讨了消费者信息权保护的现状,以及民商法视角下消费者信息权被侵犯的表现形式,最后研究了民商法视角下消费者信息权的保护策略。

**【关键词】**民商法;消费者;信息权;表现形式;保护策略

近年来,各个国家在消费者信息权的关注上都有所提高,我国也是如此,大力建设和完善民商法的主要目标,在于维护广大消费者的合法权益。在当前的社会中,信息量较大,同时信息类型也较多,容易发生信息不对等的状况,进而就会侵犯消费者自身的信息权。而在民商法视角下可以结合相应的法律法规内容,较好保障消费者自身的信息权不被侵犯,使消费者能够处在更为安全的交易环境下来进行消费。

## 一、民商法简介

民商法是指民事法和商法的合称,是指调整市民之间以及市民与商人之间法律关系的法律规范体系。它是现代法律体系中的两个重要分支,涉及个人和商业活动中的各种权利、义务和交易行为。民商法主要包括以下方面的内容:民事法:民事法是规范私人法律关系的法律分支,主要涉及婚姻家庭、财产、合同、侵权责任等领域。它调整了个人之间的法律关系,保护个人的权益和义务,并通过《合同法》《侵权责任法》等规范了市民之间的交易和纠纷解决方式。商法:商法是指调整商人及其商业活动的法律规范。商法主要涉及商业行为、商标专利、公司法、金融法等领域。它为商业活动提供了法律框架,保护商人的权益和义务,并维护市场秩序的正常运行。民商法的特点是具有民事性、契约性、自由性、平等性、公平性、保护性等特点。它注重保护个人和商人的合法权益,维护市场秩序的公平与正义。民商法对社会经济发展和市场秩序的维护具有重要作用。它为个人和商人之间的交易提供了法律保护,建立了一套相对独立的法律体系,促进了社会经济的健康发展。同时,民商法也需要不断与时俱进,适应社会经济的发展变化,保障市民的合法权益和社会公共利益的平衡。

## 二、消费者信息权保护的现状

在网络技术不断持续发展,我国电商领域也开始快速

发展,电商商家越来越多,且许多商家都发现了信息的作用,如果获得消费者的个人信息,就可以利用大数据技术等,深入发掘和掌握消费者的消费趋向以及习惯等,这样就有利于商家精准吸引消费者,以便提高自身的销售量。许多商家在获得消费者的信息后,还会展开一定的处理,根据消费者的需求和想法等来进行产品宣传,以期利用该种方式来提高自身的经济效益。然在各项技术不断利用的同时,广大消费者的重要信息也被非法传播,会损害到消费者的自身权益及隐私安全,许多消费者都会感到自身所处的消费环境是危险的,甚至有一些消费者还不敢再进行网络消费,担心自身的消费信息被非法暴露,进而损害到自身的权益。再者,在移动智能设备得到充分发展后,也在一定程度上侵犯了消费者的信息权,即便如此,在我国当前的法律法规方面,还未能针对消费者信息权被侵犯的情况,进一步完善相应的法律法规,在此方面还存在不足。同时,也由于不少消费者不具备较强的信息权维护意识,使得一些商家更是毫无顾忌地侵犯消费者的信息权,会加大消费者被侵权的程度。另外,也由于制度和法规都不够健全,所以不少商家就会钻法律的空子,通过利用非法的方式来获得消费者的个人信息,还会通过倒卖信息的方式来为自身带来巨大的利益,该种状况的不断肆虐,已然危及了广大消费者的信息安全。

## 三、民商法视角下消费者信息权被侵犯的表现形式

### (一)消费者个人信息被商家非法贩卖

消费者的信息具有较大价值,现如今,许多商家会根据消费者的信息来进行商品的有效买卖,在大量掌握消费者信息后,有的放矢地进行产品宣传。在消费者信息被商家非法贩卖后,较大程度上危及了消费者的切身权益,一些商家在销售产品时,为产生更加显著的商业价值,会选择侵犯消费者的切身权益,以及消费者的个人隐私,不少消费者对自

身隐私的重视程度也较弱,未能重视保护自身的个人信息,导致大量的个人信息被商家所获取,商家在贩卖消费者的个人信息后就能够获得较大的利益。

### (二)网络平台信息的泄露

消费者在网络环境下购买产品时,网络平台通常会让消费者去填写自己的信息,在此期间,若在一些平台上消费者的信息被非法侵犯,就会导致消费者不再信任此平台,容易产生不满的情绪,会影响该平台销售额的提高。在一些公司中针对客户自身信息的保护,还缺失严格的制度来作为保障,在管理的层面上还缺失强大的技术能力,由于在管理上存在问题,所以容易侵犯到消费者的信息权。一些公司在未能够获得消费者许可的状况下,就随意披露消费者的消费信息,甚至将此当作是商业资源来加以利用,通常会采取电子邮件等相关的方式来进行不断的传播。

### (三)误导信息和不完整信息

误导信息即在传播消费信息的过程中,包括了有歧义的一些信息,未能透明化展现出各项消费信息,该种信息通常是构建在部分真实信息中,在其中不但包括真的信息,也包括假的信息。某些不法人员为了达成自身的目的,就会误导消费者消费,导致消费者获知的信息和真实的信息之间并不全然一致,不少消费者都会将误导信息作为是正确的信息来进行判断和选择,而该种状况的存在,无疑已然侵犯到了消费者的信息权。而不完整信息即为消费者所获得的信息虽说是真实的,但只掌握了部分的信息,这是对消费者有所隐瞒的一种体现,这种状况若对消费者的消费行为带来了实质性的损伤,可以根据相关的法律法规加以追责。

## 四、民商法视角下消费者信息权的保护策略

### (一)持续完善和夯实法律基础

在民商法视角下消费者信息权的保护中,应通过持续完善和夯实法律基础来实现保护。近年来,信息化技术的提升和发展是尤为快速的,但许多不法人员也会通过信息化技术,非法获得消费者的信息,会损害消费者自身的合法权益。所以在国家层面上,应强化关注消费者信息保护的力度,注重完善和夯实相应的法律法规基础,针对存在非法窃取他人信息的行为,要予以严厉的惩罚。在完善民商法的内容后,较好地维护消费者的信息权,在消费者针对信息暴露情况进行维权时,可以通过民商法来获得支持。因此,如想充分处理好消费者信息权被严重侵犯的状况,就有必要在民商法上进行切入,应完善制定相应的法律法规,从而更好地维护与保障每位消费者的信息权。在利用民商法的过程中,应在法案的严格管理中列入消费者的信息权内容,还需实施准确的标注,切实提高法律法规的震慑力以及权威性。

### (二)增强消费者的自我保护意识

在民商法视角下消费者信息权的保护中,增强消费者的自我保护意识也是较为重要的,要引起重视。虽说民商法的有效落实,为广大消费者创造出了较为公平、稳定的消费交易环境,而若可以有着较强的自我保护意识,就有利于为民商法的贯彻和应用带来重要的条件。在如今的消费领域中,不管是在消费的途径还是信息等方面,都在大幅度地增多,在此背景下,消费者就应有效认知信息权保护的关键性和重要性,不断提升自身的信息保护意识,若自身的信息权被侵犯,就应及时和相关部门进行联系,将信息权侵犯的具体情况反映给相应的部门,而后可以根据民商法中的内容,对相应的商家展开严格的惩罚,使得消费者在维权后,能够获得一定的赔偿。该种方式不但有助于消费者维护自身的合法权益,并且也利于在一定程度上遏制某些商家非法侵犯消费者信息权的行为,有助于营造良好的消费环境。除此之外,有关部门需做到大力宣传消费者信息权维护方面的法律知识,使得更多的消费者能够掌握保护自身信息权的规则和方式,使消费者善于通过法律的武器来切实维护自身的权益。

### (三)注重保护居于弱势地位的人

民商法的重要构成包括商法及民法,民法的作用主要在于公平对待消费者。以各种消费信息来看,往往会表现出流动性的特点,而在消费信息实际流动期间,唯有充分确保流动的公平性,才能够实现资源的科学配置。从民法的层面上分析,针对交易过程中处于弱势地位的人的权益维护,更可以彰显出法治的作用和价值,所以若想更好地保障消费者的信息权不受侵犯,就需展现民商法的作用,强化保护居于弱势地位的人的权益。在大数据的飞速不断发展中,人们能够应用的消费渠道和形式也越发多元化,不仅可以面对面直接购买产品,也能够通过网络平台上去购置自身所需的产品。在此状况下,消费者若想获取精准的信息也往往较为困难,容易使得处于弱势地位的人和优势群体之间处在不平等的关系下,甚至一些优势群体会损伤到其他人的权益。对此,在民商法的应用中,更应重视维护处于弱势地位的人的合法权益,而这也是凸显民商法作用的必要手段之一。

### (四)大力打击虚假广告

在如今的市场经济发展中,一些公司为提高自身产品在社会中的影响范围,在广告宣传的方面,就容易采取虚假的方式进行宣传,以此诱导消费者来购买本公司的产品,但该种诱导的行为无疑侵犯到了消费者的信息权。在民商法中的《广告法》可以强化管控公司的产品广告宣传等,尽可能防范在广告宣传上的乱象。我国《广告法》中严格规定了公司在对产品进行宣传时,应确保信息的真实性,不能够采取模糊不清的一些语言,以便影响消费者对产品的正确了解和判断,不能够损害到消费者的信息权。特别是对于保

健品以及化妆品等产品来说,工商局更是要结合《广告法》中的条例,做到严格整治相关公司,及时处理不符合规范的状况。应注意的是,有不少公司在进行广告宣传时,会产生钻空子的行为,如自己的产品其实并无美白的作用,为避免被说成虚假宣传,遭到相关部门的严厉惩罚,就会通过偷换概念,通过采用相似的词语来误导消费者,但该种偷换概念的方式,却是能够逃过相关部门的监督的。所以,还有必要完善《广告法》中的内容,以便对商家的该种行为进行限制。

#### (五)强化产品质量监督和信息披露

产品管理及产品质量之间存在紧密关联性,但在落实管理工作时,一些公司为促进产品的销售,所以就会选择夸大产品的性能等,导致对消费者产生误导,造成消费者未能购买到称心如意的产品。在该种情况下,在民商法视角下消费者信息权保护中,就应积极根据《产品质量法》来严格限制和约束生产厂家的某些不规范、不合理的行为,并强调做好信息保密工作。结合《产品质量法》中的要求,公司在介绍产品信息的过程中,针对产品信息的运用方式,以及容易发生的误用风险等,都应毫无保留地呈现给消费者,公司的管理者需结合信息的主要类别来积极提供法律描述,结合《产品质量法》中的要求及规定,优化及补充民商法在信息上的监督管理框架。结合此项法律法规,若商家没能向消费者提供产品质量检验报告或是说明,会被认定为侵犯了消费者的切身权益。这主要指的是公司需要根据《产品质量法》中的相应规定,充分表现出产品的主要特征和性能等方面的信息,还应确保自身所提供的全部信息都是真实和有效的,这样消费者在全然掌握各项产品信息后,就可以放心地购买产品。

#### (六)充分保障交易安全

在网络技术的不断长效发展下,也由于许多人的日常工作较为繁忙,不能到实体店中去购买自身想要的产品,所以就会选择在网络平台上购买产品,但在网络平台上涵盖着海量的信息,对消费者自身的信息也具有需求。在该种状况下,容易发生隐私被泄露的状况,为更好地防范和改善该种状况,就应采用合理的方式来充分保障交易的安全性,尤其

是消费者自身所处的位置,以及资金账户等方面的信息,更是应强化进行安全保护。在进行消费交易时,为通过消费者和商家之间的联系来实现交易,其属于一种重要的经济活动,在展开该活动的过程中,有必要获知消费者对产品信息的掌握情况,并且也应确保消费者的信息安全。所以在民商法视角下的消费者信息权保护中,应充分发挥民商法的作用,在最大程度上保障在交易过程中的安全性。在确保交易安全的整个阶段中,对民商法的利用,可以产生显著的指导作用,能够为消费者设置适合的交易模型,切实维护消费者自身的权益。在民商法中有着该方面的具体规定后,能够推动消费者掌握消费安全知识内容,这样消费者就会在具有较高消费安全意识的情况下,自主保障自身消费过程的安全性。

#### 五、结束语

总而言之,民商法对社会形式等许多相关方面均具有突出的价值。近年来,伴随着人们消费渠道及方式的越发丰富、信息量的越发增加,消费者信息权被严重侵犯的情况也更易发生。在此情况下,就应积极发挥民商法的作用,通过持续完善相应的法律法规等内容,更好地维护消费者的信息权。

#### 参考文献:

- [1]陈启明.民商法视角下消费者信息权被侵犯的表现形式及保护策略[J].法制博览,2023(15):73-75.
- [2]刘新雷.民商法视角下消费者信息权的保护分析[J].法制博览,2021(31):37-38.
- [3]朱文洁.民商法视阈下消费者信息权的特征及保护对策探讨[J].法制博览,2021(29):55-56.
- [4]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.
- [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.

#### 作者简介:

张弛(1988—),男,汉族,四川眉山人,本科,研究方向:民商法。