

民商法视角下消费者信息权被侵犯的表现及保护策略

● 邢少英



[摘要] 信息权是消费者的合法权益,其中又可以具体表现为知情权、安全权、监督权、自主选择权等。消费者信息权的产生以及法律权益维护依托于消费过程,这是与其他类型信息权的差异所在。随着我国《民法典》的颁布,消费者信息权的维护受到广泛关注,未经消费者同意进行个人信息收集、使用、泄露、篡改,都是侵犯消费者信息权的表现。为此,我国应开展民商法宣传,增强消费者的信息安全意识,社会范围内应当健全消费者信息权维护机制,并强化对企业的监督管理,从而保障消费者的合法权益。

[关键词] 民商法;消费者信息权;侵犯;表现;保护

消费者信息权是对消费者个人信息的保护权利。在信息化时代,智能手机的应用从根本上改变了人们的信息获取和传递方式,借助智能终端即可突破时间和空间的限制,随时接收和发送信息。特别是在消费领域,智能手机可为消费者提供便捷的软件,使消费者随时进行各种线上消费或手机支付行为,由此也衍生出消费者的信息权问题。按照民商法的要求,保护消费者的信息权是一项重要任务。但是信息经济环境下,消费者的信息权会受到一定程度的侵犯,其表现形式多样,产生的影响也较为广泛。因此,积极研究消费者信息权的保护策略成为当前的一项重要工作。

Q 消费者信息权基本概述

(一)消费者信息权的内涵

消费者的信息权是指对于消费者个人信息的保护权利。个人信息是一个比较广义的概念,其涵盖的内容较为广泛,同时在消费领域,个人信息也具有一定的集中特征,例如,消费者个人的姓名、性别、职业、电话、住址、电子邮件等,都充分体现出消费者的个人识别特征。

信息权是消费者的合法权益,其中又可以具体表现为知情权、安全权、自主选择权等。信息消费者的信息权越来越受到重视,这与互联网环境下的信息传输有着直接的联系。当前消费者的个人信息很大程度上是与互联网相互关联的,很多消费行为都是以互联网为基础。例如,网络购物、电子支付、会员注册、软件使用等,都在不同层面上涉及个人信息的使用和传递。在此过程中,消费者在智能手

机的支持下,从事的很多消费活动都会不可避免地遇到信息被收集、使用的情况,对于消费者个人信息的保护,成为社会法治建设的重要环节。具体来说,消费者的个人信息在互联网中进行传递时,消费者有权知道个人信息的传播过程,信息获取方也有义务保护消费者的个人信息安全,给予消费者自主选择的权利。

(二)消费者信息权的基本特征

互联网环境下,消费者信息权的保护备受关注。在我国法律法规日渐完善的今天,从法律层面加强对消费者信息权的维护,不仅能够体现法律的公平,更是维护社会秩序的需求所在。非法的信息获取、传输、利用,有可能带来社会不安定因素,影响消费者的切身利益,甚至造成严重的后果。因此,消费者信息权也具有自身的特征。

消费者信息权的产生以及法律权益的维护依托于消费过程,这是消费者信息权与其他类型信息权的差异所在。消费过程既与消费者的个人信息有关,也与其消费需求、消费特征有关。换言之,脱离消费过程,消费者的一些个人信息难以被体现。消费过程有消费者的自然人身份,也有消费者身份,所以两者相互融合,形成区别于其他信息权的特征。而且这种信息权带有排他性,不同消费者的个人信息会有实质性的区别,尤其是在姓名、出生日期、身份证号、电话号码等方面,已经成为自然人身份识别的关键。另外,从深层次来看,自然人身份之外,其消费者身份则更多地展现于对于消费需求的追溯,这种区别于其他领域的经济行为关系到相关的市场营销活动。对消费者消费信息的深

度挖掘具有双面性，一方面，能够服务于消费者的信息诉求，例如，为其推送相关商品信息，使卖方获得经济效益；另一方面，也有可能给消费者信息权的维护带来风险。

（三）民商法视角下的消费者信息权

2020年我国颁布了《民法典》，从法典的角度对个人信息问题进行了规制，提出了个人信息的界定和处理原则，以利于保护个人信息主体的权利，并要求信息的处理者应当承担信息安全保障义务。早在2013年我国《消费者权益保护法》就已经对消费者个人信息的保护问题进行了相关规定，并以消费者同意作为前提，才能开展相应的信息收集与使用活动。其中，消费者信息权又可具体分为知情权、决定权、访问权、安全权、监督权等，即消费者有权了解消费过程中个人信息的使用情况，决定是否愿意向对方提供个人信息，有权访问自己的个人信息，防止个人信息被泄露或滥用，并监督相关信息的使用情况。民商法对消费者信息权的保护也是基于以上内容，尤其是从法律角度强调企业应当赋予消费者以上权利，对消费者应履行明确告知义务。

Q 消费者信息权被侵犯的表现

（一）未经消费者同意收集个人信息

在未经消费者允许的情况下收集其个人信息，是常见的信息权被侵犯的表现。消费者信息权被侵犯与信息传播方式的改变有着紧密的联系。人工智能技术的应用，改变了信息的获取与传输方式，算法社会使技术风险被放置在更为突出的位置。消费者的很多消费行为是与手机软件相关，而部分软件在使用授权过程中，需要消费者同意收集其个人信息才能通过。例如，手机软件中提示是否同意获取个人信息、位置等。此时，消费者的知情权、自主选择权都会受到侵犯，作为消费者并不清楚这些信息的收集会作为何种用途，以及未来是否会产生不利影响，同时，也缺乏足够的选择权利。如果拒绝提供信息，往往不能使用该软件的功能。再比如，很多金融软件都会存在过度收集消费者个人信息的问题。以往针对此类行为的研究显示，大量手机软件均存在越界收集个人信息的情况，这些个人信息包括消费者的地理位置、联系人等较为隐私的信息。所以这种个人信息收集的行为，通常带有强制性的特征。

（二）未经消费者同意使用个人信息

消费者的个人信息在未经同意被获取后，还可能进一步被利用到其他领域，而消费者对此并不知情，同样也缺少自主选择权。由于信息传播以及消费行为的改变，对消费者个人信息的收集会更多地用于营销宣传领域，未经允许对个人信息的出售与使用，常与经济利益相关联。目前，尤为常见的是企业将收集的消费者个人信息出售给第三方，消费者的信息安全直接受到影响，第三方会向消费者推送各种信

息，其中包括电话、短信、邮件的推送，或是以广告的形式推送产品。消费者很大程度上只能被动地接受这些信息的推送，信息自主权也因此受到侵犯。例如，消费者可能随时受到推销电话的打扰，或是被动接受不感兴趣的广告，影响其正常的工作和生活。

（三）未经消费者同意泄露个人信息

网络环境的特点在于从时间和空间上难以限制虚拟数据信息的传播，在信息泄露后会以极快的速度传播，且传播范围广，损害程度不易控制。而一些企业收集消费者的个人信息后，有可能做出主动或被动泄露消费者个人信息的行为，从而侵犯消费者的信息权。即使企业未产生主动泄露信息的动机，因其软件技术以及管理措施上的漏洞，也有可能给网络黑客带来可乘之机，黑客或恶意软件攻击企业系统后，可发生窃取、滥用乃至篡改个人信息的行为。还有部分企业未对员工的权限给予严格约束，导致消费者的个人信息被泄露。随着互联网金融的广泛应用，一些金融平台也有可能违背诚信原则，将消费者的个人信息泄露给第三方，使消费者不断收到推送信息的干扰。

（四）未经消费者同意篡改个人信息

尽管现有法律法规正在逐步完善，但是网络环境对企业的信息使用行为会有一定的安全隐患，部分企业可能将收集的消费者个人信息予以篡改，严重侵犯了消费者的信息安全以及自主选择权。例如，篡改消费者的信用记录，会直接影响到日后的消费及信贷活动，难以维护消费者的合法权益，并且给消费者带来较大的精神困扰。

Q 民商法视角下消费者信息权的保护策略

（一）增强消费者的信息权意识

从民商法的视角来看，很多条款都在鼓励消费者要积极保护自身的信息权。但是从实践来看，消费者信息权之所以被侵犯，与消费者自身信息权保护意识不强有关。消费者与企业之间往往处于信息不对等的位置，作为消费者，在做出购买行为时，运用手机软件进行授权或支付的过程中，并不完全了解自身所拥有的知情权、安全权、自主选择权等。所以社会范围内应当加强以消费者信息权保护为内容的法律宣传，告知消费者在使用手机消费时，应当仔细阅读有关软件的服务条款。对于个人的隐私信息的登记或传递务必保持审慎态度，必要时应及时删除个人信息。一旦发生信息权被侵犯的情况，应当立即采取法律手段加以处理。社会范围内的法律宣传可以充分借助官网、公众号等各种新媒体手段，向消费者讲解各种信息权被侵犯的案例，引导消费者增强自身的信息安全意识，从被动地接受企业各种收集个人信息转变为主动地分析判断，尽量降低信息权被侵犯的风险。

（二）完善消费者信息权保护机制

随着我国各种民商法律的出台，社会范围内应建立起消费者信息权的保护机制，从制度层面规范消费者信息的收集和使用，使企业能够真正重视对消费者信息权的维护。我国民商法规定应对企业实施相关监督，加强消费者信息收集的内部控制管理。为此，相关部门应进一步细化消费者信息保护制度，规定企业在收集消费者信息时应遵循的公开、告知义务，帮助消费者在产生购买和使用行为前，全面了解个人信息将会用于哪些途径，严格控制强制的信息收集行为。同时，社会范围内应加强宣传，引导企业重视自身的社会责任，大力宣传侵犯消费者信息权应承担的责任，如责令企业整改、暂停业务，甚至吊销营业许可证。作为相关企业，更要重视对于社会责任的践行，积极向员工传递维护消费者信息权的重要性的观念，强化对员工的职业操守教育，避免消费者个人信息被随意使用。

（三）加强对企业的监督管理

目前，消费者接触的与网络有关的购物行为极为广泛，无论是线上购物，还是线下购物，以及各种软件的使用，都会与相关企业产生联系。而企业是否能够有效履行消费者信息安全的维护义务，离不开严格的社会监督。相关部门应当从多方面开展监督管理工作，对于企业收集消费者个人信息的流程实行监管，确认各个环节是否合法合规，是否在信息收集与传递过程中履行了告知义务，以及是否存在过度收集消费者个人信息的问题。另外，相关部门还应从行业整体的角度出发，强化大数据分析，深入调研行业内的企业在授权、收集信息、使用信息期间是否出现侵犯消费者信息权的行为，一旦发现要立即采取治理措施。此外，社会范围内还应开通消费者投诉热线，搭建起高效的投诉处理平台，及时记录消费者反馈的信息权侵权行为并进行查处。

（四）推动技术创新与合作

在科技快速发展的今天，支持和推动与信息权保护相关的技术创新同样重要。有关部门可以设立专项基金，支持开发新的隐私保护技术，如更安全的数据存储和传输技术，确保个人信息在传输和存储过程中的安全性。具体而言，可以投资于研究和开发基于区块链的分布式数据存储系统，该系统通过去中心化的方式，使得数据更加难以被篡改和泄露。此外，有关部门还应支持开发消费者能够控制个人信息使用的工具，如数据加密技术、匿名化技术和隐私计算技术，确保消费者在使用互联网服务时，能够更好地保护个人隐私。鼓励国内外企业的合作与交流，也是提高信息权保护水平的重要途径。有关部门还可以与国际信息安全组织建立合作关系，共同应对跨国信息安全威胁，分享和交

流最新的安全技术和实践。

在推动技术创新的同时，还应注重技术的实际应用。有关部门可以通过政策引导和资金支持，鼓励企业将先进的信息保护技术应用到实际业务中。例如，鼓励金融机构采用多重身份认证技术和生物识别技术，以提高用户信息的安全性；鼓励电商平台使用加密传输技术和数据防泄露技术，以保护消费者的交易信息和个人隐私。通过实际应用，这些技术创新不仅能提升企业的信息安全水平，还能增强消费者对信息保护的信心。此外，技术创新应与法律法规相辅相成。主管部门在推动技术创新的同时，应制定相应的法律法规，确保新技术的开发和应用能够合规，防止技术被滥用。例如，可以制定明确的数据保护标准和认证体系，规范企业在使用新技术时必须遵循的安全标准，保障消费者信息的安全。通过技术创新与法律法规的双重保障，才能真正实现消费者信息权的有效保护。

通过上述措施的实施，可以有效地保护消费者的信息安全，维护消费者的权益，同时，创建一个更加公正和透明的市场环境。

Q 结束语

随着我国《民法典》的颁布，互联网环境下，企业为达到一定经济目的而采取的强制信息收集、定向推送，以及歧视性定价等问题，将会涉及一系列的法律问题。因此，积极维护消费者信息权成为企业必须履行的社会和法律义务。因此，社会范围内应围绕民商法的有关规定，加大信息安全宣传教育力度，不断增强消费者的信息安全意识，并完善监督机制，营造和谐有序的网络消费环境。

参考文献

- [1]程雪军.算法社会下金融消费者信息权的法律治理研究[J].河南社会科学,2022,30(07):51-60.
- [2]欧阳文婷.金融消费者信息权保护研究[J].市场周刊,2022,35(05):178-181.
- [3]黄国辉,宁杰,郑嘉泰.互联网金融消费者金融信息权法律保护存在的问题及建议[J].吉林金融研究,2022(10):66-69.
- [4]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.
- [5]李涵媚.基于民商法视角的消费者信息权保护探究[J].华章,2024(04):132-134.

作者简介:

邢少英(1981—),女,汉族,海南乐东人,本科,杰创智能科技股份有限公司,研究方向:民商法。