

网络第三方支付中消费者权益保护法律问题研究

刘 艺

贵州大学法学院，贵州 贵阳

收稿日期：2024年9月10日；录用日期：2024年11月15日；发布日期：2024年11月22日

摘要

随着电子信息技术的高速发展，人们逐渐习惯于使用第三方支付平台进行购物消费。但是消费者在使用第三方支付平台的时候，由于网络病毒、监管不足、相关法律法规不完善等问题，会存在消费者资金安全、个人信息泄露等问题，并且在维权时相较于支付平台一方，消费者会存在信息不对称以及不能举证的问题。所以，为了维护消费者权益、促进行业的良性发展，可以从完善监管、制定相对应的法律法规、合理分配举证责任等方面来完善在网络第三方支付中消费者权益的保护。

关键词

第三方支付平台，消费者，知情权

Research on Legal Issues of Consumer Rights and Interests Protection in Online Third-Party Payment

Yi Liu

Law School, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Sep. 10th, 2024; accepted: Nov. 15th, 2024; published: Nov. 22nd, 2024

Abstract

With the rapid development of electronic information technology, people are gradually accustomed to using the third-party payment platform for shopping consumption. However, when consumers use the third-party payment platform, due to network viruses, insufficient supervision, imperfect laws and regulations, there will be problems such as consumer fund security and personal information

disclosure, and when protecting their rights, consumers will have problems such as information asymmetry and inability to provide evidence compared with the payment platform. Therefore, in order to safeguard the rights and interests of consumers and promote the healthy development of the industry, the protection of consumers' rights and interests in online third-party payment can be improved from the aspects of improving supervision, formulating corresponding laws and regulations, and reasonably allocating the burden of proof.

Keywords

Third-Party Payment Platform, Consumers, Right to Know

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着电子信息技术的高速发展，人们生活的方方面面都发生了改变。明显地体现在生活消费领域，随着京东、淘宝等线上购物平台的出现，线上购物带给人们便捷高效的购物体验，使得越来越多的人愿意在网上进行购物。根据 2024 年 3 月发布的第 53 次《中国互联网络发展状况统计报告》，我国网上零售额达 15.4 万亿元，连续 11 年稳居全球第一[1]。随着电子商务迅猛地发展态势，第三方支付作为电子商务中的重要支付手段，其也迎来了如火如荼的发展。

2. 相关概念界定

传统的线下交易方式是面对面的“一手交钱一手交货”的形式，但是网络时代买卖双方都在不同的地域，且买家在没有实际接触到商品的情况下就需要将钱支付给店家，而对于店家而言，需要自己先行垫付快递费用以及将自己的商品交到陌生消费者手中，存在买方是否会拒绝支付价款或者损坏商品的风险，“诚信”就是电子商务中重要的交易基础。

基于这样的新交易形式和对“诚信”原则的诉求，网络第三方支付平台应运而生。“第三方支付”在理论界没有教科书式的权威定义，但是结合各学者的观点，可以简单地对该概念下一个定义，“第三方网上支付是由非金融机构组织投资建设的网上支付平台，能快速完成用户之间、用户与银行之间的货币支付、现金流转、资金清算等金融服务。”[2]

整个支付流程大致如下：消费者在选择好商品之后，选择将钱打入第三方支付平台，商家再将商品寄出，如果消费者对商品满意，则确认收货，第三方支付平台会将消费者提前存入的钱支付给商家；如果消费者对商品不满意，那么可以选择退款退货，在商家收到消费者寄回的商品之后，确认商品没有被消费者造成损毁，然后接受消费者的退货，这样的情况之下，第三方支付平台会将消费者的钱款退回消费者账户之中。

3. 网络第三方支付中存在的问题分析

消费者在网上购物时，除了使用线上购物平台，同时也使用了第三方支付平台。而对于消费者保护主要是基于《消费者权益保护法》的专门保护，同时也存在一些相关的法律法规和指导办法，但是在实际生活中，消费者的权益还是会受到不同程度的侵害风险。

3.1. 侵犯消费者资金安全

近年来，随着网络病毒的不断“升级迭代”，第三方密码是消费者保护其资金安全的关键，但近年来随着网络病毒不断“升级”、网络犯罪手段日益高级，账户密码被破解造成的财物被盗的情况不胜枚举。尤其是一些小型的支付机构，由于后台技术能力不足等原因，极易受到病毒入侵、恶意软件的攻击，平台的安全性受到严重威胁，用户的资金也存在流失风险。此外，也存在网站对于使用页面的监管不足，使得消费者有错误操作的风险，比如会误入钓鱼网站，导致用户密码被窃取。对于用户而言，为了避免密码记忆的繁琐，用户的密码设置存在较为简单的情况，往往以个人身份信息作为密码，从而导致用户在丢失手机或者银行卡的时候密码被轻易破解，或者通过“找回密码”功能登录并另外设置新密码，也会导致财产的损失。

近几年，为了方便用户使用，支付平台推出了小额免付和刷脸支付，虽然提升了支付速度，但也确实增加了用户的资金风险。同时，支付平台也会出现无理由划拨和冻结用户资金的问题，支付平台关于划拨和冻结用户资金的条件通常是在格式条款中进行规定，没有具体详细的法律条文对此进行规制，所以其相关规定不能免除平台向自己利益倾斜的可能性。所以，消费者这支付平台上的资金会面临来自各方面的安全风险。

3.2. 平台与用户信息不对称

在互联网支付环境下，支付平台承担着对信息数据的披露责任，但是用户和平台之间存在严重的信息不对称情况。如果平台出现虚假信息和数据统计的披露，消费者根本无从查证，而这些虚假的信息会对消费者的消费行为进行误导^[3]。此外，平台和用户信息不对称引发的另一个重要问题就是举证问题。在出现诉讼纠纷时，秉持着“谁主张，谁举证”原则，用户往往很难拿到支付平台机构存在侵害行为，且存在过错的证据，因为大部分的交易支付和资金往来记录都单方面地掌握在第三方支付平台中，一旦发生纠纷，用户凭借自己的力量想要获取有效证据的可能性十分受限。用户在互联网上的支付本身就发生在网络的虚拟环境之中，交易获取的往往是电子凭证，而电子凭证由于自身的特性，就很容易被恶意篡改或销毁，所以如果需要用户来举证机构过错，用户的举证能力严重失衡，会使得用户没有办法获得充分的权利救济。

3.3. 消费者个人信息泄露严重

在使用第三方平台进行支付交易时，为了保证交易安全，需要用户先行提供详细的个人资料。比如用户在注册的时候需要进行实名认证，上传自己的真实姓名和身份证号等详细个人身份信息，同时，也要求用户绑定银行卡之后才能进行支付交易。在网上购物和消费的过程中，用户会在平台上留下银行卡支付密码、个人住址、个人喜好等多方面信息，每次的消费记录都会在平台上留下痕迹。同时，随着大数据技术的发展，每次的搜索记录和消费都会形成大数据，其中蕴藏着巨大的商业价值。而这些带给用户巨大的隐患，用户信息泄露、银行账号被盗、隐私贩卖等情况出现都使得用户对使用第三方支付平台存在担忧。

综合来说，第三方支付平台侵犯消费者个人隐私信息的具体方式主要体现在以下几方面。第一，在信息收集方面，平台会未经用户同意，擅自保存或收集个人信息及数据^[4]。对于在消费者在消费过程中产生的数据信息，平台往往不能做到及时的删除，并且会未经用户同意就自动保存。无论是否处于特定目的，该行为都会构成非法取得个人信息，侵犯消费者的隐私权。第二，不当泄漏或故意传播个人信息。第三方平台通过合法途径取得的个人信息，在使用的过程中不当使用或者超出预期许可使用范围，这些都会构成对个人信息的滥用，造成对消费者隐私权的侵犯。第三，披露了错误的个人信息或对个人信息进行了篡改。第三方支付平台有义务保证消费者个人信息的客观性和准确性，隐私权决定了用户有查询

自己被收集的信息并更正错误信息的权利。第四，平台在格式条款中要求消费者给予最大限度的个人信息收集和共享授权，而消费者只能全部同意或全部不同意，无法进行选择。最突出的问题就是消费者知情权、自主选择权和个人隐私信息权的受损。

4. 网络第三方支付的完善路径选择

4.1. 完善监管体制及法律法规

如今个别第三方支付平台的体量已经可以和银行相提并论，从业务规模和用户数量来看，第三方支付平台已经在人们的日常生活中发挥着举足轻重的作用。我国目前的监管制度还属于刚刚开始发展的阶段，法律法规还是以央行的相关文件，国务院各部委的部分规章为主，并没有与支付业务相配的完备的监管体系[5]。而现在第三方支付平台处于蓬勃发展期，无论是从资金安全还是社会舆论角度来看，强有力的监管体系都会更有助于其未来稳健安全的发展。

对于第三方支付平台的监管可以从以下几个方面来进行：首要，注重的是对第三方支付机构的主体资质的审查，是否有足够其开展业务的备付金，坚决将不合格不合规的支付机构排除在市场门槛之外；其次，要注重的就是用户的权益保障问题，要绝对禁止第三方支付机构以损害消费者利益的方式盈利，保护消费者们对第三方支付业务的信赖[6]；最后，要建立严格的处罚制度，赋予监管部门对有开展业务不合规、侵犯消费者权益等行为的第三方支付机构实行勒令退场的权力。以此作为基本法，搭好框架，再细分细则。

《消费者权益保护法》对消费者权益进行了原则性的表述与界定，但是对于线上消费支付过程中出现的新风险和新难题难以进行有效地规制[6]。从当前的情况看，我国法律制度经过不断修改和完善，能够在一定程度上解决保护消费者过程中出现的部分问题，但是仍然需要完善立法，使得法律能够更为有效和具体的解决消费者在使用第三方支付平台时所产生的各种问题，从而坚定消费者的消费信心。运用法律调节，既可以节省立法成本，又能够简化问题，提高司法效率。因此，目前见效最快的方式是在现有的基础上进行添加、补充有保护关网络第三方中消费者权的条文内容，从而适应现实需要。

4.2. 合理配置举证责任以降低消费者举证难度

在提起网上购物的相关诉讼时，依据“谁主张，谁举证”的原则，提起诉讼的一方需要对自己所受的损害以及对方的侵害行为进行举证说明。但是消费者对于卖家的信息以及监管系统都不够了解，虽然会存在付款凭证和资金流向的记录，但是并不足以抵消消费者在诉讼过程中处于劣势地位[7]。事实上，第三方支付平台对于双方客户信息的掌握会更为全面，并且由于支付平台有更为成熟的技术，支付平台对于获取和诉讼相关的信息证据更为便捷。在诉讼的过程中，支付平台作为独立的第三方诉讼主体，平台所举的证据内容会更具有说服力，本身对于证据的掌握也会更为全面。比如在证明卖方身份和在平台登记入账等基本信息时，平台应该承担更多的责任。

在提起针对第三方支付平台瑕疵责任纠纷的诉讼时，第三方支付平台通常在格式条款中将责任进行分配，但是设立时的责任分配往往会使用户的正当权益陷入保护缺失的地位。所以在支付瑕疵责任纠纷案件中，对于平台设置的责任，应该适用无过错责任原则，对于出现的支付差错、支付偏差、未完成支付等问题，支付机构当然地承担赔偿责任。只有这样，才能够体现消费者权益保护法中倾斜保护弱者原则，可以缩小用户在诉讼中相对弱势的地位，以期能够实现实质的公平。

4.3. 加强对个人信息保护制度的保护力度

隐私权和信息安全权的保护旨在防止机构过度收集个人信息或使用超出协议范围的信息。当前正处

于高度信息化的时代，公司向大数据技术迈进，无线网络技术和数据分析技术的发展已达到了难以想象的水平。拥有大量消费者个人数据的机构可以通过科技分析访问更多数据，但如果支付安全系统容易受到攻击，将面临个人信息批量泄露的危机。由于机构在规模和技术方面具有优势，因此它们通常在合同内容中定义自己的格式要求，以降低责任风险。这样在用户权利即便已经遭受侵害，发生损失时，仍然难以获取有效赔偿。

在加强第三方支付平台对于个人信息保护的相关规则制定上，以下几种个人信息权需要在用户条款中进行明文约定。第一，用户决定权，消费者有权决定自己的信息流向，平台将用户的信息另做他用的时候需要先征得用户的同意。如果用户在平台上的真实信息有误，平台需要告知用户，让用户自行更改，平台不能直接对用户的信息进行更改。第二，信息查询权，用户对自己在平台中的信息享有随时查看并要求平台回复的权利。同时这些证据可以作为诉讼中的证据出现。第三，信息删除权，用户有权注销账户，并且在合法合规的情况下可以要求平台清除已经产生的个人信息。这个权利可以在最大程度上保护个人隐私权。

5. 结语

随着社会经济发展，互联网线上购物消费模式发展越来越成熟，方便了大众日常生活的同时，也对第三方支付平台的规范构建也提出了更高要求。消费者权益保护问题也变成焦点之一，所以必须加大对消费者合法权益的保护。在平台发展中不可忽视地出现了用户资金安全、个人信息保护不足等问题，针对这些问题，可以采用完善监督体系及法律法规、合理分配举证责任以及加强对具体人格权保护等方法来应对线上支付平台给消费者权益带来的挑战。只有对平台进行严格约束，对消费者的权益保护得更加到位，才能增进消费者对平台的信任，从而更加有助于整个行业的良性发展。

参考文献

- [1] 中国互联网络信息中心. 中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL].
https://www.cac.gov.cn/2024-03/25/c_1713038218396702.htm, 2024-03-25.
- [2] 杨方绪. 第三方支付中消费者权益保护法律问题研究——以安全保障为视角[D]: [硕士学位论文]. 重庆: 西南政法大学, 2021.
- [3] 庞湃. 第三方支付平台使用中消费者的权益保护问题研究——基于对“支付宝侵犯消费者多项权益案”的分析[J]. 辽宁工程技术大学学报(社会科学版), 2019(4): 284-291.
- [4] 黄洁, 邱琪彤. 第三方支付中消费者权益保护问题研究[J]. 山西大同大学学报(社会科学版), 2020(6): 22-24.
- [5] 王洪凯, 陈斌彬. 论我国第三方支付中消费者权益的法律保护及完善[J]. 武汉金融, 2017(4): 42-45.
- [6] 薛飞. 客户备付金集中缴存背景下网络支付业务安全的思考[J]. 财富时代, 2020(10): 209-210.
- [7] 郭佳诺. 互联网第三方支付中消费者权益保护的案例分析[D]: [硕士学位论文]. 兰州: 兰州大学, 2020.