

电子商务中消费者权益保护法律研究

吴长梅

贵州大学法学院，贵州 贵阳

收稿日期：2024年11月26日；录用日期：2024年12月10日；发布日期：2025年1月20日

摘要

近年来，随着数字经济和互联网经济的高速发展，“数字中国”“网络强国”已经成为我国经济发展的指向标，电子商务已成为现代社会的重要组成部分。电子商务在为消费者带来便利的同时也引发了一系列社会问题。本文旨在研究电子商务环境下消费者权益的保护，分析当前法律实践中存在的挑战和不足。研究发现，电子商务中的消费者权益保护面临诸多问题，如消费者权益保护机制不完善，消费者维权难度大，法律法规和监管体系不健全，电商平台责任落实不到位等问题。尽管已有诸如《消费者权益保护法》和《电子商务法》等相关法律法规，但在实际操作中依然存在诸多法律适用难题。本研究从法学视角出发，对这些法律难题进行分析，并提出一系列改进建议。研究强调，为构建一个更加安全的电子商务环境，必须从立法、执法、司法三条道路进行加强，才能更好促进电子商务市场的健康发展。

关键词

电子商务，消费者权益，法律保护

Research on Laws for the Protection of Consumers' Rights and Interests in Electronic Commerce

Changmei Wu

Law School, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Nov. 26th, 2024; accepted: Dec. 10th, 2024; published: Jan. 20th, 2025

Abstract

In recent years, with the rapid development of digital economy and internet economy, "Digital China" and "Network Power" have become the target of our economic development, and e-commerce has become an important part of modern society. While e-commerce brings convenience to consumers, it

also causes a series of social problems. The purpose of this paper is to study the protection of consumer's rights and interests under the e-commerce environment, and to analyze the challenges and deficiencies in the current legal practice. The study found that the protection of consumer rights and interests in e-commerce is faced with many problems, such as imperfect protection mechanism of consumer rights and interests, difficulty of protecting consumer rights, imperfect laws and regulations and supervision system, and e-commerce platform responsibility implementation issues such as not in place. Although there are some laws and regulations such as Consumer Protection Law and e-commerce law, there are still many problems and difficulties in the application of law in practice. This study analyzes these legal challenges from a legal perspective and proposes a series of improvement suggestions. The research emphasizes that in order to build a more secure e-commerce environment, we must strengthen the legislation, law enforcement, and justice, so as to better promote the healthy development of e-commerce market.

Keywords

Electronic Commerce, Consumer Rights and Interests, Legal Protection

Copyright © 2025 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

近年来，随着数字经济和互联网经济的高速发展，“数字中国”“网络强国”已经成为我国经济发展的指向标。我国电子商务经济规模已经达到世界第二的领先水平，新事物的出现总会伴随着新的问题，电子商务的出现同样如此，随着电子商务的高速发展，其背后的网络欺诈、虚假促销、信息安全等问题也是层出不穷。为此我国于 2018 年 8 月 31 日正式出台并颁布《中华人民共和国电子商务法》，目的在于保障电子商务各方主体的合法权益，规范电子商务行为，维护市场秩序。虽然我国在此之前已经先后调整了《中华人民共和国消费者权益保护法》等多部涉及消费者权益的法律，但面对今天纷繁复杂的消费模式，现行的法律依然难以全面保障消费者权益，法律适用问题、经营者责任较轻等问题依然存在。本文从法律研究的角度，探索电子商务中消费者的权益保护，以保障电子商务的平稳发展。

2. 电子商务中消费者权益保护的必要性

在电子商务的浪潮中，消费者权益保护的重要性不言而喻。电子商务的虚拟性和信息不对称性使得消费者在交易过程中面临着诸多风险，如虚假广告、产品质量问题、售后服务缺失等，这些问题直接侵害了消费者的知情权、选择权和公平交易权。因此，加强电子商务中的消费者权益保护，是维护消费者基本权益、促进社会公平正义的必然要求。一方面，通过完善法律法规、强化监管措施，可以有效地规范电商经营行为，防止和打击各种损害消费者权益的违法行为，保障消费者在购物过程中的合法权益[1]。另一方面，消费者权益的保护有助于构建公平竞争的市场环境，促使电商平台和商家诚信经营，提高商品和服务质量，从而提升消费者的满意度和信任度，推动电子商务市场的良性循环和可持续发展。

此外，电子商务中消费者权益保护的必要性还体现在其对电子商务健康发展的重要推作用。消费者权益的保护不仅关乎消费者的个人利益，更是电子商务行业能否健康成长的关键因素。一个健全的消费者权益保护体系能够为消费者提供安全、放心的购物环境，增强消费者的购买信心，激发消费潜力，从而促进电子商务市场的繁荣。同时，消费者权益的保护还能够促使电商平台和商家不断提升

服务水平，优化消费体验，这对于提高用户粘性、扩大市场份额具有重要意义[2]。在此基础上，电子商务的健康发展将进一步带动相关产业链的升级，促进新业态、新模式的创新，为我国经济增长提供新的动力。因此，从长远来看，加强电子商务中的消费者权益保护，是推动我国经济持续增长、实现高质量发展的必要条件。

3. 我国电子商务中消费者权益保护的现状

3.1. 保护机制不完善

在电子商务迅猛发展的背景下，消费者权益保护机制的不完善和维权难度大的问题日益凸显，已成为制约电子商务健康发展的瓶颈[3]。首先，电子商务中的信息不对称问题严重，增加了消费者权益受损的风险。由于电子商务的虚拟性，消费者在购物过程中往往无法直接接触商品，依赖于商家提供的图片、文字描述等信息来判断商品质量。然而，部分商家为追求利益，存在夸大宣传、虚假广告等行为，导致消费者难以获取真实、全面的商品信息。此外，隐私政策的不明确和评价体系的不健全，使得消费者在个人信息保护和商品评价方面也存在诸多顾虑，进一步加剧了信息不对称问题。其次，消费者维权途径不畅，维权成本高昂。在电子商务交易中，一旦消费者权益受损，往往面临投诉渠道不畅通、证据收集困难、法律援助不足的难题。再次，法律法规滞后，消费者权益保护缺乏有力支撑。随着电子商务新业态的不断涌现，现有法律法规在应对新问题时存在滞后性，部分领域甚至出现立法空白。这使得消费者在权益受损时，难以找到有力的法律依据进行维权。此外，电商平台责任落实不到位，加剧了消费者维权难度。部分电商平台在商家准入、平台规则制定等方面存在漏洞，导致不法商家有机可乘。在处理消费者投诉时，平台往往存在推诿、拖延现象，使得消费者维权之路更加艰难。

3.2. 法律法规和监管体系不健全

在电子商务的快速扩张中，法律法规监管不健全的问题日益突出，这一缺陷不仅削弱了消费者权益的保护力度，也为电商市场的健康发展埋下了隐患。现有的法律法规体系在应对电子商务的复杂性和多变性方面显得力不从心，缺乏针对性和实效性，导致在许多关键领域，如数据安全、隐私保护、跨境交易等，存在法律空白或不明确的规定[4]。这种状况使得电商平台在运营过程中往往能够规避法律责任，而消费者在权益受损时却难以找到有力的法律武器进行维权。同时，执法部门的监管手段和力度不足以应对电子商务的虚拟性和跨地域性，导致监管效果不佳，违法行为难以得到有效遏制。

此外，平台责任落实不到位的问题同样严峻，许多电商平台为了追求市场份额和利润，往往对入驻商家的审核不够严格，导致一些不具备资质的商家混入市场，增加了消费者权益受损的风险。电商平台在规则制定和执行上也存在明显不足，对商家的约束力不足，使得虚假宣传、售卖假冒伪劣商品等违法行为屡禁不止。在处理消费者投诉和纠纷时，平台往往推诿责任、拖延时间，未能建立起有效的售后服务和纠纷解决机制，使得消费者的合法权益难以得到及时和有效的保障。这些问题共同反映了电商平台在责任落实上的缺失，进一步削弱了消费者对电子商务的信任。

4. 电子商务中消费者权益保护制度的完善建议

4.1. 立法层面完善

在电子商务迅猛发展的时代背景下，消费者权益保护在立法层面的完善显得尤为重要。电子商务的特殊性使得传统法律体系在应对新问题时显得力不从心，因此，加强立法工作，构建适应电子商务发展需求的消费者权益保护法律体系，已成为当务之急。

第一，填补现有法律体系的空白。随着电子商务模式的不断创新，出现了许多新的消费场景和问题，

如直播带货、跨境电子商务、大数据杀熟等，这些新兴领域在现有法律中往往缺乏明确规定。为此，应当及时制定和修订相关法律法规，确保消费者权益保护的法律覆盖面广泛，无死角。

第二，明确电商平台和商家的法律责任。当前，电商平台在消费者权益保护方面的责任边界模糊，导致在实际操作中责任追究难以落实。立法应当明确电商平台在信息审核、交易安全、售后服务等方面的责任，确保消费者在权益受损时，电商平台能够承担相应的法律责任。

第三，提高违法成本，确立惩罚性赔偿制度。在电子商务中，一些商家为了追求利益，不惜侵犯消费者权益。通过立法确立惩罚性赔偿制度，对于严重侵犯消费者权益的行为，除了要求赔偿实际损失外，还应额外支付一定数额的惩罚性赔偿，以此提高违法成本，形成有效的震慑作用。

第四，关注消费者个人信息保护。电子商务交易过程中，消费者个人信息泄露的风险较高。立法应当明确规定个人信息收集、使用、存储、传输和删除的标准和程序，加大对违法收集和使用个人信息行为的处罚力度，保护消费者的隐私权。

第五，立法完善还应当考虑跨境电子商务的消费者权益保护问题。随着跨境电商的兴起，消费者在跨国购物时面临的法律适用、管辖权、维权途径等问题日益突出。立法应当与国际接轨，建立跨境电子商务消费者权益保护的国际合作机制，为消费者跨境维权提供法律支持。

立法完善应当注重可操作性和实施效果。法律法规不仅要制定得全面，还要便于操作和执行。这要求立法者在制定法律时，充分考虑电子商务的实际运作情况，制定出既具有前瞻性又具备操作性的法律条款，确保消费者权益保护制度能够落到实处。电子商务中消费者权益保护在立法层面的完善，是构建公平、健康电子商务市场的基础。通过填补法律空白、明确法律责任、提高违法成本、强化个人信息保护和解决跨境维权问题，可以有效提升消费者权益保护水平，促进电子商务市场的持续健康发展。

4.2. 行政监督层面的加强

在电子商务的快速发展中，行政监督作为维护市场秩序、保护消费者权益的重要手段，其作用不容忽视。加强行政监督，对于构建安全、放心的电子商务环境具有重要意义。

政府部门应当整合现有资源，建立跨部门、跨区域的协同监管机制，形成统一的监管平台。实现信息共享，提高监管效率，确保电子商务市场的有序运行。同时，应当明确各监管部门的职责，确保监管责任落实到人。对于电子商务中的违法行为，如虚假宣传、售卖假冒伪劣商品、侵犯消费者个人信息等，监管部门应当依法加大查处力度，严厉打击。通过提高违法成本，形成对不法商家的有效震慑，从而净化电子商务市场环境^[5]。监管部门应当督促电商平台履行主体责任，加强对入驻商家的资质审核，完善平台规则，建立健全消费者投诉处理和纠纷解决机制。对于未能履行责任的平台，应当依法予以处罚，确保平台在消费者权益保护方面发挥积极作用。同时，加强对消费者权益保护知识的宣传教育，提高消费者的法律意识和自我保护能力，可以有效地减少消费者权益受损的情况。

4.3. 司法救济层面的优化

司法救济作为消费者权益保护的最后防线，其效率和质量直接关系到消费者权益的实现程度。

第一，简化诉讼程序，降低消费者维权成本。电子商务中的消费纠纷往往涉及金额较小，如果诉讼程序繁琐，维权成本高昂，将导致消费者放弃维权。因此，应当设立简易程序，为消费者提供快速、便捷的司法途径。同时，可以探索建立小额诉讼制度，允许消费者通过简易程序解决小额纠纷，减少消费者的时间和经济负担^[6]。

第二，建立专业法庭或审判团队，提高审判专业化水平。电子商务纠纷往往涉及专业知识，如网络安全、电子支付等，普通法庭可能难以准确理解和判断。因此，设立专门处理电子商务纠纷的法庭或审

判团队，有助于提高审判质量和效率，更好地保护消费者权益。

第三，优化证据规则，降低消费者举证难度。在电子商务纠纷中，消费者往往面临举证难的问题。应当合理分配举证责任，对于消费者难以获取的证据，如电子数据、平台内部规则等，可以要求电商平台承担举证责任。同时，应当认可电子证据的法律效力，简化电子证据的采集和认定程序。

第四，加强司法与行政的衔接，形成合力。法院在审理案件中发现电商平台存在违法行为的，应当及时向相关行政部门通报，促使行政部门采取监管措施。反之，行政部门在监管过程中发现的重大违法行为，也应当及时移送司法机关处理。

第五，加强消费者权益保护的宣传教育，提高消费者的法律意识。通过媒体、网络等渠道，普及电子商务法律知识，教育消费者如何依法维权。同时，法院可以通过发布典型案例、开展法律讲座等方式，提高公众对电子商务法律风险的认识。

5. 结论

我国电子商务领域的消费者权益保护法律体系已初步形成，但仍存在诸多不足。现行法律法规在一定程度上为消费者提供了保护，但在面对电子商务特有的问题时，显示出了一定的滞后性和局限性。本篇文章研究揭示了现有法律体系的不足与挑战，强调了完善法律法规、加强监管执法、提升消费者维权意识和能力的重要性。本文认为，只有通过持续优化法律体系、强化责任主体、构建公平市场环境，才能有效保障我国电子商务消费者的合法权益，促进电子商务市场的繁荣与可持续发展，推动我国电子商务事业持续、健康发展。

参考文献

- [1] 张秋菊. 浅析我国电子商务消费者权益保护法律制度[J]. 商场现代化, 2017(14): 101-102.
- [2] 吴弘. 电子商务发展的法律研究[M]. 上海: 上海交通大学出版社, 2006.
- [3] 李昌麟, 许明月. 消费者保护法[M]. 北京: 法律出版社, 2007.
- [4] 杨立新. 电子商务民事责任之立法基础与基本规则[J]. 甘肃社会科学, 2019(1): 100-107.
- [5] 刘益灯. 跨境电子商务发展的法律问题及规范引导[J]. 人民论坛, 2020(26): 100-102.
- [6] 肖永平, 谢新胜. ODR: 解决电子商务争议的新模式[J]. 中国法学, 2003(6): 145-156.