

电商平台中金融消费者权益保障研究

罗丹丹

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年10月23日; 录用日期: 2024年11月19日; 发布日期: 2025年1月6日

摘要

电子商务是平台经济发展中的中坚力量, 随着电子商务等平台企业的不断发展, 平台金融化成为一个不可逆转的趋势, 金融与平台的不断结合, 使金融消费者的权益越来越难以得到保障, 信息不对称、数据泄露、监管难等问题不断凸显, 制定专门的《金融消费者权益保护法》的呼声也越来越高。平台企业是平台经济的核心, 因此电商平台金融化研究要根植于平台经济金融化研究, 本文在分析平台金融化的基础上, 指出电商平台金融化的风险、金融消费者面临的困境, 并进一步提出权益保护的可行性措施, 抛砖引玉, 以期对进一步加强金融消费者权益保障尽自己的绵薄之力。

关键词

电商平台, 平台经济, 平台金融化, 金融消费者, 权益保障

Study on the Protection of Financial Consumers' Rights and Interests in E-Commerce Platforms

Dandan Luo

Law School, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Oct. 23rd, 2024; accepted: Nov. 19th, 2024; published: Jan. 6th, 2025

Abstract

Electronic commerce stands as the backbone of platform economy development. With the continuous growth of electronic commerce and other platform enterprises, the financialization of platforms has become an irreversible trend. The increasing integration of finance and platforms has made it increasingly difficult to safeguard the rights and interests of financial consumers. Issues such as information asymmetry, data breaches, and regulatory challenges have become increasingly prominent, leading

to heightened calls for the formulation of a dedicated “Financial Consumer Rights and Interests Protection Law”. Platform enterprises are the core of the platform economy, thus research on the financialization of e-commerce platforms must be rooted in the study of platform economy financialization. Based on an analysis of platform financialization, this paper points out the risks associated with the financialization of e-commerce platforms and the difficulties faced by financial consumers. Furthermore, it proposes feasible measures for rights protection, aiming to contribute modestly to the enhanced protection of financial consumers’ rights and interests and serving as a catalyst for further discussions.

Keywords

E-Commerce Platform, Platform Economy, Financialization of Platforms, Financial Consumer, Protection of Rights and Interests

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

在数字经济背景下，“平台”有新的解释，特指一种利用数据、算法，并通过互联网，使主体各方在特定规则下交易，连接生产者和消费者，并获取佣金，具有较强的“中介”特征的商业组织[1]。平台企业有电子商务、金融科技、社交网络、交通出行等类型。其中电子商务平台较早出现，在平台企业中所占体量也较大。平台经济是以平台为基础的新兴经济形态，具备平台企业、信息技术、双边市场性等要素[2]-[4]，在此基础上，有双边性[5]、价格非对称性[3]、网络外部性、规模经济性[6]、大数据分析[5]等特征。

在平台企业发展过程中，平台金融化是一个不可避免的趋势，在该趋势下，平台企业中金融与科技混业经营、企业与消费者的信息不对称进一步加剧、平台企业不正当宣传诱导消费者超前消费、消费者金融知识匮乏且平台企业未充分履行对金融消费者的教育义务、金融过度创新等，都使金融消费者的权益遭受了巨大的损害。与此同时，平台垄断严重[7]、平台信用问题频发[8]、平台数据产权和隐私安全问题严重[5][9]、监管不足[9]、消费者权益受损等困境，都令金融消费者权益受损更甚。本文旨在论述平台金融化的基础上，指出金融消费者权益保护所面临的难题，并提出解决措施，以期能对金融消费者的权益保护研究尽自己的绵薄之力。

2. 平台经济金融化概述

2.1. 平台金融化动因

平台经济金融化是一个不可逆转的趋势，指平台为了提高对用户的吸引力，不断引进金融工具而形成的现象和商业形态，典型如“科技 + 金融”模式。此处的金融化仅指平台引入各种金融资本的行为，不包括平台自身为投资、融资而实施的金融行为。平台金融化的原因在于：

一是平台为了提高交易规模和频次，吸引流量并提高用户粘性，获得贷款利息等收入，提供信用贷款。数据作为一种生产资料具有极高的资产价值，而平台在提供服务时收集、储存了大量的用户数据，使平台通过数据分析，能对用户进行更准确的信用评价，进行精准的人格刻画，从而能更精准地发放贷款，获得更稳健的收入。

二是平台为了解决资金需求设置资金池。在客观方面,平台自身特定的交易和商业模式会形成资金池,例如交易的时间错位;另一方面,从平台主观方面看,平台为了自身利益最大化会主动形成资金池,典型如长租平台收取的资金贷[10]。

三是金融资本对平台经济的金融想象。平台通过长尾效应能吸引更多消费者的同时会产生更多的生产者和投资者,规模效应聚集,故资本往往对平台企业的金融市值产生乐观预期,认为平台更易发生垄断,金融市值便会上升。平台不仅能利用用户依赖性收取高额租金[1],而且相较传统企业,平台提供的服务更加廉价。

四是平台经济的组织分工模式使平台经济的金融化兼具可能性及必要性。一方面,平台用户资源十分强大,这使平台能沿着产业链不断向支付、理财、信贷等金融服务领域延伸。另一方面,平台用户中大多数主体是广大个体经营者、小微企业、小微商户,这些主体都是金融化的用户基础[11]。

2.2. 电商平台金融化的风险

电商平台中的金融化主要是金融平台的场景化,金融场景化是平台经济中的一大特征,指平台利用新兴科学技术,将金融活动嵌入到各种场景服务中,在该种金融化模式下,金融平台场景化会使金融风险复杂多变,容易导致资本无序扩张和消费者权益受损[9]。其金融风险主要表现在以下几方面:

一是金融市场客户不合理增多。“购物 + 金融”模式将更多低收入人群纳入了金融市场,平台企业滥用算法,不正当宣传,诱导消费者超前消费,不合理消费。实践中,只要拥有手机的人基本上都会接触电子商务平台及其衍生的多类平台,人们接触到金融产品及服务的概率大大增加。例如在京东 app 上,京东白条、金条借款以及保险服务等,都使消费者和平台内经营者有丰富的选择。并且各类门户网站、微信小程序等渠道都可能成为金融服务的接口,金融场景化使平台随时随地地为消费者提供各类金融服务,但是消费者自身金融知识匮乏,并不能准确认识金融产品的性质,也不清楚金融产品的归属方,在金融产品十分容易获取和平台不正当宣传的环境下,消费者极易受到引诱而冲动消费。

二是金融过度创新。金融会发生在任何一个地方而不发生在银行,万事皆可金融。为了迎合场景化金融的趋势,平台及各类金融公司不断地设计出各种金融服务或产品安装在不同的场景,使人们随时随地都能获取金融服务。这会使资本脱离实体经济,进一步加剧金融市场的不稳定性与脆弱性。

三是科技 + 金融企业混业经营。无论是金融 + 科技模式,还是科技公司自营金融业务,为了逃避金融监管,平台都会着重强调自己是科技公司而非金融机构,目的是逃避金融监管,而金融监管技术本身又较为滞后,双重原因加持下,平台经济混业经营现象愈演愈重,为金融风险埋下隐患。

3. 电商平台中金融消费者的困境

金融消费活动交易双方信息不对称、金融消费者认识的局限性、金融交易的对立性和风险性等特点,在平台经济时代,这些特点被不断放大,并出现了许多新问题。

3.1. 信息不对称进一步加剧

在传统金融市场上,金融消费者存在认知偏差,而在平台金融化背景下,这种认知偏差被不断放大。金融与科技的深度融合,虽然使金融消费者享受到了更便捷的服务,但金融消费者却不得不面临科技与金融的双鸿沟。不断更新迭代的金融产品同时被赋予科技和金融属性,这对金融消费者的金融和科技知识水平都提出了更高的要求[12]。金融消费者不仅缺乏专业的金融知识,也不了解科技运行原理,而随着技术手段的更新,平台和金融机构掌握的信息越来越全面,二者之间的鸿沟不断加深。金融消费者在面临不同平台的金融产品、服务时,往往会将金融商品和服务与非金融商品和服务、不同业态的金融商品和服务、自营与第三方金融商品和服务、金融消费救济规则与非金融消费救济规则混为一体。与此同时,

金融机构或平台会利用消费者的认知偏差进行营销，从而加大认知偏差[13]。不管是传统的金融消费还是如今的平台金融消费，金融服务机构都具有信息优势地位，金融消费者占劣势，而金融机构基于逐利性，为了谋求利润最大化，本能地会利用信息优势地位侵害金融消费者利益[14]。

3.2. 金融消费者数据安全问题更甚

金融是典型的数据密集型产业。金融业聚集了大量客户数据，这些数据涉及客户的身份、生物识别、财产状况等多方面信息。自然人数据权益保护主要是通过名誉权、隐私权等救济，企业数据权益保护则通过《反不正当竞争法》《反垄断法》救济。在平台金融化下，平台收集的数据数量更多、种类更复杂。在平台企业不正当收集、使用数据的过程中，必然涉及对金融消费者隐私权的侵犯。我国《民法典》虽然规定数据属于应受保护的财产，但并未明确数据权的属性、主体及位阶。具体来说，金融消费者的数据安全问题主要体现在几方面：一是数据过度收集。企业的信息披露义务与金融消费者的知情权是相对应的，而平台企业并未充分履行信息披露义务。二是数据滥用。虽然平台企业的数据使用、禁止滥用条款都会清楚列明数据使用的方式和范围，但由于双方技术能力区别，并不能期望金融消费者完全理解条款意义，且即使自己数据被滥用，金融消费者也并不知道。三是数据垄断。平台通过对消费者数据的排他使用，掌握消费者的交易需求和支付意愿，为“大数据杀熟”和价格歧视提供了基础，数据垄断侵害了消费者的公平交易权。

3.3. 监管问题突出

传统的监管模式已经不能适应现阶段的平台金融化，一是因为金融机构准入监管效力较弱，传统高要求的准入规则已很难适应渐趋复杂化、综合化的数字金融形态。二是因为分业监管难以覆盖数字金融混业化，导致监管漏洞或重复监管。三是因为数字金融的数字化电子化特点导致现场检查无法穿透监管[15]。在金融 + 科技模式下，平台的自营金融产品还是金融机构的产品或服务的不断更新，无牌或超范围从事金融业务的边界更为模糊，监管技术落后，出现监管真空、监管漏洞、监管重叠、监管套利、监管俘获等问题[16]。同时，我国金融监管标准并不统一，一方面“场景化”金融采用分散式监管，大量的监管数据分散在不同部门，数据并不集中，这就很难发挥 AI、大数据等技术在辅助监管中的重要作用。另一方面对平台企业的金融监管缺乏事前和事中的监管手段[9]。

3.4. 纠纷协调机制混乱

金融纠纷的解决途径主要有诉讼、仲裁、调解和投诉。诉讼周期长、费用高，消费者需要消耗较高成本。仲裁不适用于日常小额消费纠纷。解决金融纠纷对专业性要求较高，投诉和调解解决纠纷的效果也不佳。当金融消费者需要维权时，并没有一个专门且高效便捷的方式解决，平台地位强势，消费者的技术能力、经济能力都不如平台，处于弱势地位，而为了维护己方利益，平台并不会积极配合消费者维权，消费者遇到金融纠纷时往往取证难、解决难。

4. 电商平台中金融消费者权益保护的制度回应

4.1. 制定专门的金融消费者权益保护法

我国目前仍未制定专门的《金融消费者权益保护法》，对平台金融化下的金融纠纷，法院只能适用《民法典》或《消费者权益保护法》作为判案依据。然而随着金融科技不断创新，目前的法律规范已经不能满足解决金融消费权益纠纷的需要。笔者认为应当颁布专门的法律法规，在规范设计上，要注意两点：

一是要科学界定金融消费者的概念。应扩大保护范围，将金融消费者规定为接受金融商品或服务的自然人、法人或非法人组织，包括投资者。对此可借鉴韩国的金融消费者权益保护法，二是要加强金融机构和平台企业的说明义务。平台金融化下金融服务专业性更强、更复杂，加强金融机构和平台企业的说明义务以保护金融消费者的知情权和公平交易权。

4.2. 完善金融社会组织、行业组织的功能

一般行业内的专门组织都具有两个功能，一是行业自律，二是行业调解。平台中的消费者更易受到平台和经营者单独或共谋的侵权，但消费者往往只知自己被侵权了，却不知平台以何种方式侵权。涉及平台领域的金融消费者保护专业性更高，因此更需要行业组织积极主动承担社会责任，完善自律机制。解决金融纠纷需要丰富的金融知识，某些复杂纠纷并不适合法院调解和人民调解，更适宜在法院主持下，由银监局、行业组织调解，或者成立专门的调解中心。对比诉讼或仲裁，行业调解能更高效更便捷地解决纠纷。

4.3. 明确平台与金融机构对消费者的教育责任

平台金融化下信息不对称问题进一步加剧，但金融消费者的金融知识水平并未得到有效提高。平台与金融机构应当积极履行对金融消费者的教育义务以及保障消费者的公平交易权。一是平台和金融机构应当履行充分说明义务，明确标识出自营金融产品和他营金融产品，详细介绍金融产品，着重标识严重影响消费者权利义务的条款。二是要开展针对性、专门性的金融知识普及宣传活动，普及金融和消费者权益保护相关知识。三是平台要树立消费者的理性消费观，培育现代金融理念。以上三点不仅有利于金融消费者的权益保护，也有助于金融市场的成熟。

4.4. 加强平台企业金融监管

平台经济中跨界经营现象突出，各大平台算法技术强大，法律法规，监管技术又比较滞后，对平台企业中的金融服务业务存在监管不足，监管空白地带很多。而且平台企业又在不断地进行创新，新的金融产品、服务层出不穷，监管部门根本无力监管，“监管脱敏”现象实际存在。要想有效地加强平台金融监管，应从以下入手：

一是明确科技与金融的界限。部分平台企业虽然兼具科技与金融的双重属性，但为了逃避监管，往往弱化金融属性，强调自己是一个科技公司。对此应明确二者的区别，在准确识别科技属性与金融属性融合的平台企业的基础上，明确平台哪些金融活动需纳入金融监管，规定平台企业经营权边界，限制提供数据资源和公共服务的平台企业介入金融企业业务等[11]。二是强化平台风险意识、加强平台自我主动监管。平台应当自觉承担起自纠自查的责任，树立自觉意识，建立健全内部监督制度，充分运用掌握的数据完善风险防控制度，提前发现风险、处置风险。同时，监管部门应当对平台企业是否充分履行了内部监督义务进行审查[9]。三是要推进金融监管体系现代化。在体系现代化过程中，监管科技是核心，要大力发展监管科技，以推动监管组织、监管制度等创新，消除监管盲区[17]。

5. 总结

电商平台是平台经济的重要部分，是发展平台经济的中坚力量。平台经济具有双边性，价格非对称性，网络外部性，规模经济性，大数据分析等特点，平台发展存在垄断和不正当竞争、信用问题、侵害数据隐私，消费者维权难等固有难题。随着平台经济的发展，基于平台自身吸引用户、解决资金需求以及资本对平台的金融想象等原因，平台金融化成为一个不可逆转的趋势，在此基础上，电商平台中的金融消费者权益保护面临着信息不对称进一步加剧，数据泄露，监管不足，纠纷协调机制混乱等严峻考验。

针对以上问题,欲完善金融消费者权益保障,可以从出台专门的《金融消费者权益保护法》、完善社会组织、行业组织的监管、明晰平台和金融机构的教育责任、明确金融与科技的界限等几方面入手。

参考文献

- [1] 齐昊,李钟瑾.平台经济金融化的政治经济学分析[J].经济学家,2021(10):14-22.
- [2] 蓝庆新,史方圆.我国平台经济发展现状、问题和对策[J].人文杂志,2023(7):47-57.
- [3] 裴长洪,倪江飞,李越.数字经济的政治经济学分析[J].财贸经济,2018,39(9):5-22.
- [4] 谢富胜,吴越,王生升.平台经济全球化的政治经济学分析[J].中国社会科学,2019(12):62-81,200.
- [5] 李子文.我国平台经济的发展现状和规制问题[J].中国经贸导刊,2018(4):64-67.
- [6] 黄益平.平台经济的机会与挑战[J].新金融,2022(1):10-15.
- [7] 郝金铭.平台经济反垄断的困境与规制路径研究[J].中国价格监管与反垄断,2024(4):41-44.
- [8] 彭诚信,向秦.“信息”与“数据”的私法界定[J].河南社会科学,2019,27(11):25-37.
- [9] 李弘扬,刘赛红.金融科技背景下金融平台场景化风险监管研究[J].金融与经济,2024(4):77-84.
- [10] 冯辉.平台金融化规制路径的反思与重构:以长租平台为例[J].中国法学,2024(2):247-265.
- [11] 韩文龙,彭颖怡.平台经济金融化与金融风险治理研究[J].当代经济研究,2023,329(1):37-48.
- [12] 赵大伟.我国互联网消费金融相关问题研究——基于金融消费者权益保护视角[J].金融理论与实践,2021(8):49-56.
- [13] 曾威.网络金融消费者认知偏差的法律应对[J].法商研究,2023,40(4):101-114.
- [14] 马国泉.金融消费者保护的信息经济学分析[J].湖南科技大学学报(社会科学版),2011,14(3):67-70.
- [15] 周昌发.数字金融法律监管的现实困境及优化路径[J].江汉论坛,2024(3):127-132.
- [16] 沈伟.数字经济时代的金融监管难题和技治主义方案[J].上海经济研究,2024(5):99-115.
- [17] 王定祥,李龙雨,胡小英.中国式金融现代化:内涵、架构与路径[J].西南大学学报(社会科学版),2024,50(3):118-134.