

电子商务背景下智慧养老服务法律规制研究

王轶博

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年2月21日; 录用日期: 2025年3月5日; 发布日期: 2025年4月2日

摘要

随着我国社会人口老龄化趋势的加剧以及电子商务技术的迭代发展, 现如今智慧养老服务模式正在成为满足社会老龄人口对多样化服务需求的重要方式。电子商务平台可以凭借自身优势打破信息壁垒, 通过提供养老产品与服务、促进资源流通与整合, 强化供给侧结构性改革, 为智慧养老的发展持续注入新活力。然而, 在电子商务技术支持智慧养老模式快速发展的同时, 也暴露出诸如老年人权益保障受损、服务质量缺失监管、数据隐私信息泄露等一系列法律问题。本文以电子商务背景下的智慧养老为研究对象, 分析此种模式养老服务的内涵与政策现状, 剖析其存在的法律困境与监管漏洞, 进而提出针对相关问题与不足的解决方案, 以期为推动智慧养老服务的健康发展以及老年人幸福生活的权益保障提供理论支持和实践参考。

关键词

电子商务, 智慧养老服务, 法律困境与漏洞, 法律规制对策

A Study on the Legal Regulation of Smart Elderly Care Services in the Context of E-Commerce

Yibo Wang

Law School, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Feb. 21st, 2025; accepted: Mar. 5th, 2025; published: Apr. 2nd, 2025

Abstract

With the increasing trend of population aging in China and the continuous iteration of e-commerce technologies, the intelligent elderly care service model is becoming an important way to meet the diverse service needs of the elderly population. E-commerce platforms can leverage their advantages to

break down information barriers by providing elderly care products and services, promoting the circulation and integration of resources, and strengthening the structural reform of the supply side, thus continuously injecting new vitality into the development of intelligent elderly care. However, while the intelligent elderly care model supported by e-commerce technology is developing rapidly, a series of legal problems have also been exposed, such as the infringement of the rights and interests of the elderly, the lack of supervision over service quality, and the leakage of data privacy information. This paper takes intelligent elderly care under the e-commerce background as the research object, analyzes the connotation and policy status of this elderly care service model, dissects the existing legal difficulties and regulatory loopholes, and then proposes solutions to the relevant problems and deficiencies, in order to provide theoretical support and practical references for promoting the healthy development of intelligent elderly care services and safeguarding the rights and interests of the elderly for a happy life.

Keywords

E-Commerce, Smart Elderly Care Services, Legal Challenges and Deficiencies, Legal Regulatory Strategies

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

随着我国社会人口结构的老龄化程度不断加深,为应对社会养老难题,国务院于2024年12月30日发布的《中共中央国务院关于深化养老服务改革发展的意见》明确提出,要加快建设适合我国国情的养老服务体系,推动养老服务扩容提质,进一步激发养老事业和养老产业的活力¹。该意见对于养老服务网络建设、养老服务形态优化以及养老服务要素保障提出了明确要求,这也为后续智慧养老服务的发展提供了总体的方向引领。智慧养老服务作为依靠信息技术支撑,实现对社会资源的整合,进而为老年人提供多样化、个性化服务的新型养老模式,就意味着其本身对于服务的供需对接有着极强的现实需求,而电子商务其技术优势就在于服务资源的整合与优化。因此,电子商务技术在我国智慧养老服务发展中起着十分重要的推动作用。但是政策的执行需要法律规范的保驾护航,故而本文将电子商务背景下探究现存制度存在的法律困境与不足之处。同时,剖析以法律规制智慧养老服务的可行性方案,以期完善相关制度建设,促进智慧养老服务模式的健康发展以及守护老年群体健康幸福的晚年生活提供研究思路。

2. 电子商务背景下智慧养老服务的内涵与政策现状

2.1. 电子商务背景下智慧养老服务的内涵

目前学界认为智慧养老服务是以政府力量为主导、以养老机构为主体、以医疗机构为保障,在发展过程中注重顶层设计优化以及综合研判与日常监督的互联网时代产物[1]。而电子商务背景下的智慧养老服务,就是在此基础上又融合了电子商务平台的信息技术支持,更具备个性化以及智能化的养老服务模式,从而为老年用户群体提供更为便捷的生活照护、医疗康养、精神慰藉与安全守护等服务功能。

¹ 中华人民共和国中央人民政府。中共中央国务院关于深化养老服务改革发展的意见[EB/OL]. 2025-01-07. https://www.gov.cn/zhengce/202501/content_6996775.htm, 2025-02-09.

2.2. 电子商务背景下智慧养老服务的政策现状

2015年,国务院发布《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》,在“互联网+”益民服务方面,明确智慧健康养老产业的促进发展要求²。2017年发布的《国务院关于印发“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划的通知》中提到,要发展智慧养老服务,推动养老服务信息化建设³。2022年,国务院发布《国务院关于印发“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划的通知》,通知中的提升医养结合服务质量板块,再次强调了健全医养结合标准规范体系的要求,其中做出了要发展面向居家、社区和机构的智慧医养结合服务的政策性导向要求⁴。2023年,中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于推进基本养老服务体系建设的意见》,在提升基本养老服务便利化可及化水平方面,提出了要加强信息无障碍建设,降低老年人应用数字技术的难度的基础建设,依托国家人口基础信息库推进基本养老服务对象信息、服务保障信息统一归集、互认和开放共享等要求⁵。国务院在2024年12月30日出台的《中共中央国务院关于深化养老服务改革发展的意见》中对于加强全国智慧健康养老发展也提出了具体的方向指引⁶。

3. 我国电子商务背景下智慧养老服务的法律困境与漏洞

3.1. 系统法律框架不成熟

目前来看,我国已有智慧养老风险规制的制度安排没有完全体现出法治优越性[2]。虽然我国关于电子商务领域已经具备了如《中华人民共和国电子商务法》等法律规制框架,在养老服务行业也出台了与之直接关联的《养老机构管理办法》的部门规章。但目前对于具备更高位阶的智慧养老服务的专门立法,我国的法治体系是缺失的[3]。有学者指出,我国目前已有法律法规并不能完全适合养老服务发展的需要,但是我国的社会养老服务政策实践却又非常活跃[4]。作为规范的一种,电子商务智慧养老服务法律制度体系必然具有抽象性,因此,在应对现实中千姿百态的实践问题时其必须具备相对稳定性。并且从立法的特性而言,法的保守性会使之落后于现实生活的变化,那么具备前瞻性的立法体系对于规制电子商务背景下的智慧养老服务而言是极为重要的。结合前章所述政策现状,即便是我国近十年对于智慧养老与电子商务技术结合发展具备充分的国家政策支持优势,但对于如何确保二者有效衔接,充分实现双方资源的畅通循环,规范相应的权利义务,相关的立法前瞻性理念仍未体现。

3.2. 行政监管体系不完善

对于智慧养老服务体系的一体化建设虽然在国家出台的各种政策性文件中也明确了国家层面统一发展的宏观规划,对于电子商务技术在该服务体系的建设中也提及了相应的要求,但是如何以行政行为落实上述发展愿景,督促电子商务智慧养老服务体系的规范化运转有待进一步完善。首先,行政机关在市场准入体制机制的标准制定方面仍有欠缺。在实践中,相关服务体系的开发研究由于缺乏统一标准,便会导致产品质量参差不齐,进而使得产品使用效果不稳定[5]。其次,针对电子商务智慧养老体系建设的行政监管主体与监管责任尚不明确。政府本身拥有管理权限,但智慧养老平台与机构具备天然的信息优

² 中华人民共和国中央人民政府。国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见[EB/OL]. 2015-07-04. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2015-07/04/content_10002.htm, 2025-02-10。

³ 中华人民共和国中央人民政府。国务院关于印发“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划的通知[EB/OL]. 2017-03-06. https://www.gov.cn/zhengce/content/2017-03/06/content_5173930.htm, 2025-02-10。

⁴ 中华人民共和国中央人民政府。国务院关于印发“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划的通知[EB/OL]. 2022-02-21. https://www.gov.cn/zhengce/content/2022-02/21/content_5674844.htm, 2025-02-10。

⁵ 中华人民共和国中央人民政府。中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于推进基本养老服务体系建设的意见》[EB/OL]. 2023-05-21. https://www.gov.cn/gongbao/2023/issue_10506/202306/content_6885267.html, 2025-02-10。

⁶ 同1。

势与监管资源优势,也承担着部分监管职责[6]。仅仅依靠市场的自我调节是不足够的,想要纠正电子商务智慧养老服务的竞争机制乱象,必须发挥公权力更为明晰的宏观调控作用,这也是行政机关依法行政、严格执法的应有之义。最后,行政部门协调机制有待加强。构建规范化的电子商务智慧养老服务体系是一个庞大的系统性工程,并非孤立的个别行政单位即可完成,势必会关系到行政部门间合作、不同地域间协同,这就对政府的行政效率提出了较高的要求。与国家的立法机关、司法机关相比,我国行政机关对于各种行政事务往往可以通过执法行为做出及时的反馈,但是受制于跨部门沟通的效率欠缺以及各地实际发展水平的参差,规范化电子商务智慧养老体系在实际建设过程中并不顺利。

3.3. 权利救济渠道不通畅

2017年9月28日,原告胡启发与被告申礼明(时任开封中民智慧养老服务有限公司业务负责人)签订了一份《分期补贴计划书》。该计划书约定,被告中民智慧公司自2017年10月28日起每月向原告补贴人民币5416元,共计补贴24个月(截至2019年9月28日)。补贴款按月汇入原告在中国建设银行信阳平桥支行的账户。原告按照约定向被告申礼明交付了相关债权凭证及现金30,000元。自2017年10月28日至2018年6月28日,原告收到9期补贴款,每期5416元。但从2018年7月第10期开始,被告中民智慧公司未再履行补贴义务。原告多次与被告申礼明沟通,但两被告均未继续履行给付义务。原告认为,该计划书合法有效,被告中民智慧公司应承担继续履行合同的义务,故诉至法院,请求判令两被告连带承担2018年7月至2019年9月共计15个月的补贴款,总计81,240元,并承担本案诉讼费用。法院经审理后认为,《分期补贴计划书》实质为债权转让合同,不违反法律禁止性规定,应为有效,且被告申礼明签订计划书的行为系履行职务行为,责任应由被告中民智慧公司承担。同时,被告中民智慧公司未按合同约定履行义务,应承担继续履行合同的义务。故而法院做出如下判决:被告开封中民智慧养老服务有限公司应于判决生效后十日内向原告胡启发支付2018年7月至2019年9月期间的补贴款81,240元(每期5416元);驳回原告胡启发的其他诉讼请求;案件受理费1831元,由被告开封中民智慧养老服务有限公司负担⁷。上述司法案例虽然原告胜诉,法院在当事人提起民事诉讼后结合案件经过以及法理依据对案件进行了公正审判,维护了当事人的合法权益,纠正了市场秩序,但是司法作为权利救济的最后一道防线,在实践中应对电子商务智慧养老服务类型的侵权案件,仅仅依靠司法途径实现权利救济是远远不够的。老年群体在权利遭受损害,处理相关信息时会受到年龄、生理状况亦或者认知能力等因素的限制,冗长的民事诉讼程序也会让权利实际遭受损害的当事人望而却步,甚至自甘倒霉。该案件涉及的智慧养老服务合同,恰恰也反映了老年人在使用电子商务平台和智能设备时可能面临的困难。老年群体对于法律意识以及维权意识的敏锐度相对较低,对潜在侵权危机缺乏有能力的应对手段,即便是目前建立了诸如12345政务服务热线或者12315消费者服务热线,但是在该群体遭受权利损害时仍然难以获得有效的救济与帮助。

4. 电子商务背景下智慧养老服务法律规制对策

4.1. 健全智慧养老服务法律体系

构建完善的法治体系既能促进智慧养老服务机构的合规运营,又能提升全社会对智慧养老服务的认可,促进更多优质资源的投入和开发[7]。法律体系是由一个国家的全部现行法律构成的整体,是由法律部门分类组合而形成的呈体系化的有机整体[8]。从法理的角度剖析法律与政策的关系,政策法律同归属于政治制度,是上层建筑的重要组成部分政策对于法律体系的搭建与维护发挥着不可或缺的作用。因此,二者之间是相辅相成的关系,政策对于法律的实施具有指导作用,而法律对于政策的实行亦具有保障作用。在不具备立法能力时,可以以政策作为先行的规制铺垫,从而收集社会生活中所反馈的问题与不足。

⁷一审判决参见河南省信阳市平桥区人民法院(2020)豫1503民初3758号民事判决书。

因此，在建立健全电子商务背景下的智慧养老服务法律规制体系时，必须充分发挥政策的先导性作用，将分散的政策集合化，同时对我国现行的养老法律体系进行系统化梳理，切实回应实践中存在的热点问题，在《中华人民共和国老年人权益保护法》第四章社会服务章节，增加规范智慧养老服务的相关条款内容。在开展立法工作时，为确保政策法律化的有效实现，必须践行全过程人民民主[9]。

4.2. 完善行政监管体系

首先，必须完善电子商务智慧养老服务市场准入制度，优化相关业态领域的市场准入环境，构建负面清单管理制度。制定标准化的电子商务智慧养老服务准入机制，是依法行政的前提和基础。对服务内容、服务质量、价格区间等相关要素需要依靠行政权力事先制定统一规范以确保市场有序，以便为相关机构提供清晰明确的设立标准。其次，强化政府治理的主体责任。因此，行政机关有必要明确内部机构的职责划分，明确相关权属部门的责任边界，规避部门间出现责任推诿问题。同时，行政机关要对电子商务智慧养老服务提供者予以定期考核，强化对服务质量的行政监管与评估，以确保其提供安全、便捷、高效的养老服务。最后，深化行政部门协调机制改革，落实行政纠错问责机制，统筹推进地区行政执法工作，对行政相对人的各项请求及时予以回馈，在依法行政的前提下，确保高效实现行政职能。

4.3. 畅通权利救济渠道

一方面要构建便捷的老年消费者维权机制，国家有必要提供积极有效的保护措施，使得老年群体在权利遭受损害时有能力找到好理解、好发现、好解决的老龄维权服务渠道，使得权利救济专门化、便捷化、高效化、适老化。另一方面，强化针对老龄群体的普法宣传教育。积极动员社会力量，以通俗易懂的方式将电子商务背景下的智慧养老服务模式、老年人权益保障知识、维权方法等知识在老年群体进行普及，扎实做好老年群体的宣传教育工作。

5. 结语

随着科学技术的迭代发展，电子商务背景下的智慧养老服务有望为老年群体提供更优质、更便捷的生活体验，同时也带来了相应的法律风险与挑战。对此，笔者在健全智慧养老服务法律体系、完善行政监管体系以及畅通权利救济渠道三方面提供了应对建议，以期解决当前电子商务背景下智慧养老服务市场中存在的法律问题，保障老年人的合法权益，促进电子商务背景下智慧养老服务模式的健康发展。

参考文献

- [1] 吴燕. “互联网 + 智慧养老”发展之路[J]. 人民论坛, 2019(13): 76-77.
- [2] 朱海龙, 唐辰明. 智慧养老的社会风险与法律制度安排[J]. 吉首大学学报(社会科学版), 2020, 41(5): 27-36.
- [3] 杨梦婷, 杨芳. 数字时代智慧养老服务法治保障问题研究[J]. 攀枝花学院学报, 2024, 41(5): 32-41.
- [4] 覃李慧. 社会养老服务法制化及其体系构建[J]. 河南社会科学, 2021, 29(6): 83-92.
- [5] 孙蕾扬, 孙晶晶. 智慧养老创新模式法律保障机制研究[J]. 广西社会科学, 2018(7): 130-133.
- [6] 张敏, 汪倩. 智慧养老的发展现状、法律挑战及其应对举措[J]. 青岛科技大学学报(社会科学版), 2022, 38(2): 90-97.
- [7] 张志强, 秦笑, 王海艳, 等. 智慧养老服务发展的优化路径分析[J]. 四川劳动保障, 2025(2): 58-59.
- [8] 张文显. 法理学[M]. 第5版. 北京: 高等教育出版社, 2018: 97.
- [9] 肖恒. 新时代政策法律化的有效性困境与破解理路[J]. 东南学术, 2024(2): 171-178.