

第三方支付中消费者权益保护研究

张 娅

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年3月19日; 录用日期: 2025年4月8日; 发布日期: 2025年5月13日

摘 要

随着电子商务的蓬勃发展, 作为金融中介的第三方支付平台得以产生和发展。第三方支付的广泛运用在给消费者带来便利的同时, 也为消费者权益的保护带来新的挑战。当前, 第三方支付平台在信息披露、消费者财产安全和个人信息安全等方面存在的问题尤为突出。为有效应对这些挑战, 需要采取多方面的措施。首先, 应当完善第三方支付平台的信息披露机制。通过优化信息披露方式、扩大信息披露范围等手段, 强化平台自身经营信息的公开透明度。其次, 应当持续提升第三方支付平台的安全保障义务。通过技术升级和制度完善, 改进差错支付处理机制, 切实保障消费者的财产权益。最后, 应当健全对第三方支付平台的监管机制, 明确平台在个人信息收集、存储、使用等方面的责任边界。

关键词

第三方支付, 消费者权益, 信息披露, 资金安全, 个人信息保护

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

Ya Zhang

School of Law, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 19th, 2025; accepted: Apr. 8th, 2025; published: May 13th, 2025

Abstract

With the vigorous development of e-commerce, the third-party payment platform as a financial intermediary has emerged and developed. The wide application of third-party payment not only brings convenience to consumers, but also brings new challenges to the protection of consumer rights and interests. At present, the third-party payment platform has particularly prominent problems in information disclosure, consumer property security and personal information security. To

effectively address these challenges, a multifaceted approach is required. First of all, the information disclosure mechanism of third-party payment platforms should be improved. By optimizing the way of information disclosure, expanding the scope of information disclosure and other means, strengthen the openness and transparency of the platform's own business information. Secondly, the security obligations of third-party payment platforms should be continuously improved. Through technology upgrading and system improvement, the error payment processing mechanism will be improved to effectively protect the property rights and interests of consumers. Finally, the supervision mechanism of third-party payment platforms should be improved, and the responsibility boundaries of platforms in the collection, storage and use of personal information should be clarified.

Keywords

Third-Party Payment, Consumer Rights, Information Disclosure, Fund Security, Personal Information 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. 第三方支付概述

第三方支付是指非银行的支付机构利用网络服务平台为线上交易的买卖双方当事人提供交易服务的支付形式,主要包括资金转移、货币支付及清算等。其大概流程如下:首先,消费者在相关购物平台浏览并进行选购,选购完成后和商家进行商品交易。其次,由第三方支付平台帮助消费者完成货款的支付。交易商品和交易金额等相关事项由第三方支付平台通过电子交易账单向消费者进行确认,消费者确认无误并完成支付后,由第三方支付平台替商家暂时保管该笔货款并对已购的商品进行物流追踪。可见该笔资金并不会毫无障碍地直接进入商家的账户中^[1]。最后,待消费者确认收货后,平台再将先前代为保管的货款转移给网络商店。

2. 第三方支付中加强消费者权益保护的原因

(一) 平衡消费者与第三方支付平台的不对等关系

消费者在交易过程中应该独立自由地表达自己的意识,支付机构不得对消费者的决定施加影响,二者的法律地位相同。但在现实生活中,消费者往往处于弱势的地位。和消费者相比,第三方支付机构拥有的信息更多且更可靠,拥有强大的信息技术能力和专业能力,清楚网络交易流程,对客户消费心理十分了解,同时还会根据客户心理和需求制定专门的经营计划。在第三方支付机构精心“包装”下,消费者获取的信息存在夸大或者虚假的嫌疑,在此种情况下消费者可能失去自主权和决策能力,容易被支付机构误导和操纵。除此之外,消费者预防和应对风险的能力更弱。第三方支付机构在资金、技术方面实力雄厚,预防和应对风险的能力强。而消费者由于欠缺与自身权益相关的知识,对网络交易流程和交易细节也不熟悉,一旦在交易环节出现问题,可能无法及时采取有效措施,从而导致资金受损。为平衡消费者与第三方支付平台之间的不对等关系,法律必须对消费者进行倾斜性保护。由此可知,在第三方支付领域加强对消费者权益保护显得尤为重要。

(二) 保障消费者的支付安全

在虚拟的网络交易过程中,消费者难以预测支付过程中面临的风险,容易遭受病毒的侵扰以及卡内

资金、账户上的虚拟货币被盗的风险，这不仅会使消费者遭受财产损失还会降低消费者的消费意愿，不利于经济的发展。第三方支付机构在资金、技术方面实力强大，其在支付领域应承担更多的义务避免消费者资金受损。同时，第三方支付机构还应通过技术升级和制度完善提升其风险防控能力，为消费者营造安全可靠的支付环境。

(三) 维护消费者隐私权

第三方支付平台要求消费者在注册账户、使用平台服务以及交易过程中提供真实姓名、银行账户、联系方式等相关个人信息以确保交易安全和交易信用。第三方支付的运行和操作离不开网络，而大量的个人隐私信息被支付平台所掌握和存储，致使消费者个人信息泄露甚至遭受不法侵害的风险进一步扩大。此外，第三方支付平台通常会对获取的用户信息进行分析 and 加工处理以便调整自身的营销方案，优化经营范围[2]。而第三方支付机构对用户个人信息进行收集是否符合法律规定，法律是否允许第三方支付机构将这些信息提供给第三人或其他机构使用等问题，事关消费者的切身权益。因此，有必要制定和完善相关领域的立法，严格监管第三方支付机构收集和使用个人信息的行为，避免消费者隐私被窃取或者被侵害。

3. 第三方支付中消费者权益保护面临的困境

(一) 第三方支付平台信息披露存在的问题

1) 信息披露方式不完善

消费者在使用支付平台的服务时，第三方支付机构需提供与用户有关的服务协议、隐私政策等条款，这些条款主要是通过滑动文本框和文本末尾叙述的方式来呈现。消费者在账号注册完成前，必须在规定时间内阅读并同意这些条款。这种信息呈现方式对关键信息缺乏明显的提示与标注且信息量过多，导致大多数消费者往往会跳过内容的阅读直接勾选“同意”从而削弱了消费者的警惕性，使消费者难以抓取关键信息。

2) 信息披露范围有限

法律规定的第三方支付平台的信息披露范围往往与消费者自身利益相关，这使得平台自身运营的信息披露范围有限且透明度不高，消费者对平台实际经营状况以及可能存在的风险知之甚少，难以及时获取影响其决策的有效信息。此外，平台披露的信息大都含糊其辞，表述的内容不够清晰具体，对消费者关心的重要信息和敏感信息避而不谈，消费者难以对信息进行全面、准确的了解。这种情况下极有可能出现虚假宣传或欺诈行为，给消费者的利益带来实质性损害。

(二) 第三方支付中消费者的资金安全问题

消费者资金安全始终是第三方支付领域的核心问题，第三方支付过程中的资金安全问题主要体现在备付金管理和差错支付处理两个方面[3]。备付金管理机制指的是第三方支付的过程中，消费者所支付的钱款不会直接转入商家账户并由商家控制，而是由第三方支付机构暂时替商家保管，这部分由支付机构暂时保管的资金被称为备付金[4]。备付金管理制度存在资金被盗、挪作他用等资金安全风险。支付差错主要有支付操作错误和未经授权支付两大类型。支付操作错误主要是因消费者操作不当导致的资金错误转移，消费者主观上并无故意且无重大过失。未经授权支付，指第三方支付机构在未取得消费者明确同意的情况下，擅自转移备付金至商家账户的行为。

(三) 第三方支付中消费者隐私安全问题

消费者在使用第三方支付时需要在第三方支付平台上注册账户并对相关个人信息进行实名认证以确保消费者信息的真实性和准确性。在注册账户的过程中，消费者的身份证号、银行账户等重要信息会在平台上留下痕迹。和传统的实体交易方式相比，第三方支付平台掌握着大量的个人信息且这些信息有着

极高的商业价值，使得不法分子泄露甚至非法利用个人信息的风险进一步增大，严重威胁着消费者的隐私安全。

4. 第三方支付中消费者权益保护的优化策略

(一) 健全第三方支付信息披露机制

1) 优化信息披露方式

为了帮助消费者更好的理解条款表达的信息内容，减少消费者和支付机构之间因信息理解不一致产生的纠纷，第三方支付机构应该简化条款的表述，尽量减少专业术语和复杂句式的使用，以保证支付机构的服务条款简单明了。第三方支付平台可以将隐私保护、支付安全等关键内容用单独的页面予以展示，通过弹窗提醒等方式帮助消费者快速获取关键内容。在注册账号的过程中，第三方支付平台可以根据信息重要程度分层次地呈现信息，对与消费者决策相关的关键内容进行提示与说明，确保消费者及时获取与决策相关的信息。

2) 完善信息披露体系

一是支付机构应在原有基础上扩大信息披露的范围以保障消费者的知情权，除了支付机构事先设定的信息披露范围以及法律规定的必要信息外，支付机构也应当主动披露与平台自身相关的信息。支付机构信息披露范围不全面会加大双方信息不对称的情况，继而影响消费者的知情权。这种全面广泛的信息披露不仅能够保障消费者的知情权，帮助平台树立良好的商业信誉，也有助于促进支付机构之间的良性竞争。二是设立专门的信息披露部门负责信息的收集、审查和发布，以便对信息披露进行全流程管理[5]。同时，第三方审计机构应当定期对信息披露的真实性和完整性进行评估，确保信息披露工作的规范性和持续性。

(二) 加强消费者的资金安全保护力度

1) 设立消费者资金损失险

要求第三方支付机构设立专门的消费者资金损失险可以加大对消费者资金安全的保障力度，减少消费者在网络交易过程中的资金损失。该笔保障险的赔付范围必须详细具体且具有可操作性，通过立法的形式明确消费者的哪些资金损失需要进行赔付，哪些损失属于不需要进行赔偿的范围，以确保损失赔付标准的统一以及赔付范围的公开透明。同时还要根据实际情况制定具有合理差别的保费标准，即以第三方支付机构的资质、财力、专业能力、风险控制能力以及业务规模为根据，制定差异化的保费缴纳标准。这种区分化的保费标准使得支付机构可以根据其资质和能力大小为消费者提供相应的资金安全保障。资金保障保险的引入，不仅可以分散第三方支付机构的经营风险，还能为消费者提供更为全面的资金安全保障。

2) 改进支付差错处理程序

支付错误的及时发现与处理关系着消费者的资金安全。第三方支付中出现支付差错的主要原因是后台监管系统缺乏自主识别和预防的能力。为此，第三方支付机构应该进一步完善后台监管系统识别支付差错的能力，使得监管系统能够及时对差错支付的情况做出响应，而不是被动地执行指令。当监管系统发现有支付异常的情形时能够及时进入预警状态并向技术人员发出支付错误的信号。后台技术人员在收到支付异常的信号后，应及时和消费者取得联系并积极采取补救措施，以最大限度地减少消费者的损失。在确认存在支付差错后，第三方支付机构应及时采取纠正措施，并将处理结果以书面形式告知消费者。若调查结果显示无支付错误，也需向消费者提供书面说明，详细解释调查结论及依据。最后，当消费者对调查结果存疑时，应赋予其申请重新调查的权利，第三方支付机构不得无故拒绝。同时，可引入第三方调解机制，确保争议解决的公平性和透明度，切实保障消费者权益。

(三) 强化个人信息安全保护

消费者在使用第三方支付平台时需提供真实信息,为有效防止个人信息泄露,确保消费者隐私权不受侵害,需要从多个层面来加强对个人信息的保护。一是相关部门要严格规范个人信息的采集,明确支付机构信息采集的范围,强化第三方平台的说明义务,禁止支付机构滥用个人数据信息[6]。第三方支付机构必须根据立法或者行业规范的要求收集消费者个人信息,收集信息时应恪守合法、正当且必要的原则,避免与支付服务无关的个人信息被过度收集。支付机构在收集个人信息前负有告知说明义务,即应以浅显易懂的方式将信息收集的范围、目的、使用方式及保护措施告知消费者,消费者对上述事项知情且表示同意后支付机构才可收集和使用。同时还应建立监督机制来监管个人信息的使用,防止支付机构超越授权范围使用消费者信息或者未经授权二次利用消费者信息。二是要强化平台信息安全保护技术。第三方支付机构应致力于信息保护技术的完善,提升平台的预测与安全防护能力,如加强技术防护,防止黑客攻击和数据泄露。做好安全漏洞扫描和风险评估工作,及时修复可能存在的安全隐患。除此之外,还应建立个人信息泄露应急响应机制,确保在发生数据泄露事件时能够及时、快速地做出响应,最大限度地减少消费者损失。三是要完善法律惩戒机制。为有效遏制个人信息泄露行为,需从法律层面加大惩戒力度。在行政监管层面,要强化行政责任。对第三方支付机构泄露个人信息的行为,如其主观上具有故意或者是因其重大过失导致,就必须对其施以严厉的行政处罚,如收取高额罚款、要求停业整顿甚至吊销营业执照。通过提高违法成本,倒逼支付机构加强信息保护。在民事层面,鼓励消费者提起民事诉讼以救济其因信息泄露而造成的损失,要求支付机构承担赔偿责任,进一步保障消费者权益。

5. 结语

在电子商务快速发展的背景下,第三方支付平台这一新型金融中介得以产生和发展,大多数消费者依靠第三方支付进行交易。然而,现行法律规范在互联网支付领域对平台信息披露、用户资金安全和消费者个人信息的保护方面仍存在保障不足的问题,导致消费者在参与电子商务及相关金融活动时维权困难。为此,我们只有优化第三方支付平台信息披露制度,加强资金安全保护力度以及在第三方支付领域强化个人信息保护才能切实保护消费者权益。

参考文献

- [1] 陈蕙琳, 谢仁寿. 我国第三方支付中的消费者权益保护析[J]. 嘉应学院学报, 2018, 36(12): 52-56.
- [2] 米卡热木·努尔麦买提. 第三方支付中的消费者权益保护现状与问题[J]. 哈尔滨师范大学社会科学学报, 2017, 8(3): 52-55.
- [3] 黎四奇. 对钓鱼欺诈中第三方支付机构作为或不作为法律问题的思考[J]. 法律科学, 2012, 30(3): 178-185.
- [4] 贾薛飞. 浅议第三方支付中消费者权益的法律保护[J]. 长沙大学学报, 2019, 33(3): 90-92.
- [5] 李勇坚. 互联网金融视野下的金融消费者权益保护[J]. 经济与管理研究, 2016, 37(9): 54-61.
- [6] 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, 34(6): 22-24+63.