

数字经济时代网络支付中的消费者权益保护研究

母先萍

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年8月11日; 录用日期: 2025年8月22日; 发布日期: 2025年9月8日

摘要

本文聚焦网络支付技术创新与法律规制的失衡问题, 探讨数字经济时代消费者权益保护路径。首先界定网络支付的“金融-技术”二元属性及“数字消费者”范畴, 解构传统三方主体法律关系与智能合约带来的新型法律关系变革。分析发现, 当前存在知情权技术化隐形侵害、资金安全责任分配失衡、生物信息滥用等问题。通过借鉴欧盟PSD2数据控制权强化与开放银行规则、美国EFTA纠纷快速仲裁与分层监管经验, 提出完善对策: 立法上构建多层次规范体系, 增设数字消费者保护专章; 监管上建立沙盒监管与RegTech动态治理体系; 纠纷解决上创新区块链存证与在线仲裁机制。研究旨在平衡技术创新与权益保护, 为数字经济法学理论提供参考。

关键词

网络支付, 消费者权益保护, 数字经济, 法律规制

A Study on Consumer Rights Protection in Online Payments in the Digital Economy Era

Xianping Mu

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Aug. 11th, 2025; accepted: Aug. 22nd, 2025; published: Sep. 8th, 2025

Abstract

This paper focuses on the imbalance between technological innovation and legal regulation in online payment, exploring the path for protecting consumers' rights and interests in the digital economy era. It first defines the "financial-technical" dual attributes of online payment and the scope of "digital consumers", and deconstructs the traditional tripartite subject legal relationship

and the new legal relationship changes brought by smart contracts. The analysis reveals that there are currently problems such as technically hidden infringement of the right to know, unbalanced distribution of responsibilities for fund security, and abuse of biological information. By drawing on the experience of the EU's PSD2 in strengthening data control and open banking rules, as well as the US EFTA in rapid dispute arbitration and hierarchical supervision, it proposes improvement countermeasures: establishing a multi-level normative system in legislation with a special chapter on digital consumer protection; building a sandbox supervision and RegTech dynamic governance system in supervision; and innovating blockchain evidence storage and online arbitration mechanisms in dispute resolution. The research aims to balance technological innovation and rights protection, providing a reference for the legal theory of the digital economy.

Keywords

Online Payment, Consumer Rights Protection, Digital Economy, Legal Regulation

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

在技术驱动下,我国网络支付经历爆发式增长并深度融入民生领域,伴随二维码支付、数字人民币、DeFi、元宇宙支付等新兴形态涌现,技术带来的红利也伴随系统性风险,表现为盗刷、隐私泄露、跨境资金等问题激增,引发大量投诉和权益纠纷。新兴支付形态如智能合约(存在算法歧视、隐蔽条款)、跨境支付及元宇宙、DeFi等场景,更带来了技术异化、跨境监管冲突和新型治理空白等法律挑战,凸显了技术创新与法律规制的失衡。在此背景下,研究具有重要理论价值,需突破传统法学框架以应对“数字消费者”主体虚拟化、权利数据化特征,并在《民法典》等基础上重新诠释知情权、隐私权,回应技术法学交叉研究的需求(如智能合约效力、区块链存证规则),重构数字经济时代的权益保护范式。为此,研究将采用规范分析法梳理国内外相关法规识别冲突与空白,运用案例实证法分析典型纠纷以验证法律适用,并采用技术法学交叉法解构技术原理提出合规指引。

2. 网络支付中消费者权益保护的基础理论与法律关系

2.1. 核心概念界定

2.1.1. 网络支付的法律属性：金融服务与技术服务的二元争议

网络支付的法律定性始终贯穿“金融属性”与“技术属性”的理论张力[1],其界定直接影响监管路径与责任分配。我国现行规范倾向于强化金融属性:《非银行支付机构监督管理条例》将网络支付定义为“依托公共网络或专用网络在收付款人之间转移货币资金的服务”,要求支付机构取得特许经营牌照并接受央行监管;《支付业务许可证》制度进一步将网络支付纳入金融监管体系,明确备付金存管等义务。但技术迭代已突破规范预设——区块链支付、DeFi协议等新型形态通过“去中心化”架构规避金融监管[2],某跨境NFT支付平台即因主张“技术服务”属性而游离于外汇管制之外,暴露出属性界定的滞后性。

2.1.2. 消费者范畴的扩张：从“线下交易主体”到“数字消费者”

数字经济重构了消费者的法律内涵,传统《消费者权益保护法》第2条“为生活消费需要”的界定

已难以覆盖新型场景：

主体虚拟化使身份认定陷入困境：C2C 二手交易中，个人用户通过支付平台既可能是消费者(如购买商品)，也可能是经营者(如出售闲置物品)，某平台“职业差评师”利用支付记录主张消费者权益的案例，凸显主体界定的实践难题；在元宇宙中，用户以虚拟身份购买数字服装、土地等虚拟资产，其法律地位在司法实践中首次被突破——2024 年北京互联网法院在“元宇宙虚拟房产纠纷案”中，依据《民法典》第 127 条认定虚拟资产受法律保护，首次将“虚拟消费行为”纳入消费者权益保护范畴。

行为数据化延伸了消费行为边界：传统消费以“实物交付”为核心，而网络支付中的“数据消费”(如购买算法推荐服务、交易数据权益)成为新形态。

2.2. 法律关系解构

2.2.1. 传统三方主体的权利义务链条

网络支付的基础法律关系呈现“三角结构”，各主体权利义务通过规范与合同双重约束：

用户 - 支付平台关系兼具服务合同与委托代理属性[3]。《支付宝服务协议》第 5.3 条约定“用户授权平台代为处理支付指令”，形成委托代理关系；第 7.2 条“账号泄露风险由用户承担”的条款则因违反《民法典》第 497 条“排除对方主要权利”而被认定为无效。

平台 - 银行关系基于清算合作协议形成特殊监管关系。《非银行支付机构网络支付业务管理办法》第 11 条要求银行对平台备付金实施“存管 - 监管 - 报告”三位一体管理，但 2024 年某支付机构挪用备付金 2.3 亿元事件暴露银行监管缺位——该银行未按规定对异常交易实时监控，最终被央行处以 5000 万元罚款。

用户 - 银行关系表面为资金存管关系，实质受平台指令约束。快捷支付中用户签署《快捷支付服务协议》，授权平台直接向银行发送支付指令，形成“用户→平台→银行”的间接法律关系。某案例中，用户账户被他人通过平台快捷支付盗刷，法院认定银行因“未对平台指令进行实质性审查”违反《商业银行法》第 6 条的安全保障义务，判决其与平台承担连带责任。

2.2.2. 新型法律关系：智能合约支付中的“算法 - 用户”交互规则

区块链技术催生的智能合约支付重构了传统法律关系范式[4]：

缔约形式的技术异化使意思表示规则面临挑战。用户点击“同意”即触发算法自动执行，传统合同的“要约 - 承诺”流程被代码预设逻辑替代——DeFi 协议中的“自动质押”条款常因缺乏《民法典》第 496 条要求的“显著提示”，被认定为无效格式条款[5]。

责任主体的技术模糊导致归责困境。算法错误(如价格预言机被攻击)引发支付故障时，开发者、平台、用户的责任划分缺乏规范依据。

2.3. 现行法律风险

2.3.1. 知情权侵害：数字时代的信息不对称困境

网络支付中的知情权侵害呈现技术化隐形特征，格式条款通过“字体缩小、层级嵌套、默认勾选”等技术包装实现隐形化，如某支付平台在注册流程中默认勾选数据共享协议，用户需多级操作才能取消授权，违反《民法典》第 496 条提示说明义务；更隐蔽的“算法歧视性披露”利用 NLP 技术对低金融知识用户隐藏合同关键条款，构成《消费者权益保护法》禁止的技术强制交易。新型支付工具的风险提示机制全面失灵，跨境支付平台隐瞒隐性费率、数字人民币 APP 对双离线支付风险采用短时弹窗，暴露出《消费者权益保护法》第 18 条在技术场景下的适用空白，而我国监管规则较欧盟 PSD2 的结构化风险输

出标准仍显模糊。

2.3.2. 资金安全风险：技术漏洞与责任分配失衡

网络支付资金安全面临“举证责任技术倒置”与“小额免责条款滥用”的双重困境，平台要求用户证明非本人操作的生物识别日志，与《非银行支付机构网络支付业务管理办法》第38条的举证责任规定相悖，司法实践中“499元盗刷案”因缺乏禁止性规定导致公平交易权实质落空[6]。技术漏洞引发系统性风险，API接口盗用形成黑色产业链，AI深度伪造技术突破传统风控防线，而《民法典》第932条对算法决策失误的责任划分缺乏技术标准，深圳中院“AI风控误封账户案”虽引入技术专家辅助人，但未形成统一裁判规则。

2.3.3. 隐私泄露问题：生物信息滥用与数据灰色交易

生物特征信息采集突破“最小必要”原则，无人货架强制刷脸支付、支付APP捆绑非必要权限等行为违反《个人信息保护法》第6条，生物信息二次利用则通过“概括授权”规避第29条的单独同意要求[7]。支付数据商业滥用形成黑色链条，第三方平台以“服务改进”名义模糊授权数据共享，跨境支付机构规避《数据安全法》安全评估要求，而《个人信息保护法》对“匿名化”的技术界定缺乏操作指引，导致支付场景下个人信息与公共数据的权属边界持续模糊。

3. 比较法经验借鉴

3.1. 欧盟 PSD2：数据控制权强化与开放银行规则

欧盟《支付服务指令》(PSD2)通过构建技术化法律框架重塑支付市场格局，其核心在于将数据控制权从机构端转移至用户端，形成“用户授权-机构开放-第三方创新”的三角治理模型。PSD2要求银行通过标准化API向第三方支付服务提供商(TPPs)开放账户信息与支付接口，用户可自主决定数据共享范围与用途，打破传统银行对支付数据的垄断。例如，用户可授权金融科技公司访问账户流水以生成个性化财务报告，或通过第三方平台直接发起跨银行支付，实现“一站式”金融管理。为保障数据安全，PSD2引入强客户认证(SCA)制度，要求在线交易需通过密码、生物识别等至少两种独立方式验证身份，显著降低盗刷风险。此外，PSD2明确禁止商家将支付手续费转嫁给消费者，并建立统一投诉处理机制，规定支付机构需在10个工作日内解决纠纷，逾期未决的消费者可直接向监管机构申诉。这种“技术标准+行为规范”的双轨治理模式，既提升了消费者对支付过程的掌控力，又通过开放竞争激发市场创新，被视为数字金融监管的标杆。

3.2. 美国 EFTA：纠纷快速仲裁与分层监管

美国《电子资金划拨法》(EFTA)及其配套的《E条例》(Regulation E)构建了以消费者为中心的支付纠纷解决机制，其核心在于通过分层责任分配与快速仲裁平衡效率与公平[8]。根据EFTA，未经授权的电子支付交易责任原则上由金融机构承担，除非其能证明用户存在重大过失(如泄露密码)，这种举证责任倒置设计显著降低了消费者维权门槛。例如，用户遭遇盗刷后，只需在60天内通知银行，银行即需在10个工作日内调查并恢复账户资金，逾期未决的消费者可通过小额诉讼程序直接索赔。为应对新兴支付工具的监管挑战，美国采用“功能监管+机构监管”的分层模式：联邦层面由美联储、消费者金融保护局(CFPB)等机构制定统一规则，州层面则根据支付机构类型(如货币服务业务MSB)实施差异化许可。例如，Zelle等实时支付工具被纳入EFTA监管范围，要求其披露交易限额、风险提示等信息，而加密货币支付则由SEC依据证券法规进行穿透式监管[9]。这种动态监管框架既保持了法律稳定性，又能快速响应技术变革，为支付创新预留了试错空间。

4. 完善对策

4.1. 立法完善：构建数字经济下的消费者权益保护规范体系

我国网络支付消费者权益保护立法需以《消费者权益保护法》修订为核心，构建“基本法 + 特别法 + 技术标准”的多层级规范体系。建议在《消费者权益保护法》中增设“数字消费者保护”专章^[10]，明确网络支付场景下的特殊权益：确立“数字消费者”定义以覆盖虚拟资产支付、DeFi 交易等新型主体；细化知情权的技术实现路径，要求支付机构以“机器可读格式”提供格式条款并设置动态风险提示；针对生物特征信息采集，在《个人信息保护法》基础上增设“单独同意 + 动态授权”机制。同时修订《非银行支付机构监督管理条例》，明确平台盗刷纠纷举证责任，废除“小额免责”条款，参照美国 EFTA 确立未经授权交易的责任倒置规则^[11]。

4.2. 监管优化：建立技术适配型监管框架与风险防控机制

网络支付监管需突破传统模式，构建“沙盒监管 + 监管科技(RegTech)”的动态治理体系^[12]。可参考英国 FCA 的“创新测试”机制，在海南自贸港等试点区域对央行数字货币、元宇宙支付等新型模式实施过渡期监管，按风险等级阶梯式干预。同时构建支付数据 RegTech 系统，通过人工智能算法实时监测交易链路，识别异常资金流动与生物信息滥用风险。针对 DeFi 监管空白，引入“穿透式监管”原则，要求协议开发者嵌入 KYC 模块并将智能合约代码纳入监管审查，防止以“去中心化”名义规避保护义务^[13]。

4.3. 纠纷解决创新：构建技术赋能的多元化争议解决机制

网络支付纠纷解决需借助技术创新形成“区块链存证 + 在线仲裁(ODR) + 平台先行赔付”的协同体系^[14]。推广区块链存证在电子证据中的应用，参考最高人民法院在线诉讼规则明确其司法效力，降低消费者举证难度。在线仲裁机制可借鉴欧盟 ODR 平台经验，由行业协会牵头建立全流程在线的仲裁平台，特别规定算法错误、生物识别盗刷等新型纠纷的责任认定标准。此外，确立“平台先行赔付”强制规范，参考《电子商务法》要求支付机构设立风险赔付基金，对盗刷、格式条款无效等情形先行赔偿，再通过内部追偿分摊损失^[15]。

5. 结语

本文以网络支付技术迭代与法律规制的结构性矛盾为切入点，系统剖析数字经济中消费者权益保护的理论与路径，揭示网络支付的“金融 - 技术”二元属性与“数字消费者”范畴扩张对传统法律框架的突破，以及知情权侵害技术化隐形、资金安全责任分配失衡、生物信息滥用等现实问题背后的制度滞后性，在借鉴欧盟 PSD2 开放银行规则与美国 EFTA 分层监管模式基础上，提出“立法 - 监管 - 司法”三维对策——通过《消费者权益保护法》增设数字消费者专章、明确生物信息单独同意原则，建立沙盒监管与支付数据监管科技系统，借助区块链存证与在线仲裁破解电子证据与纠纷解决难题，旨在平衡技术创新与权益保护；展望未来，元宇宙支付等新兴场景将持续挑战法律边界，需进一步关注 DeFi 责任认定、虚拟资产权属界定等前沿议题，推动构建“技术 - 法律 - 商业”三位一体治理框架，并加强跨境监管协调以提升数字经济治理话语权，为数字经济时代法学理论创新提供兼具本土性与前瞻性的思考范式。

参考文献

[1] 刘益灯, 尹嘉祥. 我国数字经济中消费者权益的竞争法保护问题及对策研究[J]. 湖南大学学报(社会科学版),

2025, 39(3): 122-129.

- [2] 林丹, 郑梓焯, 付齐双, 等. 基于 DeFi 消息传递机制的跨链交易关联方法[J]. 计算机工程, 2024, 50(10): 61-68.
- [3] 何运信, 王祺琦, 胡旭阳. 互联网企业金融科技发展与银行流动性创造——基于“竞争分流”与“技术溢出”双重视角的研究[J]. 经济社会体制比较, 2024(3): 107-119.
- [4] 李浩, 仲国强, 姚巩固. 基于区块链的集群控制技术[J]. 计算机应用与软件, 2025, 42(7): 76-86.
- [5] 周毓萍, 赵允, 欧阳红兵. 基于区块链技术的应收账款质押融资研究[J]. 财会通讯, 2023(12): 143-147+153.
- [6] 方翔. 网络支付相关市场界定困境纾解[J]. 北京理工大学学报(社会科学版), 2021, 23(4): 145-153.
- [7] 程啸. 论实施人力资源管理所必需的个人信息处理活动[J]. 中外法学, 2025, 37(3): 662-680.
- [8] 周念利, 于美月. 中国应如何对接 DEPA——基于 DEPA 与 RCEP 对比的视角[J]. 理论学刊, 2022(2): 55-64.
- [9] 张韶华, 王瑛. 主要国家金融消费者保护: 机构、职责与发展趋势[J]. 上海金融, 2015(10): 96-102.
- [10] 徐承彦, 罗泳涛. 关于电子支付四方模式下构建用户数字金融身份的底层逻辑研究[J]. 新金融, 2025(4): 35-47.
- [11] 刘宾. 基于区块链技术的互联网金融风险防范探究[J]. 会计之友, 2024(19): 155-161.
- [12] 柯达. 数字货币发行权的配置研究——基于“债务货币”视角[J]. 金融论坛, 2022, 27(12): 68-78.
- [13] 邓建鹏, 马文洁. 虚拟货币整治的法治思考与优化进路——兼论对金融科技的“禁令型”监管[J]. 陕西师范大学学报(哲学社会科学版), 2022, 51(3): 86-97.
- [14] 张乐, 王淑敏. 法定数字货币: 重构跨境支付体系及中国因应[J]. 财经问题研究, 2021(7): 66-73.
- [15] 陈骞. 电商平台对支付安全的保障义务与规范构造[J]. 湘潭大学学报(哲学社会科学版), 2022, 46(6): 91-96.