

网络支付中消费者权益保护的法律问题

刘圣焰

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年10月14日; 录用日期: 2025年10月29日; 发布日期: 2025年11月26日

摘要

随着数字经济的深度发展, 网络支付已成为社会经济活动的核心支付方式, 但其技术迭代与模式创新也带来了消费者权益保护的新挑战。本文以网络支付与消费者权益保护的基础理论为起点, 系统分析当前立法、执法监管及纠纷解决现状, 剖析其中存在的法律法规不完善、监督机制不健全、纠纷解决途径不畅通等问题, 并从立法、监管、纠纷解决三个维度提出完善建议, 旨在为构建更安全、公平的网络支付环境提供法律层面的理论支撑与实践指引。

关键词

网络支付, 消费者权益, 法律保护, 监管制度, 纠纷解决

Legal Issues of Consumer Rights Protection in Online Payment

Shengyan Liu

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: October 14, 2025; accepted: October 29, 2025; published: November 26, 2025

Abstract

With the deepening development of the digital economy, online payment has become the core payment method in socio-economic activities. However, technological advancements and innovative models have also brought new challenges to consumer rights protection. Starting from the foundational theories of online payment and consumer rights protection, this paper systematically analyzes the current status of legislation, law enforcement supervision, and dispute resolution mechanisms. It examines existing issues such as incomplete legal frameworks, inadequate supervision mechanisms, and inefficient dispute resolution channels. Proposing improvement suggestions from three dimensions—legislation, regulation, and dispute resolution—the paper aims to provide theoretical

support and practical guidance at the legal level for building a safer and fairer online payment environment.

Keywords

Internet Payment, Consumer Rights, Legal Protection, Regulatory Framework, Dispute Settlement

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

网络支付的普及重构了社会支付生态，但消费者权益侵害案件频发，这凸显出权益保护体系的适配性不足。当前学界对该领域的研究已形成一定的基础，但仍存在待补充的学术空白。

国内研究方面，目前有学者通过分析第三方支付纠纷案例，指出当前立法存在“层级低、可操作性弱”的问题，尤其在备付金监管与个人信息保护的衔接上存在漏洞，但未深入探讨跨部门监管的具体协同流程；还有学者界定了网络支付消费者的“资金安全权”“信息安全权”等核心权益，却未对“技术知情权”这一新型权利的法理基础与行使边界展开阐释；另有学者关注到消费者“举证难”问题，却未提出与电子证据特性匹配的举证规则优化方案。

国外研究中，域外国家也并没有对网络支付行业进行专门的立法监管，只是在原有法律制度的基础上通过新的司法解释或增加相关意见，来调整解决网络支付服务中出现的新的法律问题。在风险监管方面，有学者认为随着互联网的扩张，网上支付变得越来越普及，网络支付也出现了一些监管方面的问题，所以提出要建立安全高效的电子支付系统。在保护消费者权益方面，有学者强调要坚持维护消费者权益的原则，而有学者认为过于重视保护消费者的网络信息，会不利于第三方网络支付行业的发展。

基于此，本文将网络支付中消费者权益保护问题作为主要研究内容，通过对网络支付与消费者权益保护的概念、特点等进行阐述，进而对当前我国网络支付中消费者权益保护的现状与存在的问题展开了深入研究，分别从健全立法保护、加强执法监管和完善纠纷解决机制等方面对网络支付中消费者权益保护的途径做出了系统探究，旨在保护消费者权益的同时，构建和谐网络环境，促进网络支付模式和电子商务的健康、稳定发展。

2. 网络支付与消费者权益保护概述

(一) 网络支付概述

网络支付是一种有别于传统的支付模式，指利用计算机网络进行的支付，而计算机网络有开放式网络和封闭性网络两种，前者如互联网，后者如票据交换所银行间支付系统和全球银行业内金融电讯协会等各种专用网络[1]。随着我国电子商务规模的日益扩大，央行于2010年正式出台并实施了《非金融机构支付管理办法》，其进一步明确了网络支付的性质，即非金融机构支付。简单来说，网络支付就是在买卖双方或是付款人与收款人之间设立服务平台或机构的一种为二者提供商品交易服务的支付方式[2]。其核心特征表现为突破时空限制的无界性、依托移动终端快速完成的便捷性、依赖加密等技术体系的技术性，但技术依赖也使其风险传导速度更快、影响范围更广。

(二) 网络消费者权益保护概述

根据我国《消费者权益保护法》的界定,消费者是指:为满足生活需求,进而购买和使用商品或服务的国家由国家法律确认其主体地位与保护其消费权益的个体[3]。网络消费者实际上是消费者的一个子集,网络消费者就是利用互联网在电子商务市场中展开消费行为的群体,其将购物方式从线下转移到了线上,提高了购物的便利性。

当前,我国并未对网络消费者权益保护的概念予以明确规定,但可以从现有的关于消费者权益保护的概念方面来进行延伸。网络支付场景中的消费者权益,是传统消费者权益在数字领域的延伸与特殊化,除《消费者权益保护法》规定的安全权、知情权、公平交易权、求偿权等基础权益外,还具有显著的“数字属性”:一是资金安全权,即消费者账户资金免受非授权支付、诈骗、系统故障导致的损失;二是信息安全权,即消费者在支付过程中提供的身份信息、银行卡信息、交易记录等数据不被泄露或滥用;三是技术知情权,即消费者有权知晓支付平台的技术风控措施、风险提示及应急处理流程。从权利内涵来看,技术知情权至少包含三方面内容:其一,支付机构需主动披露技术风控措施,如生物识别支付的验证逻辑、异常交易监测的触发条件;其二,明确风险提示的具体范围,包括账户被盗刷的常见场景、系统故障的应急响应时间;其三,公开纠纷处理的技术依据,如交易日志的查询路径、电子证据的留存期限等。保护此类权益,是维护网络支付市场秩序、激发消费信心的关键。

3. 网络支付中消费者权益保护现状

(一) 立法现状

由于网络支付的特殊性,法律法规应该加强对消费者的保护力度。但当前我国还未有专门规制网络支付的法律。在缺乏专门立法的情况下,法规和规章在保护网络支付消费者权益方面发挥着重要作用[4]。《非银行支付机构网络支付业务管理办法》《支付机构客户备付金存管办法》等规章,明确了支付机构的资质要求、客户资金存管规则、信息安全保护义务等,直接针对网络支付场景设定了消费者权益保护条款,例如要求支付机构对客户备付金实行集中存管,防止挪用客户资金。

在相关法律层面,借助《消费者权益保护法》《电子商务法》《个人信息保护法》《网络安全法》等,从不同维度为消费者权益提供支撑,如《个人信息保护法》规定支付机构处理消费者个人信息需遵循“合法、正当、必要”原则,《电子商务法》要求平台经营者保障支付安全,不得非法收集、使用消费者支付信息。此外,《民法典》中关于合同编、侵权责任编的规定,为消费者因支付服务协议纠纷、资金盗刷侵权等主张权利提供了基础法律依据。

整体来看,网络支付领域仍然存在针对性不足、条款较为原则性等立法盲区。因此,应该对网络支付加强立法,建立健全网络支付领域信息披露、备付金安全、个人信息保护等方面的法律规范。

(二) 执法监管现状

我国在网络支付行业,形成了以中国人民银行为主导,其他国家机关为辅的监管现状。人民银行作为第三方支付行业主要的监管部门,需要履行相应的监管责任和义务[5]。在机构监管方面,严格执行“先证后照”的准入原则,对支付机构的注册资本、股东资质、实控人背景等设立严格准入条件,同时建立常态化退出机制,对严重违法违规机构依法吊销支付业务许可证。

在业务监管方面,重点开展备付金存管专项检查,确保客户资金全额存入央行指定账户,从源头上防范资金风险;通过支付业务系统监测,实时跟踪异常交易,防范电信网络诈骗、跨境赌博等违法犯罪活动的资金转移。

除央行外,网络支付行业也受到其他部门和单位的监管。市场监管部门负责查处支付机构的不正当竞争和价格违法行为,保障消费者的公平交易权;网信部门重点监管支付领域的个人信息保护情况,对

违法收集、泄露用户信息的行为开展专项整治；公安部门与央行建立涉案资金快速查询冻结机制，在打击支付领域犯罪的同时，协助消费者追回被骗资金。这种多部门分工协作的监管模式，在一定程度上弥补了单一监管的局限性。

(三) 纠纷解决现状

在网络支付领域，消费者的各项权益难免受到侵害，此时则需合理有效的纠纷解决机制来保护消费者的权益。目前网络支付消费者主要依靠《消费者权益保护法》《民事诉讼法》《刑事诉讼法》《仲裁法》来维护自身权益。但网络支付行业有其自身的行业特殊性，传统的维权方式难以有效保护消费者的合法权益[6]。例如，消费者与支付机构的服务协议多为格式条款，约定“争议由支付机构所在地法院管辖”，导致消费者跨地域维权成本增加。为缓解上述问题，中国人民银行进一步强化了监管力度，《非金融机构支付服务管理办法》明确规定网络支付机构应与消费者就纠纷处理原则做出清晰约定；《非银行支付机构网络支付业务管理办法》则进一步要求网络支付机构建立健全差错争议处理机制与纠纷投诉应对机制。

综上所述，在网络支付纠纷的处理过程中，消费者可采取的维权方式主要包括和解、调解、投诉、仲裁、报案及诉讼。上述多元纠纷解决途径，为网络支付消费者的权益保护提供了基础保障，然而在实际维权环节中，消费者仍面临不少障碍。

4. 网络支付中消费者权益保护存在的问题

(一) 法律法规不完善

随着支付技术的快速迭代和业务形态的创新，对于网络支付中消费者权益保护的法律法规体系仍存在诸多短板，难以完全适应权益保护的现实需求。

1) 专项立法层级较低

当前针对网络支付消费者权益保护的核心规范多为部门规章，如《非银行支付机构网络支付业务管理办法》，法律效力层级低于法律、行政法规，导致监管部门在执法过程中对违规支付机构的处罚力度有限，难以形成足够的震慑力；同时，规章的适用范围较窄，对于新兴支付模式缺乏明确规定，出现“立法滞后于技术发展”的现象。

2) 条款可操作性不足

现有法律条款多为原则性规定，缺乏具体的实施细则。例如《消费者权益保护法》规定消费者享有资金安全权，但未明确支付机构在盗刷事件中的责任认定标准，导致司法实践中不同法院对同类案件的判决结果存在差异，消费者权益保护的确定性不足。在(2025)豫民申 4003 号“张某甲河南杞县某有限公司储蓄存款合同纠纷案”中，法院判决张某对其损失自行承担 80% 的责任，而杞县某公司对张某被盗刷资金承担 20% 的赔偿责任。¹此案反映出“资金安全权”缺乏统一责任标准，导致司法实践中同案不同判。又如《个人信息保护法》要求支付机构保护消费者个人信息，但未细化“敏感支付信息”的范围与保护措施，部分支付机构借此模糊自身义务边界。

3) 权益保护范围不全面

对于网络支付中的新型权益侵害问题，现有法律缺乏覆盖。一是系统故障导致的间接损失，消费者因支付机构系统问题导致支付延迟，进而产生的订单取消违约金，当前法律未明确支付机构是否需承担赔偿责任；又如，未成年人在家长不知情的情况下使用网络支付进行大额消费，关于消费行为的效力认定、资金返还的具体流程，缺乏统一的法律规定，导致此类纠纷处理难度较大。在(2023)豫 1322 民初 7976 号马某苹与北京某有限公司网络服务合同纠纷案中，未成年人使用家长账户充值游戏 3761 元，而法院由

¹(2025)豫民申 4003 号民事裁定书，中国裁判文书网，2025 年 7 月 31 日。

于管辖权异议，只能将案件进行移送。²这使得对消费者的权益保障期限再次延长，不利于保障消费者的权益。

(二) 监督机制不健全

1) 监管模式难以适应混业经营

《非银行支付机构网络支付业务管理办法》明确了网络支付行业的机构监管模式，即由各监管部门依据该行业各项业务属性实施分业监管。在现行监管体系中，中国人民银行是核心监管主体，同时网络支付行业亦接受多部门、多单位的协同监管；涉及外汇业务时，由国家外汇管理局履行监管职责；在定价与经营管理层面，国家发展和改革委员会强化监管力度；此外，证监会、银保监会等监管部门也会根据业务关联场景参与监管。

随着互联网金融的持续发展，网络支付行业逐渐呈现跨领域、综合性的发展特征。当前的机构监管模式不能适应支付行业的混业经营的发展现状，产生一系列监管漏洞和金融问题，这些问题不仅侵害了网络支付消费者的合法权益，同时也严重浪费了监管部门的各种资源[7]。

2) 市场准入机制和退出机制不完善

市场准入制度是国家对网络支付行业实施监管的前置程序，而市场退出机制则直接关联消费者个人信息安全与资金权益，若处置不当，极易引发支付行业乃至整个互联网金融领域的信任危机。当前，我国相关法律法规尚未构建起严格规范且成熟完善的网络支付行业市场准入与退出机制，针对支付机构准入环节的风险准备金要求较为笼统，缺乏细化标准。在支付机构退出环节，关于消费者权益保障、支付业务信息处置等关键事项，仍存在具体规定缺失的问题。《非金融机构支付服务管理办法》规定了网络支付行业的市场准入条件，但由于注册资金过高不利于支付行业的创新发展和良性竞争。对于网络支付行业的市场退出机制过于笼统，该办法第三十九条只是规定参照相关法律法规来处理网络支付机构的清算事项[8]。

3) 执法监管的相关配套机制薄弱

一是支付机构的内部治理缺陷。部分支付机构内部存在抽逃资金、挪用客户备付资金、泄露客户个人信息等问题，而我国对内部治理的强制性规定不足，外部监管难以覆盖。二是行业自律机制等监督力量较弱。中国支付清算协会虽制定了《网络支付行业自律公约》，但仅要求会员“自愿遵守”，无强制惩戒措施。三是公众监督渠道不畅。消费者难以获得支付机构的合规信息，即使发现违规行为，也缺乏便捷的举报奖励机制，导致公众监督效力不足。

(三) 纠纷解决途径不畅通

从消费者维权的实践来看，目前各类纠纷的解决仍问题频出，维权难、维权贵、维权慢的问题尚未得到根本解决。

1) 消费者举证困难

《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条规定“谁主张谁举证”的举证原则，这表明消费者在维权时负有举证的义务。但电子数据往往掌握在具有技术优势的支付机构一方，且具有无形性和易破坏性，这些情况使得网络支付消费者很难获得涉案证据[4]。

2) 维权成本较高

一是经济成本，消费者若提起诉讼，需支付诉讼费、律师费等，而网络支付纠纷多为小额案件，维权成本可能高于损失金额；二是时间成本，传统诉讼流程包括立案、举证、开庭、判决，平均耗时3~6个月，即使通过调解，也需1~2个月，难以满足消费者“快速获赔”的需求；三是精力成本：消费者需跨部门提交材料，部分老年消费者因不熟悉线上操作，不得不委托他人办理，进一步增加成本。

²(2023)豫1322民初7976号民事裁定书，中国裁判文书网，2024年2月18日。

3) 纠纷解决的效率低下

一是法律依据不足，我国尚未出台网络交易纠纷解决的专门法律法规，可参考的文件仅为《消费者权益保护法》中的原则性条款，导致纠纷处理无章可循；二是部门协同不足，消费者向央行投诉后，若涉及市场监管部门职责，需央行转办，转办周期平均 3 个工作日，维权时间延长；三是在线纠纷解决机制缺失，当前调解、诉讼多需线下进行，消费者需到支付机构所在地或法院参与调解或开庭，跨地域维权的时间与交通成本进一步增加。

5. 网络支付消费者权益保护的完善建议

(一) 健全网络支付消费者权益立法保护

完善的法律法规是加强对网络支付平台监管、维护消费者合法权益的基础[9]。

1) 加快基础法律的修订完善

建议对《消费者权益保护法》进行专项修订，增设“网络支付消费者权益保护”专章，明确网络支付消费者的特殊权利、支付机构的法定义务以及纠纷处理规则。同时，针对生物识别支付、跨境支付等新型业态，应尽快制定专门的法律规范，明确信息收集、风险防控、责任划分等核心问题，填补法律空白。

2) 提升行政法规的可操作性

以《非银行支付机构监督管理条例》为基础，尽快出台实施细则，对消费者权益保护的具体制度进行细化、细化个人信息保护规则及建立明确的赔偿标准，对信息泄露、资金损失等侵权行为设定最低赔偿限额等。

3) 强化部门规章的动态调整

中国人民银行应根据行业发展实际，及时修订《非银行支付机构网络支付业务管理办法》等规章，将新型支付形态纳入监管范围。同时，加强部门规章之间的协调衔接，消除法律适用冲突，形成统一的权益保护规则体系。

(二) 加强网络支付消费者权益执法监管

网络支付平台具有实时付款、网络支付等特点，但现阶段我国没有建立严谨的第三方监管体系，没有专门法律和管理制度对其进行约束，重视网络支付消费者权益执法监管刻不容缓，应该从以下方面进行监管[10]。

1) 明确监管对象，构建全面的监管制度

不同监管部门要对其监管对象进行明确，要制定严格的网络支付平台卖家准入机制，并对卖家进行筛选，避免违法人员从中获利。同时要重点监控用户资金，将网络支付平台的资金与用户资金进行区分，严禁网络支付机构随意挪用用户资金用于其他投资[11]。

2) 转变监管模式，设计跨部门协同流程

合理的监管机制可以为网络支付行业的健康发展提供保障。国家监管部门应该与时俱进，由机构监管模式转变为功能监管模式[12]。功能性监管是一种跨机构、跨市场的监管模式。在跨部门协同监管流程上，建议以中国人民银行为核心牵头单位，联合网信、市场监管、公安、等部门建立“1+N”机制，在监测中，可由央行搭建风险共享平台共享异常数据，再由市场监管监测不正当竞争与价格违法、公安追踪涉案资金，发现问题 24 小时内发起协同处置；在事件处理中，可由央行牵头召开联合听证会认定重大事件责任，处置结果 7 日内公示，消费者赔付方案 3 日内落地。

3) 强化行业自律与社会监督

推动网络支付行业协会建立健全自律规则，制定《消费者权益保护自律公约》，明确会员机构的义务和责任。建立自律检查机制，定期对会员机构的权益保护情况进行检查，对违规机构采取通报批评、

暂停会员资格等惩戒措施。畅通社会监督渠道，设立消费者权益保护举报热线，鼓励公众参与监督，对有效举报给予奖励。

(三) 完善网络支付消费者权益保护的纠纷解决机制

针对纠纷解决机制的各项问题，应构建纠纷解决体系，降低维权成本，提升维权成本。

1) 完善举证责任制度

《民事诉讼法》规定“谁主张，谁举证”的举证责任，但网络支付消费者比传统消费者举证难。推行“举证责任倒置”制度，由支付机构承担证明自身无过错的举证责任，能够减轻消费者的举证负担，激励消费者积极维护自身权益。

2) 提升行政投诉处理效能

明确各部门的投诉受理范围，避免职责交叉和推诿。赋予行政投诉处理结果一定的法律效力，对于支付机构无正当理由拒不执行的，监管机构可采取罚款、限制业务等处罚措施。建立投诉处理“一站式”服务平台，实现多部门投诉渠道的整合，方便消费者维权。

3) 构建多元化的纠纷解决机制

第一，可通过现有的人民调解制度解决网络支付中的交易纠纷，以保护消费者的合法权益。第二，可赋予调解协议强制执行力，经调解达成的协议可直接申请法院强制执行。第三，应充分发挥网络在纠纷解决中的作用，推广“先在线调解，后司法确认”模式，通过互联网平台开展远程调解，调解成功后直接进行司法确认，提升纠纷解决效率。第四，鼓励支付机构在服务协议中约定仲裁条款，明确仲裁机构和仲裁程序，为消费者提供更多维权选择。

6. 结论

网络支付的快速发展既为消费者带来了便捷的支付体验，也对消费者权益保护提出了严峻挑战。当前我国网络支付消费者权益保护在立法、监管、纠纷解决等方面虽已取得一定成效，但仍存在法律法规不完善、监督机制不健全、纠纷解决途径不畅通等问题。要解决这些问题，需从立法、监管、纠纷解决三个维度协同发力。只有将消费者权益保护贯穿于网络支付的全流程，才能平衡支付行业发展与消费者权益保护的关系，推动网络支付行业在规范中实现可持续发展，最终保障数字经济时代消费者的合法权益与社会经济秩序的稳定。

参考文献

- [1] 徐玮婷. 浅谈网络支付中关于消费者的权益保护[J]. 企业导报, 2012(12): 153.
- [2] 汪洛桐. 我国网络支付消费者权益保护问题研究[D]: [硕士学位论文]. 长春: 长春理工大学, 2018.
- [3] 王先林. 消费者权益保护法概论[M]. 合肥: 安徽人民出版社, 2002: 145.
- [4] 王丽姿. 第三方支付消费者权益保护的 legal 问题研究[D]: [硕士学位论文]. 保定: 河北大学, 2020.
- [5] 赵长明. 互联网金融中第三方支付的法律监管[J]. 商场现代化, 2019(2): 119-120.
- [6] 黄姗. 互联网金融创新中的消费者权益保护[J]. 福建广播电视大学学报, 2015(6): 64-67.
- [7] 杜亚涛, 董佳佳. 我国互联网金融第三方支付法律监管制度探析[J]. 商业经济研究, 2017(21): 152-154.
- [8] 马永保. 第三方支付行业市场准入: 现实依据、问题透视及改进路径[J]. 商业研究, 2014(1): 185-192.
- [9] 李响. 第三方网络支付平台消费者权益保护对策[J]. 人民论坛, 2015(21): 87-89.
- [10] 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.
- [11] 孙娜. 论网络第三方支付中的消费者权益保障问题[J]. 法制与社会, 2013(22): 100-101.
- [12] 宋雪. 互联网经济下第三方支付的安全保障[J]. 中国市场, 2019(26): 186-187.