

共享经济模式下消费者知情权与选择权的实现路径

葛 颖

南京林业大学马克思主义学院, 江苏 南京

收稿日期: 2024年11月15日; 录用日期: 2024年11月28日; 发布日期: 2024年12月31日

摘 要

共享经济的迅猛发展对消费者的知情权和选择权保护提出了新的挑战, 文章针对共享经济背景下消费者知情权与选择权保护问题进行研究, 分析了共享经济模式下消费者知情权与选择权面临着信息不对称问题、虚假宣传与误导性信息、选择受限、隐私泄露风险等挑战, 提出了加强信息披露与透明度、提升消费者教育与自我保护能力、完善法律法规与监管机制、强化平台责任与自律、推动技术创新与数据保护的途径, 以确保消费者的知情权和选择权得到有效保护, 从而有助于提升消费者信任, 推动共享经济模式持续、稳定、繁荣地发展。

关键词

共享经济, 知情权, 选择权, 权益保护

The Path of Realizing Consumers' Right to Know and Right to Choose under the Sharing Economy Model

Ying Ge

School of Marxism, Nanjing Forestry University, Nanjing Jiangsu

Received: Nov. 15th, 2024; accepted: Nov. 28th, 2024; published: Dec. 31st, 2024

Abstract

The rapid development of the sharing economy poses new challenges to the protection of consumers' right to know and right to choose. This article delves into the issue of protecting consumers'

文章引用: 葛颖. 共享经济模式下消费者知情权与选择权的实现路径[J]. 法学, 2024, 12(12): 7375-7383.

DOI: 10.12677/ojls.2024.12121045

right to know and right to choose against the backdrop of the sharing economy. It analyzes the challenges faced by consumers' right to know and right to choose in the sharing economy model, including information asymmetry, false advertising and misleading information, limited choices, and risks of privacy leakage. To ensure the effective protection of consumers' right to know and right to choose, the article proposes several pathways: enhancing information disclosure and transparency, improving consumer education and self-protection capabilities, refining laws, regulations, and regulatory mechanisms, strengthening platform responsibility and self-discipline, and promoting technological innovation and data protection. These measures can help boost consumer trust and facilitate the sustained, stable, and prosperous development of the sharing economy model.

Keywords

Sharing Economy, Right to Know, Right to Choose, Protection of Rights and Interests

Copyright © 2024 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

共享经济聚焦于资源共享，促进了产业结构的优化与升级，推动了社会效益的提升，并激发了经济的可持续发展动力。以 Uber 和 Airbnb 等为例的共享经济模式，在现代信息技术，特别是移动互联网技术的迅速普及和应用下，近年来展现出强劲的发展势头，吸引了政府及社会各界的广泛注意。在 2015 年十八届五中全会提出的“十三五”规划建议中，共享经济首次被纳入讨论，并随后被确立为国家战略。据国家信息中心发布的《中国共享经济发展报告(2023)》显示，2022 年我国共享经济市场规模继续扩大，全年交易额达到约 38,320 亿元，同比增长 3.9% [1]。普华永道预测，到 2025 年，全球共享经济五大主要行业的收入将超 3000 亿美元。显然，全球正迅速迈进共享经济时代，共享经济模式正加速渗透到社会经济各领域，从共享充电、住宿、出行，到教育、物流等，共享经济不仅引领着社会发展，也深刻改变着人们的日常生活，带来了便捷、节省了开支，还创造了额外的收入。作为一种新兴的经济模式，共享经济颠覆了传统的购买消费方式，催生了租赁、分享、交换等多种新型消费模式，从而引发了社会消费模式的重大变革。在共享经济中，消费者知情权与选择权至关重要。它们不仅是消费者做出明智决策、避免误导的基础，也是维护市场公平竞争、促进共享经济健康发展的关键。保障这两项权利，有助于提升消费者信任，推动共享经济模式持续、稳定、繁荣地发展。

2. 共享经济模式下消费者知情权与选择权的内涵

2.1. 消费者知情权与选择权

消费者知情权，是指在购买、使用商品或接受服务的过程中，消费者依法享有的了解商品或服务的真实、全面信息的权利。这一权利是消费者权益保护体系中的基石，它确保了消费者在做出消费决策前，能够基于充分、准确的信息进行理性判断。知情权不仅关乎消费者的经济利益，更是对消费者自主决策能力的尊重和保护。它要求商家或服务提供商必须提供详尽、真实的产品或服务信息，包括但不限于价格、质量、性能、使用方法、售后服务、生产者或提供者信息等，以便消费者能够做出明智的选择。

消费者选择权，是指消费者根据个人意愿和需求，自由挑选商品或服务的种类、规格、品牌以及购买或接受服务的方式 [2]，并自主决定是否进行交易的权利。这是消费者在市场上享有的一项基本权利，

也是市场经济自由竞争和消费者主权原则的具体体现。选择权赋予了消费者在市场上寻找最适合自己需求的商品或服务的能力,促进了市场的多样性和创新性。它要求市场提供丰富的商品和服务选择,同时保障消费者不受任何形式的强制交易或不当诱导,确保消费者能够基于个人偏好和实际需求做出自由决策。

消费者知情权和选择权的实现,是维护市场经济秩序、促进公平竞争、保护消费者权益的重要基石。它们不仅保障了消费者的基本权利,还促进了市场的健康发展,推动了商品和服务的持续改进与创新。在共享经济等新兴经济模式下,消费者知情权和选择权的保护尤为重要,因为它们直接关系到消费者对新经济模式的信任度和参与度,进而影响整个经济的可持续发展。因此,加强消费者知情权和选择权的保护,不仅是消费者权益保护工作的重点,也是推动经济高质量发展的必然要求。

2.2. 共享经济中消费者知情权与选择权的具体表现

在共享经济模式下,消费者知情权得到了更为全面和深入的实现。共享经济平台作为连接消费者与商品或服务提供者的桥梁,承担着提供详尽^[3]、准确信息的责任。首先,平台通过提升信息透明度,向消费者公开商品或服务的价格、提供者、评价、信用度等关键信息,使消费者能够全面了解商品或服务的真实情况。同时,平台对提供者的资质进行严格审核,并向消费者公开审核标准,进一步增强了信息的可信度。此外,交易过程中的费用、服务条款和退换货政策等也需向消费者明确,确保消费者在交易过程中不会遇到意外的费用或纠纷。共享经济平台还鼓励消费者对商品或服务进行评价和反馈,这些评价和反馈不仅为消费者提供了更多关于商品或服务的信息,还帮助平台优化服务质量,提升用户体验^[4]。

共享经济模式为消费者提供了更为丰富和多样化的选择。在共享经济平台上,消费者可以根据个人需求和偏好,在多个提供者之间进行比较和筛选,找到最适合自己的商品或服务。这种多样化选择不仅满足了消费者的个性化需求,还促进了市场的竞争和创新。随着技术的发展,共享经济平台还能够根据消费者的历史行为和偏好,提供个性化的商品或服务推荐,进一步提升了消费者的满意度。此外,共享经济模式还赋予了消费者更多的自主决策权。消费者可以自主决定购买或接受服务的数量、时间和方式,这种灵活性不仅提高了消费者的自主权,还促进了市场的灵活性和效率。在某些共享经济平台上,消费者还享有反悔权,即在收到商品或服务后的一定期限内,如果消费者对商品或服务不满意,可以无理由退货或取消服务。这一权利进一步保障了消费者的选择权,增强了消费者对共享经济平台的信任。

2.3. 共享经济对消费者知情权与选择权的影响

共享经济对消费者知情权的影响主要体现在信息透明度的显著提升与知情权保障机制的全面完善两大方面。在信息透明度方面,共享经济平台利用大数据、人工智能等先进技术,深度挖掘和整理商品或服务信息,确保消费者能够轻松获取价格、提供者资质、用户评价、交易量等详细信息。这不仅帮助消费者做出更明智的消费决策,还有效降低了信息不对称带来的风险。同时,平台通过用户评价和反馈机制,对提供者进行动态评估和监督,确保提供的商品或服务符合相关标准和法规,进一步保障了消费者的知情权,营造了一个更加公平、透明的市场环境。此外,共享经济平台还致力于建立完善的知情权保障机制,以构建消费者与平台之间的信任关系。平台普遍制定了隐私保护政策,明确规定了消费者个人信息的收集、使用、处理方式和范围,并在收集信息前征得消费者的同意,告知相关信息的使用目的和可能带来的风险,有效保护了消费者的隐私权。同时,平台还制定了用户协议,明确了消费者与平台之间的权利和义务关系,为消费者在交易过程中提供了明确的指导和保障。当消费者的知情权受到侵害时,平台会提供便捷的投诉渠道和纠纷解决机制,如在线客服、电话客服、邮件投诉等,确保消费者能够及时、有效地反映问题并得到解决,维护了消费者的合法权益。这些措施共同促进了共享经济市场的健康发展,提升了消费者的知情权和消费体验。

共享经济对消费者选择权的影响是深远且积极的，它不仅极大地扩展了消费者的选择范围，还促进了个性化与定制化服务的普及，同时提升了交易的灵活性与便捷性。首先，共享经济模式打破了传统市场的地域限制，为消费者带来了前所未有的选择空间。在共享经济平台上，消费者可以轻松接触到来自全球各地的商品或服务提供者，浏览并比较他们的商品或服务。这种跨地域的选择范围，不仅让消费者能够接触到更多样化的商品和服务，还促使提供者之间形成良性竞争，推动商品和服务质量的提升。消费者可以根据自己的需求和偏好，在平台上自由选择最适合自己的商品或服务，这种选择权的扩大，无疑提高了消费者的满意度和幸福感。其次，共享经济平台利用大数据分析和人工智能技术，精准捕捉消费者的个性化需求和偏好，为消费者提供了更加个性化的商品或服务推荐。平台会根据消费者的历史行为、购买记录、浏览记录等信息，进行深度分析和挖掘，从而了解消费者的需求和偏好。在此基础上，平台可以为消费者提供定制化的商品或服务，满足消费者的个性化需求。这种个性化与定制化服务的普及，不仅提升了消费者的消费体验，还促进了市场的细分和差异化发展。此外，共享经济平台还提供了多种交易方式和支付方式，使得消费者可以根据自己的需求和偏好选择合适的交易方式和支付方式。消费者可以随时随地通过平台进行交易，无需受到时间和地点的限制。这种交易灵活性的提升，让消费者在购物过程中更加便捷和高效。同时，平台还提供了便捷的售后服务和退款机制，确保消费者在交易过程中遇到问题时能够得到及时、有效的解决。这种售后服务的完善，不仅增强了消费者的信任感，还提升了平台的竞争力。

3. 共享经济模式下消费者知情权与选择权面临的挑战

3.1. 信息不对称问题

在共享经济模式中，尽管平台利用大数据和人工智能技术极大地提升了信息的获取和呈现效率，但平台与消费者之间的信息不对称问题依然是一个不容忽视的挑战。这种信息不对称主要源于平台对信息的选择性展示，以及消费者在信息获取上的局限性。首先，共享经济平台作为信息的集中地，拥有大量关于商品、服务以及提供者的数据。然而，部分平台可能出于自身利益考虑，选择性地展示这些信息。例如，为了吸引消费者，平台可能更倾向于展示好评率高、销量好的商品或服务，而对于那些评价较差或销量不佳的则可能进行淡化处理。这种选择性展示可能导致消费者无法获取到全面、客观的信息，进而影响其做出正确的消费决策。其次，消费者在获取信息时也存在局限性。一方面，消费者可能缺乏足够的专业知识和经验来判断信息的真伪和准确性。另一方面，由于时间和精力限制，消费者往往只能浏览到平台推荐或展示的部分信息，而无法深入探究更多细节。这种局限性使得消费者在面对海量信息时，难以筛选出真正有价值的内容。

信息不对称问题的存在，可能导致消费者做出错误的消费决策。例如，消费者可能基于不完整或误导性的信息选择了不适合自己的商品或服务，从而浪费了金钱和时间。更严重的是，这种信息不对称还可能损害消费者的合法权益。例如，当消费者购买的商品或服务存在质量问题时，由于信息不全面或不准确，他们可能难以有效维权。

3.2. 虚假宣传与误导性信息

共享经济模式，作为现代商业的一个重要分支，本应是一个基于信任和透明度的经济体系。然而，现实中部分共享经济平台在宣传策略上的不当行为，如虚假宣传和误导性信息的散布，却在消费者心中埋下了信任的种子，却未能让这颗种子生根发芽，反而让裂痕逐渐显现。虚假宣传通常涉及商品或服务的性能、价格以及提供者资质等多个方面。平台为了迅速吸引用户并提升市场份额，有时会采用夸大其词的手法，对商品或服务的性能进行不切实际的描述。例如，一款普通的共享住宿服务可能被描绘成拥

有五星级酒店舒适度和服务质量，而实际上却大相径庭。这种信息不对称，让消费者在期待与现实之间产生了巨大的落差，从而产生了不满和失望。价格方面的误导性信息同样屡见不鲜。一些平台通过低价策略吸引消费者，但在交易过程中却暗藏各种额外费用或加价行为。消费者在面对这种价格欺诈时，往往感到被欺骗，不仅经济利益受损，更重要的是对平台的信任感被严重削弱。提供者资质的虚假宣传也是一大问题。共享经济模式中，提供者的信誉和资质是消费者做出选择的关键因素。然而，部分平台为了扩大市场，放松了对提供者资质的审核，甚至默许或纵容虚假资质和虚假评价的存在。这不仅让消费者在选择时面临潜在的安全风险，更在无形中破坏了整个共享经济生态的信任基础。这些虚假宣传和误导性信息的存在，不仅直接损害了消费者的知情权，更对消费者的选择权造成了深远的影响。消费者在做出消费决策时，往往基于有限的信息和资源，而虚假信息的泛滥无疑增加了消费者的决策难度和风险。长此以往，消费者对共享经济模式的信任度将大幅下降，进而影响到整个行业的可持续发展。

3.3. 选择受限

在共享经济时代，算法推荐和评价机制成为平台吸引用户、提升用户体验的重要手段。然而，这些机制在为消费者提供便利的同时，也在一定程度上限制了消费者的自主选择，使其在选择商品和服务时面临被算法束缚和评价迷雾所困扰的困境。算法推荐机制，作为共享经济平台的重要功能之一，通过分析消费者的历史行为、购买记录等信息，为消费者提供个性化的商品和服务推荐。这种推荐方式在一定程度上提高了消费者的购物效率，使其能够快速找到符合自身需求的商品和服务。然而，算法推荐也可能导致消费者陷入信息茧房。当算法过于精准地捕捉消费者的偏好时，消费者可能只会被推荐与其历史行为高度相似的商品和服务，从而忽略了其他多样化的选择。这种信息茧房效应不仅限制了消费者的视野，还可能使其错过更适合自己的商品和服务。与此同时，评价机制在共享经济中也扮演着至关重要的角色。消费者通过查看其他用户的评价来了解商品和服务的真实情况，从而做出更加明智的选择。然而，评价机制并非完美无缺。一方面，评价机制可能存在被操纵的风险。部分商家为了提升销量和口碑，可能会采取刷单、虚假评价等手段来影响评价的真实性。这种不真实的评价不仅误导了消费者，还破坏了市场的公平竞争环境。另一方面，即使评价机制本身是真实的，但由于消费者的评价标准和偏好存在差异，因此评价结果也可能存在主观性和片面性。这种主观性和片面性可能导致消费者在选择商品和服务时产生困惑和误解。

算法推荐和评价机制的局限性对消费者的自主选择产生了深远的影响。在算法推荐的作用下，消费者可能逐渐习惯于接受平台推荐的商品和服务，而失去了主动探索和发现新事物的动力。在评价机制的影响下，消费者可能过于依赖他人的评价来做出选择，而忽略了自己的真实需求和感受。这种依赖性和被动性不仅削弱了消费者的自主选择能力，还可能使其在选择商品和服务时陷入盲目和迷茫的境地。

3.4. 隐私泄露风险

共享经济，这一新型经济模式在带来便捷与效率的同时，也悄然开启了消费者个人信息泄露的“潘多拉魔盒”。随着共享经济平台的蓬勃发展，消费者个人信息的保护问题日益凸显，成为影响消费者信任与权益的重大隐患。共享经济平台为了优化服务体验、实现精准营销，往往需要收集用户的姓名、联系方式、地理位置乃至消费习惯等敏感信息。然而，部分平台在信息安全管理和技术措施上的疏漏，使得这些信息如同裸露在荒野中的宝藏，极易被不法分子窃取。这种信息泄露不仅是对消费者隐私权的直接侵犯，更是对其信息安全与财产安全的严重威胁。一旦个人信息泄露，消费者将面临垃圾邮件、推销电话的狂轰滥炸，更可能陷入电信诈骗的陷阱。这些不法行为不仅干扰了消费者的正常生活，更可能导致其遭受经济损失和精神压力。更为严重的是，信息泄露还可能使消费者对共享经济平台失去信任，从

而限制其在该领域的消费选择，影响市场的健康发展。

此外，信息泄露还可能对消费者的知情权与选择权构成潜在威胁。在信息不对称的市场环境中，消费者需要依赖全面、准确的信息来做出明智的消费决策。然而，当个人信息被泄露后，消费者可能会因为担心信息被滥用而变得更加谨慎，甚至选择放弃使用某些共享经济服务。这种因信息泄露而产生的恐惧心理，无疑会限制消费者的选择自由，影响市场的多元化发展。

4. 共享经济模式下消费者知情权与选择权的实现路径

4.1. 加强信息披露与透明度

共享经济平台，作为连接消费者与服务提供者的关键纽带，其信息披露的透明度直接影响到消费者的决策质量与市场的整体信任度。因此，平台必须承担起主动、全面披露相关信息的责任，这不仅是对消费者权益的尊重，也是市场健康发展的基石。

首先，信息披露的全面性是基础。共享经济平台应涵盖服务提供者的资质信息，这包括但不限于服务提供者的注册信息、资质证书、过往评价等，这些信息能够帮助消费者更好地评估服务提供者的专业性和可靠性。同时，商品或服务的详细描述也是必不可少的，它应包括产品的规格、性能、使用方法，以及服务的具体内容、服务流程、服务标准等，让消费者能够全面了解所购买的产品或服务。此外，价格及费用构成的透明度同样重要，平台应明确列出各项费用，包括基础费用、可能的附加费用以及任何潜在的隐藏费用，避免消费者在消费过程中遇到意外的经济负担。其次，信息披露的真实性、准确性和完整性是核心。平台应建立健全的信息披露制度，确保所披露的信息真实可靠，不夸大其词，不隐瞒关键信息。这要求平台对服务提供者进行严格的审核，确保其提供的资质信息、服务描述等真实无误。同时，平台还应定期对已披露的信息进行更新，确保信息的时效性，避免过时信息误导消费者。为了避免虚假宣传或误导性信息的出现，平台还应建立有效的信息审核机制。这包括设立专门的信息审核团队，对服务提供者提交的信息进行严格的审查，确保其符合平台的信息披露标准。同时，平台还应鼓励消费者参与信息监督，通过消费者反馈、投诉等方式，及时发现并纠正虚假信息。此外，平台还应加强与消费者的沟通，建立透明的沟通机制。这包括定期发布平台运营报告，向消费者通报平台的运营情况、服务提供者的整体表现以及消费者反馈等，增强消费者对平台的信任感。同时，平台还应设立专门的消费者咨询渠道，解答消费者在消费过程中遇到的问题，提供及时、准确的信息支持。

4.2. 提升消费者教育与自我保护能力

共享经济以其便捷性、高效性和创新性迅速赢得了广大消费者的青睐。然而，这一模式的快速发展也带来了诸多挑战，其中消费者教育与自我保护能力的提升尤为关键。共享经济平台虽然为消费者提供了前所未有的便利，但同时也伴随着信息不对称、服务质量参差不齐等问题，使得消费者在享受服务的同时，也面临着一定的风险。因此，加强消费者教育，提升其对共享经济模式的认知与理解，以及培养自我保护意识，成为保障消费者权益、促进市场健康发展的重要途径。

首先，共享经济模式的宣传与教育应成为消费者教育的重点。共享经济作为一种新型的经济形态，其运作机制、服务特点、风险与机遇等方面与传统经济模式存在显著差异。因此，消费者需要全面了解共享经济模式的本质与特点，以便做出更加理性的消费决策。这要求共享经济平台、政府部门以及社会组织等多方共同努力，通过多渠道、多形式的宣传与教育，提高消费者对共享经济模式的认知度。例如，可以举办共享经济主题讲座、研讨会、体验活动等，让消费者亲身体验共享经济带来的便利，同时了解其潜在风险。此外，还可以利用媒体平台发布共享经济相关的知识普及文章、视频、案例等，帮助消费者更好地理解这一新兴经济模式的运作机制。其次，培养消费者的自我保护意识，提升其识别和防范虚

假信息、欺诈行为的能力,是保障消费者权益的关键。在共享经济模式下,消费者面临着信息泄露、服务质量参差不齐、欺诈行为等风险。因此,消费者需要具备一定的自我保护意识和能力,以便在遇到问题时能够及时应对。这要求共享经济平台加强信息安全管理,保障消费者个人信息安全;同时,也需要消费者自身提高警惕,学会识别虚假信息和欺诈行为。例如,消费者可以查看服务提供者的资质证书、过往评价、用户反馈等,以判断其信誉和可靠性。此外,消费者还应了解相关法律法规和维权渠道,以便在遭遇侵权时能够积极维权。

4.3. 完善法律法规与监管机制

共享经济作为一种新型经济模式,其快速发展在为消费者带来便利的同时,也对现有的法律法规体系提出了新的挑战。为了保障消费者的知情权与选择权,维护市场的公平竞争和消费者的合法权益,必须制定和完善相关法律法规,并加强监管力度,为共享经济提供一个清晰、公正、有序的法律框架[5]。

首先,针对共享经济的特点,应制定专门的法律法规。共享经济模式下的交易行为、平台责任、消费者权益保护等方面与传统经济模式存在显著差异。因此,必须根据共享经济的特性,制定专门的法律法规,明确平台、服务提供者和消费者的权利义务。例如,应明确规定平台在信息披露、资质审核、服务监督等方面的责任,确保平台提供的信息真实、准确、完整;同时,也应明确服务提供者的资质要求、服务标准、安全保障等方面的责任,以及消费者在交易过程中的知情权、选择权、投诉权等权益。其次,加强法律法规的执行与监管力度。法律法规的制定只是第一步,更重要的是确保其得到有效执行。因此,应建立专门的监管机构或部门,负责对共享经济平台进行日常监管,确保其遵守相关法律法规,维护市场的公平竞争。同时,对于违法违规行为,应依法进行严厉打击,包括罚款、吊销营业执照、追究刑事责任等,以儆效尤。此外,还应建立消费者投诉举报机制,鼓励消费者积极维权,对消费者的投诉举报进行及时、公正的处理。再次,加强法律法规的宣传与教育。法律法规的制定与执行不仅需要监管机构的努力,也需要广大消费者和共享经济平台的共同配合。因此,应加强法律法规的宣传与教育,提高消费者对自身权益的认识和保护意识,引导共享经济平台自觉遵守法律法规,共同维护市场秩序。最后,建立多方参与的协同监管机制。共享经济涉及多个利益主体,包括政府、平台、服务提供者、消费者等。因此,应建立多方参与的协同监管机制,加强各方之间的沟通与协作,共同应对共享经济带来的挑战和问题。例如,可以建立由政府、平台、行业协会、消费者组织等组成的联席会议制度,定期交流信息、分享经验、协调解决问题。

4.4. 强化平台责任与自律

共享经济模式的兴起,为市场带来了前所未有的活力与创新,但同时也对平台责任提出了更高要求。平台作为共享经济模式的核心,不仅连接着消费者与服务提供者,更承担着维护市场秩序、保障消费者权益的重要职责。因此,强化平台责任与自律,成为共享经济稳健发展的基石。

首先,平台应建立健全内部管理制度,确保服务提供者的资质和服务质量符合相关要求。共享经济模式的特点在于其开放性和灵活性,但这也带来了服务提供者资质参差不齐、服务质量难以保障的问题。因此,平台必须承担起审核和监管的责任,建立严格的资质审核机制和服务质量评估体系。通过对服务提供者的资质、信誉、历史记录等进行全面审查,确保只有符合标准的服务提供者才能进入平台。同时,平台还应定期对服务提供者进行服务质量评估,及时发现和纠正问题,确保服务质量的稳定性和可靠性。其次,鼓励平台自律,建立消费者投诉处理机制,及时回应消费者诉求,解决消费纠纷。消费者是共享经济模式的重要参与者,其权益保护直接关系到市场的健康发展。因此,平台应建立完善的消费者投诉处理机制,包括投诉受理、调查核实、处理反馈等环节,确保消费者的投诉能够得到及时、公正的处理。

同时,平台还应积极回应消费者的诉求,通过改进服务、优化流程等方式,不断提升消费者满意度。

在强化平台责任与自律的过程中,还需要注意以下几点:一是加强平台间的信息共享与合作。共享经济模式下的平台众多,各自为政可能导致信息孤岛和监管空白。因此,应加强平台间的信息共享与合作,共同构建完善的监管体系,提高监管效率和准确性。二是提升平台的技术能力和服务水平。共享经济模式的快速发展对平台的技术能力和服务水平提出了更高要求。平台应不断投入研发和创新,提升技术水平和服务质量,以满足消费者日益多样化的需求。三是加强平台的诚信体系建设。诚信是共享经济模式的核心价值之一。平台应建立完善的诚信体系,对服务提供者和消费者进行信用评估和记录,通过信用奖惩机制促进市场诚信建设。

4.5. 推动技术创新与数据保护

在共享经济蓬勃发展的今天,技术创新成为了提升信息披露效率和准确性的关键驱动力。大数据、人工智能等前沿技术的应用,不仅为平台提供了深度洞察消费者需求的能力,还使得信息披露服务更加个性化、精准化。通过大数据分析,平台可以挖掘消费者的消费习惯、偏好及潜在需求,进而智能推荐符合其个性化需求的服务或产品。这种基于数据的精准推送,不仅提高了信息披露的针对性和有效性,还极大地提升了消费者的体验感和满意度。同时,人工智能技术的融入,更是实现了信息披露的自动化与智能化,使消费者在享受便捷服务的同时,也能快速获取所需信息,降低了信息获取的时间成本和精力成本。

然而,技术创新在带来便利的同时,也对数据安全提出了新的挑战。在共享经济模式下,消费者的个人信息、交易记录等敏感数据的安全问题日益凸显。一旦这些数据被泄露或滥用,将严重侵害消费者的隐私权,甚至可能引发更严重的后果。因此,加强数据安全保护,确保信息安全与消费者隐私,成为了共享经济模式下平台不可推卸的责任。平台应建立健全数据安全管理制度,明确数据安全责任,采取先进的加密技术和严格的访问控制措施,确保数据在传输、存储和处理过程中的安全性。此外,平台还应加强员工的数据安全意识培训,提高全员的数据安全保护能力,防止因内部疏忽导致的数据泄露事件。对于合作伙伴和第三方服务提供商[6],平台也应进行严格的资质审查和安全评估,确保数据在共享和合作过程中的安全性。

为了平衡技术创新与数据安全保护的关系,平台需要不断探索和创新,构建可持续发展的数据安全生态。一方面,平台应持续投入研发,推动技术创新,提升信息披露的效率和准确性,为消费者提供更加个性化、智能化的服务。另一方面,平台也应加强数据安全保护,建立健全的数据安全管理体系,确保消费者隐私和信息安全。在这个过程中,平台可以积极与科研机构、高校等合作伙伴开展紧密合作,共同研发更加安全、高效的数据处理和分析技术[7]。同时,平台还应积极参与数据安全相关的标准制定和监管工作,推动行业自律和合规发展,为共享经济的健康、可持续发展贡献力量。

5. 结语

共享经济在为消费者提供便利与多样化选择的同时,也对消费者的知情权和选择权构成了新的挑战。为确保消费者权益不受侵害,共享经济平台和政府监管部门需强化监管力度,健全相关法律法规,并增强消费者的自我保护意识与能力。唯有通过双方的协同努力,消费者方能在共享经济环境中享受到公正、安全且值得信赖的消费经历。本研究旨在为共享经济平台和政府监管部门提供有益的参考与启示,为消费者权益保护工作添砖加瓦。

参考文献

- [1] 付朝欢. 我国共享经济市场交易规模稳中有升[N]. 中国经济导报, 2023-02-28(002).

-
- [2] 谷思雨. 论消费者的自主选择权[J]. 法制与社会, 2015(9): 21-23.
 - [3] 旻丹. 共享经济平台: 发源背景、内涵辨析与主要特征[J]. 南方金融, 2019(10): 26-36.
 - [4] 曹先状, 徐健. 信息时代消费者购买决策的信息情报分析研究[J]. 商讯, 2023(16): 92-95.
 - [5] 董悦. 网络购物中消费者知情权的法律保护研究[D]: [硕士学位论文]. 哈尔滨: 黑龙江大学, 2024.
 - [6] 郑璇. 网络经济下工商管理的发展路径研讨[J]. 商业观察, 2023, 9(11): 70-72.
 - [7] 徐骏. 智能时代消费者知情权的困境与变革[J]. 中南大学学报(社会科学版), 2021, 27(3): 15-25.