

# 大数据时代下网络平台用户权益保护研究

陈楠

南京林业大学马克思主义学院, 江苏 南京

收稿日期: 2025年2月25日; 录用日期: 2025年3月7日; 发布日期: 2025年4月2日

## 摘要

在大数据时代背景下, 网络平台作为信息社会的重要组成部分, 其广泛应用不仅改变了商业模式, 也对用户权益保护提出了新的挑战。研究发现, 尽管我国已经出台了一系列法律法规, 如《网络安全法》和《个人信息保护法》, 但在实际操作中, 由于法律滞后、监管不足及执行不力等因素, 导致用户数据泄露、隐私侵犯等问题频发。此外, 平台算法透明度低、用户协议不公平等现象进一步加剧了用户权益受损的风险。文章指出必须采取完善的相关法律体系、强化政府监管与平台自律机制、提升司法保障和纠纷调解效率、拓宽资金支持渠道等手段维护网络用户的合法权益, 通过多方协作, 构建健全的用户权益保护体系, 是实现数字经济健康发展的关键所在。

## 关键词

数据安全, 法律监管, 用户权益保护, 网络平台责任

# Research on the Protection of User Rights and Interests of Online Platform in the Era of Big Data

Nan Chen

School of Marxism, Nanjing Forestry University, Nanjing Jiangsu

Received: Feb. 25<sup>th</sup>, 2025; accepted: Mar. 7<sup>th</sup>, 2025; published: Apr. 2<sup>nd</sup>, 2025

## Abstract

In the context of the big data era, the widespread application of online platforms as an important part of the information society has not only changed the business model, but also posed new challenges to the protection of users' rights and interests. The study found that although China has introduced a series of laws and regulations, such as the "Cybersecurity Law" and the "Personal Information

**Protection Law”, in practice, factors such as lagging laws, insufficient supervision and ineffective implementation have led to frequent problems such as leakage of users’ data and privacy infringement. In addition, the low transparency of platform algorithms and unfair user agreements further exacerbate the risk of damage to user rights and interests. The article points out that it is necessary to improve the relevant legal system, strengthen government supervision and platform self-regulation mechanism, enhance the judicial guarantee and dispute mediation efficiency, broaden the financial support channels and other means to safeguard the legitimate rights and interests of network users, through the collaboration of multiple parties, to build a sound user rights and interests protection system, is the key to the realization of the healthy development of the digital economy.**

## Keywords

**Data Security, Legal Regulation, User Rights and Interests Protection, Online Platforms Responsibility**

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

在大数据时代，信息技术的飞速发展与网络平台的广泛应用为社会带来了前所未有的变革。尤其是在用户数据的采集、存储与应用过程中，网络平台不仅改变了传统商业模式，也引发了对用户权益保护的广泛关注。随着各类网络平台深度渗透到消费者生活的方方面面，用户在享受便捷服务的同时，也面临着个人信息泄露、数据滥用等潜在风险。这些问题在数字经济蓬勃发展的背景下愈加突出，迫切需要法律与政策对其进行规范与保护。

网络平台作为新兴的经济主体，在提供服务和创造价值的过程中，往往忽视了用户信息的安全保障，导致诸如个人隐私侵犯、数据泄露、用户信息被非法买卖等问题频频发生。张浩然(2022)指出用户数据的携带权是数据主体的一项重要权利之一，他强调数据可携带性对于促进市场竞争和提升用户体验的重要性，并提出了一系列制度路径以保障用户的这一权利[1]。数据表明，从2018年至2023年间，中国网民规模迅速增长：2018年底，网民规模为8.29亿人，互联网普及率提升至59.6%；到2023年底，这一数字已达到10.92亿人，互联网普及率达到77.5%。<sup>1</sup>与此同时，用户面临的数据泄露和隐私侵权问题日益严重。如2022年李女士在母婴平台购买奶粉后频繁收到推销电话，涉及个人隐私泄露，最终通过诉讼获得赔偿。这表明尽管网络平台用户数量每年都在快速增长，但用户在面对商家的一些非法行为时往往处于不利地位，亟需更完善的法律框架来保障其合法权益。常文英等人(2011)关注到了信息弱势群体在网络平台上的权益问题，提出了针对信息弱势群体的信息援助模式，旨在帮助他们更好地利用网络资源，减少数字鸿沟带来的不利影响[2]。尽管我国在数据保护方面已经采取了多项立法举措，但相关法律制度尚未完善，且执行力不强，导致用户权益在网络平台运营中的保障滞后。因此，如何在大数据时代构建起健全的法律框架，有效保障网络平台用户的基本权益，已成为法律领域亟待解决的重要问题。

## 2. 大数据时代网络平台用户权益保护的现状

在大数据时代，网络平台已经成为各类服务的主要载体，深刻影响了人们的日常生活和经济活动。与此同时，用户在享受便捷服务的同时，也面临着多重权益风险。

<sup>1</sup> 数据来源于《中国互联网络发展状况统计报告》。

首先,数据泄露与滥用问题严重威胁着用户的隐私安全。随着平台对用户行为数据、位置数据以及消费数据的广泛采集,且部分平台未能采取足够的安全防护措施,导致大量个人信息遭遇泄露或被非法出售。其次,平台算法的透明度不足使得用户的选择权与知情权无法得到充分保障。平台通过大数据分析对用户进行精准推荐和定向推送,但这种做法往往忽视了用户的知情同意,用户对数据收集和使用的具体情况缺乏有效了解。此外,网络平台的服务条款和用户协议通常采用“一边倒”的格式,用户在注册和使用平台时很少有机会充分了解条款内容,往往只能被动接受不平等的合同条款,导致用户权益无法得到充分保障。陈洪娟(2020)指出,随着共享经济的发展,网约工的劳动权益问题日益突出,平台企业应承担更多的社会责任,保障网约工的基本劳动权益[3]。

尽管网络平台用户权益问题日益受到社会关注,但在当前的法律框架下,许多平台仍未有效承担起保护用户权益的责任。平台方的“合规性”往往处于灰色地带,且缺乏有效的监管,导致用户权益保障存在较大漏洞。张再芝等(2025)从更广泛的视角讨论了网络平台经营者的安全保障义务,认为平台不仅应对用户的内容进行审查,还应在技术层面采取有效措施,确保用户数据的安全性和隐私性[4]。因此,迫切需要对网络平台的经营行为进行法律规范,以保障用户在享受网络服务时的合法权益。

中国近年来已经意识到网络平台用户权益保护的重要性,并在多个方面采取了法律和政策措施。然而,尽管有了一定的法律框架,仍存在执行力不强和落实不充分的问题。

《网络安全法》作为我国首部综合性的网络安全法规,于2017年实施,明确规定了网络平台在数据采集、存储和保护方面的法律责任。该法要求网络运营者采取技术措施保障用户信息安全,并规定了对于违法行为的处罚。然而在实际操作中,由于缺乏明确的执行标准和监管细则,部分网络平台未能充分落实这一法律要求,导致用户数据泄露和滥用现象时有发生;《个人信息保护法》于2021年正式实施,这是中国首部专门针对个人信息保护的法律。该法明确了网络平台在收集、存储、使用和传输个人信息时必须遵循透明、必要、合法等原则,规定了用户对个人信息的知情权、同意权和撤回同意权等基本权利。虽然该法在理论上为用户权益提供了法律保障,但在实践中,许多网络平台仍未完全符合其要求,部分平台未能提供明确的用户数据使用说明,用户的同意程序也往往过于模糊,导致用户在不知情的情况下提交了个人信息;《消费者权益保护法》和《电子商务法》也对网络平台的经营行为进行了规范,规定平台必须保障消费者的知情权、公平交易权和选择权等基本权利。特别是《电子商务法》对平台的责任进行了明确界定,要求平台对商品和服务的真实性、合法性负有审查义务。然而,由于平台的经营模式复杂,部分平台在信息披露、广告推送等方面仍存在不透明的操作,用户的知情权和选择权未能得到充分保障。

尽管相关法律法规逐渐完善,但在网络平台用户权益的保护中,仍然存在法律空白与执行难题。如法律缺乏对平台利用大数据和算法进行用户画像、精准推荐等行为的明确规范,且部分地方政府在监管和执法上存在资源不足和执行力度不够的问题。总体来看,尽管我国在网络平台用户权益保护方面已经有了初步的法律框架,但实际效果受到执行力和平台合规意识的制约,亟需进一步完善相关法律法规,并加强监管力度。

### 3. 编排网络平台用户权益保护面临的挑战

#### 3.1. 权益保护法律缺失与滞后

尽管我国在大数据与网络平台领域逐步加强了法律制度的建设,但相较于日新月异的技术发展,现有的法律框架仍存在一定的缺失与滞后性。

首先,关于平台收集、存储与利用用户数据的法律规制仍不完善。虽然《网络安全法》与《个人信息保护法》已规定了个人信息的保护和平台的责任,但对于平台如何利用数据分析和算法进行精准推送、

个性化推荐等行为，缺乏足够明确的法律规定。例如平台通过算法处理用户数据生成用户画像，但当前的法律框架并未对算法的透明度、用户同意机制和算法可能带来的歧视性问题进行深入规定。这导致了許多网络平台利用用户的隐私数据进行精细化商业化运作，而用户对此缺乏足够的知情权与控制权。

其次，虽然《消费者权益保护法》与《电子商务法》分别对消费者在电商平台上的权益进行了保护，但针对网络平台本身，尤其是在信息披露与平台责任方面的细则并不完全明确。平台在商品和服务的真实性、合法性审查上的责任界定依然模糊，导致消费者在面对虚假宣传或恶意欺诈时，缺少足够的法律支持与救济途径。这些法律滞后现象使得平台在享受快速发展的同时，忽视了对用户权益的全面保护。

### 3.2. 法律监管不力与执行困境

在网络平台用户权益保护的 legal 框架日益完善的背景下，监管空白与执行困境仍是制约法律效果的关键因素。虽然我国《网络安全法》和《个人信息保护法》等法律已经明确了对平台的基本要求，但在具体实施过程中，相关部门的监管力度与监管手段尚未有效跟进，存在执行不力、监管滞后的问题。尤其是在大数据技术应用日益普及的今天，平台对数据的收集和使用方式变得愈加复杂，监管机关面临技术落后、法规滞后等多重挑战，导致平台常常能够规避监管。

《网络安全法》虽然要求平台加强用户信息保护，但在具体实施中，政府部门的技术手段和监管资源有限，无法覆盖所有平台的操作行为。对于平台利用用户数据进行商业化行为，法律缺乏及时的调整与更新，导致部分平台利用“灰色地带”逃避监管，侵犯用户权益却不易被及时追责。由于法律的滞后性与监管的不足，网络平台在数据管理和用户隐私保护方面存在较大的法治风险。

### 3.3. 权益纠纷的解决机制不足

在网络平台的运行中，用户权益纠纷逐渐增多。然而现有的纠纷解决机制尚不完善，尤其是缺乏高效、公正的司法救济途径。当前许多网络平台的用户协议采用了标准化、固定化条款，用户往往没有充分的协商空间，且平台方对纠纷的处理态度偏向保护自身利益。尽管《消费者权益保护法》对消费者的权益提供了保障，但网络平台的 service 条款往往不够明确，甚至具有显失公平的特点，导致消费者在遇到权益受损时，难以获得有效救济。

此外，网络平台之间的竞争和技术发展的不断推进，使得传统的法律途径对于涉及平台服务与技术问题的纠纷处理显得滞后。在这种情况下，缺乏专业性和针对性的纠纷解决机制，导致许多涉及用户信息安全、虚假宣传或数据滥用等问题的纠纷无法通过快速且有效的渠道解决。虽然我国的《电子商务法》明确规定了平台的责任，但对于如何通过司法途径快速解决相关争议，仍缺乏细化的规定与实践保障。

### 3.4. 财务保障与资金运作问题

网络平台在处理用户信息和权益保护方面的不足，往往与其资金保障机制和财务运作模式有关。许多平台依靠大数据驱动商业模式，通过个性化推荐和精准广告获得巨额利润，但在资金运作方面的透明度不足，尤其是如何保障用户权益的资金投入和合理使用，缺乏明确的法律框架。例如，在平台需要为数据安全、用户隐私保护等领域投入大量资金时，如何确保平台将其盈利用于改善用户保护措施，未能在法律上得到有效强制要求。

我国的《个人信息保护法》规定了平台对用户信息安全的保护责任，但并未明确要求平台对信息安全投入足够的资金，或制定专门的资金监管机制。这种缺乏资金保障的现状，导致许多平台在实现盈利的同时，对用户权益保护投入不够，甚至出现数据泄露等严重问题。为了提升用户信任并推动法律的有效落实，应当进一步完善对平台资金运作的监管，确保其在数据保护方面的投资能够真正落地，且为用户权益提供必要的财务保障。



## 4. 保障网络平台用户权益的建议

### 4.1. 完善网络平台用户权益的法律体系

在大数据时代，完善的法律体系对于保护网络平台用户权益具有至关重要的作用。当前，虽然我国在网络安全、个人信息保护等方面已有一定的法律框架，但与快速发展的技术和复杂的商业模式相比，这些法律依然显得滞后且不完善。因此，首先需要在现有法律基础上进行补充和完善。陆浩东(2016)借鉴了西方国家保护消费者权益的成功经验，提出我国应加强个人信息保护法律体系建设，规范信息收集和利用行为，同时强化社会监管和消费者教育，以构建安全的信息消费环境[5]。

首先，法律应当明确网络平台在数据收集、存储和使用过程中的责任，强化平台对用户个人数据的保护义务。在《网络安全法》和《个人信息保护法》的基础上，应该出台更加具体的细则，规范平台如何处理用户数据、如何确保数据的隐私性与安全性，以及如何防范数据泄露与滥用的风险。此外，现行法律未能充分覆盖平台使用数据进行算法推荐、用户画像及精准广告等行为的规制。因此，未来的法律体系需要加强对这些技术手段的规范，确保平台在使用用户数据时必须经过明确的同意程序，并让用户能够在理解和知情的情况下决定是否同意数据的收集与使用。

其次，随着数字平台的多样化和跨境性，法律体系的国际化和兼容性也应得到关注。尤其是在用户数据跨境流动的背景下，如何在国内外法律框架之间寻求平衡，保障国内用户的权益，已成为亟待解决的问题。应加强国际合作，推动制定跨国界的数据保护法律与标准，确保在全球化的网络环境下，用户信息能够得到更广泛的法律保护。

### 4.2. 强化政府监管与平台自律机制

在网络平台用户权益保护方面，单靠法律的推动和平台的自觉是不足够的，必须要有有效的政府监管与行业自律机制共同作用。政府应当在现有法律框架下，完善对网络平台的监管机制，确保平台遵守相关法律并承担其应尽的法律责任。

首先，政府应当通过建立更加全面的监管体系，加强对网络平台尤其是在数据保护方面的监管力度。除了现有的《网络安全法》和《个人信息保护法》外，政府应出台更加细化的行业标准与执行细则，明确平台在数据保护、隐私保障、用户同意程序等方面的具体义务，避免模糊监管或监管空白。特别是在数据泄露、滥用等事件发生时，政府应当加大处罚力度，通过强有力的法律后果震慑平台行为，确保平台能够主动提升其数据保护能力。

其次，平台的自律机制同样重要。刘文杰(2023)探讨了平台在防止网络暴力中的责任，提出平台应承担一定的安全保障义务，包括采取预防性措施、删除侵权内容等方式来保护用户免受网络暴力的侵害[6]。虽然政府监管能够确保法律的执行，但在实际操作中，网络平台的自律机制也能发挥出更大的作用。平台应当建立并落实用户信息保护的内部标准和合规制度，通过行业协会的指导，推动行业内的自我规范和责任承担。为了提高平台自律的效果，应定期进行自我审查，并通过第三方评估机构的监督，确保其操作符合国家法律要求以及行业自律规范。姚杰(2021)也强调网络视频平台在用户内容管理方面的责任，建议建立更为严格的监管机制[7]。

### 4.3. 提升司法保障与纠纷调解效率

随着网络平台用户权益纠纷的日益增多，提升司法保障和纠纷调解效率已经成为改善用户权益保护的重要任务。张鑫(2015)在其研究中强调了司法救济机制的重要性，认为通过有效的司法途径可以帮助用户更好地维护其合法权益[8]。目前，尽管已有《电子商务法》和《消费者权益保护法》等法律为用户提

供了部分保障，但在纠纷处理的具体操作上，司法系统面临着许多挑战。

首先，司法保障需要进一步完善。在数据泄露、平台责任等涉及用户权益的案件中，如何通过司法途径维护用户的合法权利，仍然是一个亟待解决的问题。法律应进一步明确用户在遇到平台侵权时的司法救济路径，并确保司法机构能够快速、公正地处理相关案件。此外，应建立专门的网络平台纠纷审理机构，集中处理网络平台相关的用户权益纠纷，避免案件的分散处理导致审判质量和效率降低。提升法官的专业能力和对技术的理解，是确保网络平台纠纷得到公正裁决的重要保障。

其次，优化纠纷调解机制也至关重要。除了司法途径，平台还应当建立健全纠纷调解机制，为用户提供快速且便捷的维权通道。在此过程中，平台应当通过专门的客服和调解人员，主动调解用户与平台之间的纠纷。与此同时，借助第三方调解机构和行业协会的支持，形成多元化的纠纷解决机制，不仅能提高效率，还能增强用户对平台的信任。

#### 4.4. 拓宽资金支持与保障渠道

完善网络平台用户权益保护的另一个关键方面是资金支持与保障。在数据保护和用户权益保障方面，平台需要大量资金投入来建立有效的安全防护措施和合规体系，但当前不少平台对资金的投入仍显不足，这在一定程度上削弱了用户权益保护的效果。

首先，政府应当出台相应的激励政策，通过税收优惠、财政补贴等手段，鼓励平台加大在用户信息保护和安全管理方面的资金投入。例如，可以设立专项资金，支持平台在信息保护技术、数据安全措施等方面进行创新和投资。同时，应加强对平台财务运作的监管，确保平台资金用于合法的用户保护措施上，而不是仅仅用于扩大市场份额。

其次，行业自律机制也可作为资金保障提供支持。行业协会和第三方评估机构应推动平台建立起明确的资金运作透明度要求，确保平台在处理用户信息保护的财务投入时，能够做到公开、透明，并接受外部审计。行业内部应当通过设立用户保护基金等形式，为用户提供必要的财务保障，确保在用户权益受到侵害时，能够通过基金进行赔偿和救济。

综上所述，完善网络平台用户权益的保护体系，不仅仅依赖于法律的完善，还需要政府的有效监管、平台的自律以及资金保障的支持。在这一过程中，法律、监管、司法及资金等方面的协同作用，将为用户权益提供更加坚实的保障。

### 5. 结论

在大数据时代，网络平台已成为社会经济的重要组成部分，用户数据的收集、处理与应用不仅推动了数字经济的发展，也带来了用户权益保护方面的严峻挑战。当前，个人信息泄露、数据滥用、平台责任界定不清等问题仍然突出，暴露出法律体系的不完善、监管机制的滞后以及司法救济的局限性。面对这一现实，构建健全的用户权益保护体系已成为提升国家治理现代化水平的重要任务。通过完善法律体系、强化政府监管、优化司法救济机制，并拓展资金支持渠道，可以在法律和制度层面为用户提供更加全面的权益保障。这不仅是维护数字时代公平正义的必然要求，更是推动我国数字经济高质量发展、实现社会长期稳定与可持续增长的重要举措。从更深层次来看，网络平台用户权益的保护关乎社会公平、市场秩序和公民权利，是我国推进网络空间法治化、构建数字强国的关键环节。唯有构建完善的法律保障体系，确保用户在网络空间中的基本权利不受侵害，才能为我国实现社会主义现代化强国目标提供坚实的法治支撑。

### 参考文献

- [1] 张浩然. 用户数据携带权益保障的制度路径[J]. 知识产权, 2022(7): 47-69.

- 
- [2] 常文英, 刘冰. 网络环境中信息弱势群体信息援助模式与策略研究[J]. 情报杂志, 2011, 30(5): 152-155+123.
  - [3] 陈洪娟. 网约工劳动权益如何保障[J]. 人民论坛, 2020(15): 142-143.
  - [4] 张再芝, 林梦. 网络平台经营者安全保障义务的责任研究[J]. 文化学刊, 2025(1): 143-146.
  - [5] 陆浩东. 从西方国家保护消费者权益政策看用户信息消费的安全管理[J]. 新世纪图书馆, 2016(9): 26-30.
  - [6] 刘文杰. 网络暴力中个体维权困境与平台安全保障义务[J]. 国家检察官学院学报, 2023, 31(5): 39-57.
  - [7] 姚杰. 论网络视频平台安全保障义务的责任认定[J]. 出版广角, 2021(2): 71-73.
  - [8] 张鑫. 刘某、刘某某诉湖南移动流量清零案评析[D]: [硕士学位论文]. 长沙: 湖南大学, 2015.