

数字平台消费者维权困境的成因与对策

杨思汗

宁波大学教师教育学院, 浙江 宁波

收稿日期: 2026年7月31日; 录用日期: 2026年8月14日; 发布日期: 2026年9月14日

摘 要

在数字平台交易中, 消费者的知情与救济同时受到认知条件和平台的影响。本文旨在运用规范分析、文献分析和典型案例分析方法, 以有限理性和“控制能力-责任配置”为基本框架, 考察消费者从订立合同、收集证据到寻求救济的全过程。研究发现, 问题不只是消费者是否认真阅读条款。平台对交易界面、后台数据、履约环节和投诉程序的控制, 都可能让订约时的信息差距进一步转化为举证和追责障碍。因此, 平台义务不宜采取整齐划一的配置方式, 而应结合其实际控制范围分别确定。制度上还需提高关键条款的可理解性, 保障争议记录能够被调取, 使经营者退出平台后仍可追溯, 并对大量重复发生的同类纠纷进行集中处理, 从而切实降低消费者行使权利的成本。

关键词

数字平台, 消费者权益, 有限理性, 格式条款, 平台责任

Causes of and Countermeasures for Consumer Rights Protection Difficulties on Digital Platforms

Sihan Yang

College of Teacher Education, Ningbo University, Ningbo Zhejiang

Received: July 31, 2026; accepted: August 14, 2026; published: September 14, 2026

Abstract

Consumers' access to information and redress in digital platform transactions is shaped by both cognitive constraints and platform control. Using doctrinal analysis, literature review, and typical-case analysis, this article applies bounded rationality and a “control capacity—responsibility allocation” framework to contracting, evidence collection, and remedies. The problem is not simply

文章引用: 杨思汗. 数字平台消费者维权困境的成因与对策[J]. 法学, 2026, 14(9): 127-133.

DOI: 10.12677/ojls.2026.149264

whether consumers read contractual terms. Control over interfaces, backed data, performance, and complaint procedures may turn initial information gaps into evidentiary and accountability barriers. Platform duties should therefore reflect their actual scope of control. The legal framework should require understandable key terms, accessible dispute records, continued seller traceability after exit, and collective handling of recurring disputes.

Keywords

Digital Platform, Consumer Rights, Bounded Rationality, Standard Terms, Platform Liability

Copyright © 2026 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

平台交易把本来需要多次沟通的缔约过程压缩为注册、勾选和支付等少数操作。消费者若不点击“同意”，通常无法继续使用服务；但点击对象并非一份能够充分磋商的合同，而是由用户协议、隐私政策、会员规则、自动续费说明和售后政策共同组成的规则集合。格式条款确实降低了交易成本，但问题在于，当条款数量、呈现层级和修改频率超过普通用户的处理能力时，一次界面操作究竟能够证明何种程度的真实同意。

我国已经形成多层次的规范框架。《中华人民共和国民法典》¹(后文简称《民法典》)第 496 条和《中华人民共和国消费者权益保护法》²(后文简称《消费者权益保护法》)第 26 条分别规定格式条款提供方的提示说明义务与经营者使用格式条款时的消费者保护规则；《中华人民共和国电子商务法》³(后文简称《电子商务法》)进一步规定平台规则公示、平台内经营者身份核验以及商品、服务和交易信息保存等义务。《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》⁴(后文简称《消费者权益保护法实施条例》)第 10 条、第 11 条分别对自动展期、自动续费的显著提示以及利用技术手段强制或者变相强制交易作出规定。《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》⁵(后文简称《网络消费纠纷规定(一)》)回应了网络消费格式条款、直播营销和外卖餐饮等纠纷。自 2026 年 2 月 1 日起施行的《网络交易平台规则监督管理办法》⁶(后文简称《平台规则监督管理办法》)要求平台规则清晰明了、便于阅读理解，并提供便利的阅览、下载和检索条件。因此，当前矛盾已不宜概括为简单的“无法可依”，而在于实体规范怎样落实到具体界面、证据调取和争议处理。

既有研究提供了三组相互关联的解释。第一组研究关注信息披露和格式条款控制。马辉从行为法律经济学出发，指出认知局限使完整披露并不当然产生知情决策[1]；宁红丽进一步讨论了平台强制披露的功能边界[2]；王侯璇则从信息规制与内容控制的结合展开体系分析[3]。夏庆锋和张梓萱分别从在线条款效力与整体、个别订入层次讨论点击合同[4][5]。第二组研究以西蒙的有限理性理论解释消费者不阅读或无法处理复杂条款的稳定现象[6]。第三组研究聚焦平台责任，肖峰从信息利益关系解释平台前置义务[7]，

¹https://www.moj.gov.cn/pub/sfbgw/zwgkztzl/2025nianzhuan/2025mfdxcy/2025mfdxcy_mfdql/202505/t20250507_518708.html

²https://amr.sz.gov.cn/xxgk/zcwj/scjfg/content/post_12816850.html

³https://www.mofcom.gov.cn/zhrmghgdzswf/fg/art/2018/art_cc9187dd95cd40158552d78a610e8c29.html

⁴https://www.mee.gov.cn/zcwj/gwywj/202403/t20240320_1068830.shtml

⁵<https://www.court.gov.cn/zixun/xiangqing/348031.html>

⁶https://www.cac.gov.cn/2026-01/07/c_1769515215345420.htm

魏露露以“守门人”能力说明平台责任的制度基础[8]莫杨燊则围绕《电子商务法》第38条第2款规定的安全保障义务,对其侵权责任构成和责任形态进行了细化分析[9]。

上述研究分别揭示了信息、责任和救济问题,却较少把它们放入同一风险链条。认知限制本身并不必然造成维权失败;只有当平台同时掌握规则呈现、交易数据、履约组织和投诉处置时,消费者在订约时的信息劣势才可能延续为争议中的证明劣势。本文据此提出“控制能力-责任配置”框架,并作两点推进:其一,将平台控制区分为规则与界面控制、数据与证据控制、交易组织控制、风险识别与处置控制;其二,结合最高人民法院典型案例,检验不同控制类型如何对应不同义务,而不以平台的形式身份直接推导统一责任。

2. 维权困境成因

2.1. 有限理性：点击同意不等于充分理解

传统契约理论通常预设当事人能够搜集信息、比较方案并评估行为后果。西蒙的有限理性理论则表明,真实决策持续受到信息、时间和认知能力限制,人们往往寻求“足够满意”的方案,而非穷尽所有可能后作出最优选择[6]。移动端屏幕较小,条款需要多次跳转,促销倒计时又压缩阅读时间。对于几十元甚至十几元的交易,逐条研究长篇协议的成本可能高于交易金额,跳过条款因而不必然意味着消费者自愿承担全部风险。

有限理性在平台界面中还会表现为几类可预见的认知偏误。默认效应与现状偏误会使消费者倾向于维持系统预设;改变默认选项所增加的操作步骤,本身就可能降低拒绝或退出的概率[10][11]。当平台预先勾选自动续费,把“继续购买”置于视觉中心,却将关闭或取消入口藏在多层页面中时,消费者作出的表面选择未必反映其稳定偏好。锚定与可得性启发又会使醒目的折扣、倒计时和即时评价成为判断起点,消费者因此更容易重视眼前收益,而低估续费周期、责任限制等延后出现的风险[12]。这并不是说消费者没有自主性,而是说明界面结构能够系统性地改变注意分配和选择成本。

点击行为能够证明消费者作出了某种外部表示,却不能当然证明其理解所有条款。自动续费、单方变更、责任限制、数据利用和争议解决等异常条款,仍须接受提示说明、订入控制和内容公平审查。有限理性并非免除消费者注意义务的理由,而是判断提示方式是否足以使普通消费者识别重大风险的事实基础。

2.2. “控制能力-责任配置”的四维结构

平台控制首先表现为规则与界面控制。平台决定哪些信息在支付前出现、字体与颜色如何安排、条款是否折叠,也决定用户能否拒绝非必要授权后继续交易。第二是数据与证据控制。协议历史版本、页面展示记录、登录日志、支付指令和账户状态通常只保存在平台后台,消费者能够取得的往往只是订单截图、扣费通知和客服对话。第三是交易组织控制,包括经营者准入、搜索排序、支付结算、履约协调和售后裁决。平台介入越深,消费者对其整体交易环境的信赖越强,平台也越有条件以较低成本预防风险。第四是风险识别与处置控制。重复投诉、异常退款率、资质到期和集中扣费均可能由系统识别;平台收到风险信号后能否暂停服务、保存记录或联系受影响用户,直接决定损害是否继续扩大。

四类控制并不必然同时存在,也不直接对应同一种责任形态。本文的判断命题是:平台对某项风险来源控制越具体,其在该范围内承担注意、说明、协助或者证据提供义务的正当性越强;责任仍须结合义务来源、过错、因果关系和损害范围个案判断。这样既避免把所有平台视为交易相对人,也防止平台以“技术中立”掩盖其对规则和流程的实际支配。

2.3. 从缔约失衡到救济失灵

数字消费纠纷并非在扣款或者交付失败时突然产生。订约阶段未被充分呈现的规则，会在争议发生后转化为责任抗辩；平台掌握的交易数据决定消费者能否还原扣费经过和沟通事实；经营者退出后，平台保存的身份及历史订单又影响送达与执行。认知负荷、数据控制和主体分层由此构成前后衔接的风险传导。

制度有效性不能只看注册页面是否设置勾选框，也不能只看事后是否存在投诉入口。较完整的检验至少包括：交易前能否识别关键风险，纠纷发生后能否取得可核验记录，责任主体能否持续追溯，以及同一规则反复侵害多名消费者时能否产生超越单个订单的处理结果。

3. 分析结果：维权困境的生成机制

3.1. 界面化披露放大认知限制

平台条款的难点不只在篇幅。信息的出现时点、层级和视觉对比同样影响阅读。有的平台在支付前反复展示优惠，却把续费周期、取消路径或退款限制放入折叠文本；有的平台对大量普通条款统一加粗，反而使真正重要的内容失去辨识度。形式上的“显著”与普通消费者实际注意之间因而出现落差。

谢某诉某视讯公司案提供了直接例证。平台虽然发送了站内提醒，但没有设置弹窗，查看路径也不明确；短信发送失败后又未继续提醒。法院据此认定提醒方式不足以保障续费知情权，并判令经营者承担相应损失[13]。方某诉某票务平台案则表明，退票规则存在两种理解时，平台不能选择对自己更有利的解释[14]。这两案分别从提示过程和条款解释控制平台规则，说明“文本已经存在”并不足以完成法律评价。

结合售后条款、在线预订和外卖平台审核案例，可以把典型案件中的控制环节与司法回应作如下归纳[13]-[15] (见表 1)。

Table 1. Platform control and judicial responses in typical cases
表 1. 典型案例中的平台控制与司法回应

案例	主要控制环节	裁判回应
谢某诉某视讯公司	续费提醒界面	站内信息路径不明确且短信发送失败，提醒不显著，经营者承担相应损失。
方某诉某票务平台	退票规则制定与解释	格式条款有两种解释时，采用不利于条款提供方的解释。
熊某等诉某旅行社	预订与退订协调	服务方掌握上游沟通渠道，应履行协助退订的合同附随义务。
王某与甲公司	经营者准入与资质审核	外卖平台未依法审查经营许可，与经营者承担连带责任。
张某与吴某	统一售后规则	“交易成功后不支持售后维权”不合理排除消费者权利，条款无效。

3.2. 数据与规则由平台单向控制

进入维权阶段后，消费者与平台掌握的材料明显不对称。消费者通常只能保存订单页、扣费通知和客服对话；平台则能够调取协议版本、页面展示、操作时间和账户状态。若平台只以“系统记录为准”作出结论，却不说明记录的生成方式和关键内容，消费者难以对真实性、完整性提出具体质疑。内部投诉机制于是出现角色冲突：平台既是规则制定者和证据保管者，又承担第一轮事实判断。

《电子商务法》第 31 条要求电子商务平台经营者记录、保存平台上发布的商品和服务信息、交易信息，并保证信息的完整性、保密性、可用性；第 62 条规定，电子商务经营者在电子商务争议处理中应当提供原始合同和交易记录。因其丢失、伪造、篡改、销毁、隐匿或者拒绝提供前述资料，致使人民法院、

仲裁机构或者有关机关无法查明事实的,电子商务经营者应当承担相应的法律责任。实践短板不在于完全没有保存义务,而在于消费者如何提出范围适当的调取请求、平台应以何种可核验形式提供材料。保存义务如果不能转化为程序上的可获得性,数据优势仍会停留在平台一侧。

3.3. 责任分层延长追责链条

平台交易通常并存平台经营者、平台内经营者、支付服务商、主播和推广者。责任分层具有商业合理性,却可能迫使消费者反复确认“应当找谁”。在前端,消费者接触的是统一的搜索、支付、评价和售后系统;责任发生时,平台又可能强调仅提供撮合服务。体验一体化与法律关系分层之间的张力,在经营者关闭店铺或者变更主体后尤其明显。

最高人民法院 2023 年典型案例呈现了两种不同处理。熊某等诉某旅行社案中,在线预订服务方掌握与酒店的沟通渠道,法院据此认定其负有协助退订的合同附随义务;王某与甲公司产品责任纠纷中,外卖平台未审查餐饮经营许可,法院判令其与经营者承担连带责任^[15]。两案责任形式不同,但共同依据都不是平台名称,而是其对履约协调或者经营者准入具有现实控制。

直播交易进一步说明主体可追溯的重要性。《网络消费纠纷规定(一)》第 14 条规定,网络直播间销售商品损害消费者合法权益,网络直播营销平台经营者不能提供直播间运营者的真实姓名、名称、地址和有效联系方式时,消费者依据《消费者权益保护法》第 44 条请求网络直播营销平台经营者赔偿的,人民法院应予支持。身份核验因此不仅是行政管理要求,也是消费者无法找到直接责任人时的救济保障。

3.4. 个体化救济难以应对规模化侵害

自动续费提示不足、统一页面误导或者不公平售后规则,往往由同一套系统作用于大量用户。单个消费者损失可能只有几十元,投诉、调解和诉讼投入却显著高于可获赔偿。个体放弃维权具有经济理性,但其结果是平台承担的总体责任低于行为造成的总体损害,小额分散侵害因而容易反复出现。

我国已有代表人诉讼和消费民事公益诉讼。张旭东、郑烽指出,小额分散性侵害缺乏专门而有效的程序承接,可以从诉讼实施权配置角度强化消费者组织作用^[16];段厚省则主张重新处理消费公益与集合性私益的关系,探索公益确认诉讼和示范诉讼^[17]。对数字平台而言,程序难点还包括投诉数据如何识别同源问题、行政调查怎样向诉讼提供线索,以及个案裁判能否促使平台修改统一规则。

4. 讨论: 数字平台消费者权益保护的治理路径

4.1. 从“形式可见”转向“实质可理解”

规则透明不等于一次性交付完整协议。平台可建立“标准化摘要-分层告知-完整文本”的三级结构:第一层在订约或支付界面以固定栏目概括收费方式、自动续费、退出路径、责任限制、数据共享和争议解决;第二层在相关风险实际发生前,以弹窗或独立页面作场景化提示,对自动续费、额外收费等重大利害关系条款设置单独确认;第三层提供可下载、可检索并标明版本号和生效时间的完整文本。标准化摘要应使用统一项目和通俗语言,不能被写成新的免责条款,也不能替代完整协议及法定提示说明义务。连续性服务的提示不应止于首次订约。《消费者权益保护法实施条例》第 10 条要求经营者在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前,以显著方式提请消费者注意,正是将义务延伸至风险实际发生节点。

《平台规则监督管理办法》进一步要求规则清晰明了、便于阅读理解,并提供检索、浏览和历史版本查询功能。落实时可记录关键提示的内容、版本和展示时间,限制以统一加粗稀释显著性的做法,并使取消续费与开通服务保持相近的操作难度。消费教育能够帮助识别风险,但不能替代经营者的法定说

明义务。

4.2. 按四类控制配置递进义务

规则与界面控制对应可理解披露义务。平台不仅应证明条款可以访问，还应保存争议时实际展示的版本及路径。数据与证据控制对应保存、说明和争议协助义务。消费者对交易和损害作出合理初步说明后，平台应提供与争议直接相关的协议版本、交易记录和关键操作日志，并说明记录来源、形成时间及是否发生修改。对于包含其他用户个人信息、算法参数或商业秘密的数据，可设置分级提供机制：先由具备独立性的第三方存证或托管机构固定原始数据并生成校验值；进入诉讼后，再由法院根据争点、必要性和比例原则确定披露范围，采取封存提交、仅供法官审查、向当事人提供脱敏摘要，或者允许负有保密义务的专业人员查验等方式。这样既能避免平台笼统以保密为由拒绝举证，也可减少无关信息被过度披露的风险。

交易组织控制对应的义务应随参与程度增加。仅提供基础信息服务的平台，重点承担身份核验、规则公示和投诉转送义务；深度参与支付、履约、排序推荐或售后裁决的平台，则应加强风险监测、证据说明和必要处置。这里的递进不是把平台一律认定为卖方，而是将其实际组织能力纳入注意义务范围。

风险识别与处置控制要求平台对重复投诉、高风险品类、资质失效和异常交易作出响应。认定平台是否达到《电子商务法》第38条第1款规定的“知道或者应当知道”标准，应结合既有投诉的数量、内容及可信度、侵害持续时间、风险显著程度，以及平台的信息管理能力和已经采取的措施等因素综合判断^[7]。对已经发现的同源风险，只逐单退款而不修正规则，不能当然说明平台已经采取了与控制能力相称的必要措施。

4.3. 保持经营主体持续可追溯

经营主体可追溯是责任实现的前提。平台应持续核验经营者身份、地址、联系方式和行政许可，并保留主体变更、店铺迁移和退出记录。消费者提出与具体交易相关的维权请求时，平台应在个人信息保护和商业秘密边界内，依法向监管机关、调解组织或者司法机关提供必要信息，不能让“店铺已注销”成为事实上的责任终点。

保证金和先行赔付机制应体现风险差异。对预付式消费、关系人身健康安全的服务以及投诉高度集中的经营者，可以在法律允许范围内提高保障要求，并把保证金调整与投诉核实率、履约记录相联系。商家退出前，平台应核查未结投诉和待履行义务；退出后，历史订单、售后承诺和身份档案仍应在法定期限内保持可查询。

4.4. 建立同源纠纷的集中处理机制

同一规则引发大量小额纠纷时，逐单处理只能止损，难以纠正风险源头。平台和监管部门可以按照协议版本、页面路径、扣费批次和争议类型聚合投诉。当投诉达到一定规模或者呈现明显重复性时，处理目标应从个案退款转向审查统一规则、暂停相关功能、保存影响范围并通知可能受影响的用户。

司法救济层面，可加强代表人诉讼、消费民事公益诉讼与个体请求的衔接。消费者组织可围绕不公平格式条款、系统性误导等行为提起公益诉讼；事实基础相近、损害类型一致的案件，可通过示范性裁判、代表人诉讼或者集中调解降低重复成本。行政机关、消费者组织和司法机关共享经匿名化处理的高频投诉、处罚和裁判信息，有助于使一次纠纷处理转化为统一规则的纠正。

5. 结论

数字平台消费者维权困难始于认知能力与信息复杂度的不匹配，但其持续化并非单纯由消费者不阅

读协议造成。平台掌握规则与界面,使信息披露可以被技术性安排;掌握交易数据,使订约弱势延续为证明障碍;组织支付、履约和售后,使消费者对平台形成整体信赖;掌握投诉和风险信号,则使其能够决定损害是否继续扩大。

“控制能力-责任配置”框架的意义,在于把抽象的平台责任转化为可检验的义务来源:规则控制对应可理解披露,数据控制对应记录保存与争议协助,交易组织控制对应与参与程度相称的注意义务,风险处置控制对应重复侵害的识别和必要措施。责任形式仍须依具体规范、过错、因果关系和损害判断,不能仅凭平台身份推定。

据此,制度回应应同时降低理解、证明、追责和集合救济成本。关键条款必须真正可理解,争议记录应当可核验,经营者退出后仍应保持可追溯,同源纠纷则应进入集中处理机制。只有当平台通过技术取得的组织能力也用于保存交易事实和修正规则,消费者的知情、选择与救济才可能在数字交易中获得实质保障。

参考文献

- [1] 马辉. 格式条款信息规制论——行为法律经济学的视角[J]. 法学家, 2014(4): 112-126.
- [2] 宁红丽. 平台格式条款的强制披露规制完善研究[J]. 暨南学报(哲学社会科学版), 2020, 42(2): 56-69.
- [3] 王侯璇. 格式陷阱: 消费时代的格式条款规制理论及其改进[M]. 北京: 中国政法大学出版社, 2022.
- [4] 夏庆锋. 在线订立格式条款的效力分析[J]. 环球法律评论, 2023, 45(3): 43-58.
- [5] 张梓萱. 电子合同格式条款的订入控制[J]. 财经法学, 2025(5): 178-192.
- [6] Simon, H.A. (1955) A Behavioral Model of Rational Choice. *The Quarterly Journal of Economics*, **69**, 99-118. <https://doi.org/10.2307/1884852>
- [7] 肖峰. 信息利益视野下电商平台消费者保护责任立法的完善[J]. 上海财经大学学报, 2022, 24(1): 137-152.
- [8] 魏露露. 网络平台责任的理论与实践——兼议与我国电子商务平台责任制度的对接[J]. 北京航空航天大学学报(社会科学版), 2018, 31(6): 7-15.
- [9] 莫杨桑. 电子商务平台经营者违反安全保障义务的侵权责任构造[J]. 重庆大学学报(社会科学版), 2025, 31(2): 226-240.
- [10] Samuelson, W. and Zeckhauser, R. (1988) Status Quo Bias in Decision Making. *Journal of Risk and Uncertainty*, **1**, 7-59. <https://doi.org/10.1007/bf00055564>
- [11] Johnson, E.J. and Goldstein, D. (2003) Do Defaults Save Lives? *Science*, **302**, 1338-1339. <https://doi.org/10.1126/science.1091721>
- [12] Tversky, A. and Kahneman, D. (1974) Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases. *Science*, **185**, 1124-1131. <https://doi.org/10.1126/science.185.4157.1124>
- [13] 最高人民法院发布消费者权益保护典型案例[EB/OL]. 2026-03-15. <https://www.court.gov.cn/zixun/xiangqing/494701.html>, 2026-07-30.
- [14] 最高人民法院发布网络消费民事典型案例[EB/OL]. 2025-06-16. <https://www.court.gov.cn/zixun/xiangqing/467931.html>, 2026-07-30.
- [15] 网络消费典型案例[EB/OL]. 2023-03-15. <https://www.court.gov.cn/zixun/xiangqing/393481.html>, 2026-07-30.
- [16] 张旭东, 郑烽. 消费者群体诉讼中的当事人制度完善——以任意诉讼担当理论为基础[J]. 华南理工大学学报(社会科学版), 2020, 22(4): 98-107.
- [17] 段厚省. 对我国“消费公益”独立构造的反思[J]. 商业经济与管理, 2023(5): 79-91.