

消费者权益的法律保护问题浅议

许书晗 郭 雪

武汉东湖学院 湖北武汉 430212

摘 要:在互联网、移动智能终端等系统不断普及的背景下,共享经济在我们生产、生活服务市场所占据的比例在不断提升。本文主要介绍了共享经济体系的发展优势,当前消费者法律权益保护存在的问题,以及解决问题的具体方法,以期共享经济消费者的权益保护环境的法治化发展提供可行思路。

关键词:共享经济;消费者权益;法律保护;信用互联;协同管治

On the legal protection of consumers' rights and interests

Shuhan Xu, Xue Guo

Wuhan Donghu University Wuhan Hubei 430212

Abstract: Under the background of the continuous popularization of the Internet, mobile intelligent terminals and other systems, the proportion of the sharing economy in our production and life service market is constantly increasing. This paper mainly introduces the development advantages of the sharing economy system, the current existing problems in the protection of the legal rights and interests of consumers, and the specific methods to solve the problems, in order to provide feasible ideas for the legal development of the consumer rights and interests protection environment in the sharing economy.

Keywords: sharing economy; consumer rights and interests; legal protection; credit interconnection; collaborative governance

随着社会的发展,社会的发展虽然使社会的闲置资源得以充分利用,但由于法律法规、社会信用体系的空白以及平台定位不明确等原因,使得消费者在共享经济下的权益难以得到有效保护。在当前的社会环境下,要想有效地化解这些问题,就必须强化对消费者权利的法律保障。

一、共享经济发展的有利条件

与传统的经济体制相比,分享制度在发展中具有特殊的优越性。在这种合作模式下,由于消费者和消费者的直接联系,可以减少中间商的冲击,从而达到消费者和生产者的真实需求。同时,由于互联网的信息化,信息的传递更加方便,在这种新的环境下,资源的使用和分配将更加合理和全面。具体地说,第一,持有的闲置资源可以通过分享的方式暂时交换,获得更多的利益;其次,用户可以方便地利用这些资源,而无需花费更多的钱;第三,利用分享的制度,可以多次重复利用,提高了资源的利用效率,防止了资源的非理性使用和过分的浪费,既能满足人民的实际需求,又能有效地维护社会的资源和环境。从目前的社会和经济发展趋势来看,“分享”作为一种能够适应多种需求、构建多方共赢的

发展方式的一种新的经营和经营方式。

二、共享经济下的消费者合法权利及其原因分析

共享经济是一种与传统的经济形态迥异的新型经济形态,它还处在一个不断发展和变革的阶段。这一状况的产生,不但给了共享经济带来了空前的技术上的优越性,而且由于其本身的不成熟,导致了其在实际应用中的某些缺陷。

(一)我国消费者权利保护问题研究

1.消费者的保护权和索偿权不能保障。在分享经济时代,消费者的人身安全、信息安全、财产安全等法律保护工作比较困难,比如比较常见的网络出租车业务,比如上海的一个出租车司机被一次网络旅行骗去了一笔巨额的打车费,北京一辆出租车交通事故,郑州的滴滴司机被杀,这一切都表明了这种共享经济下消费者的人身财产安全并没有受到很好的保护。同时,目前大多数的网约车平台公司与驾驶员之间的管理方式是以“劳务”形式为主,而平台与驾驶员之间没有任何的雇佣关系,也没有为驾驶员投保社保,也不能代表平台。一旦发生违规事件,该平台将不负任何法律后果。以上情形的出现,使消费者只能通过投保来寻求保护自己的权利,而在寻求索赔

方面,则比较困难。另外,通过对相关资料的调研发现,由于目前国内对共享单车的监管和市场的规范尚不健全,导致共享单车、汽车频发的交通事故、企业倒闭、押金难退等问题成为消费者共享经济投诉的重点内容^[2]。

2.隐私权和信息安全受到威胁。由于网络不能完全保障用户的隐私权和信息安全,所以用户在利用移动应用软件进行信息共享时,也会出现用户信息泄露的情况。特别是目前一些共享平台在开展自身发展的同时,常常会出现App强制授权、过度索权、超范围收集个人信息等问题,对当前100种共享平台软件进行调查后可以发现,用户个人信息及其隐私过度收集的软件数量较多,并且软件平台收集的信息包括用户位置、通讯录、身份证件、照片、短信等方面的信息,而其中大部分的数据都与用户的个人隐私和财产安全息息相关。

(二)造成问题的起因

造成这些问题的原因比较多,主要有法律体系不完善、各方法律责任不明确、企业缺乏自律和消费者维权意识不强等。

1.法制不健全。随着社会的发展,社会各界对于分享经济的重视程度也越来越高,关于分享经济的法律体系也逐渐形成,但是由于其成立的时间相对较短,体制的不断发展和变革,使得其制度化、规范化的法律体系相对较难确立。而从我国当前的公共经济发展角度来分析,现行的法律体系在立法层次的上层层次都比较低下,而规范性法规往往只是侧重于解决一些问题,而对于问题的监督作用却比较薄弱,这就导致了我国现行的法律法规难以对其进行有效的保护。

2.不清楚的法定义务。目前,造成用户权益保护比较困难的一个主要原因是,由于相关法规没有规定相关的法律规定,相比于企业会承担雇员的侵权和工伤,共享服务平台与资源提供人的关系更为复杂,很多共享平台为了降低自身的运营管理成本,往往通过第三方外包的方式,逃避承担限制资源提供人的侵权责任。一旦有问题,就会以自己是搜索引擎的身份,而不是直接参与到实际的贸易中去。另一方面,在资源提供者的视角下,当问题发生时,供应商只是将自己的闲置物品转让出去,以换取一定的收益,有些供应商并未从中获利,这就导致了供应商的安全意识缺失,如果由供应商来负责,显然是不公正的。

3.商业部门缺乏自我约束。共享经济自身具有整合整个社会的特性,因此,共享服务企业的平台具有明显的“准公益”性质,因此,为了促进共享经济的发展,必须加强对公众的服务。但是通过调研和剖析发现,目前仍然有很多的共享服务企业为了获得更多的利益而忽略了自己应该担负的社会义务,只为谋取一时的利益而侵害消费者的利益。而目前大多数的企业都未能从整体

利益的高度来考虑,未能对共享服务的经营进行有效的监管,从而导致了用户对利益的侵害。

4.对维护权益的认识不够。在当前的社会环境中,消费者权利的维护越来越困难。一方面,由于共享经济作为一种新兴的经济形式,没有完善的法律保障制度来对经营者的经营进行有效的管理;另一方面,由于目前的互联网环境较为复杂,用户维权难度大,许多消费者在自身权益被侵害时,往往不会投入过多的时间、精力对自身的权益进行维护。

三、共享经济中的消费者合法权利保障战略

在当今的社会发展进程中,分享经济发展的大好条件,但也遇到了更加严重的问题,为了使其更加符合当代时代人民的需求,必须通过完善相关的法制来保障和保障消费者权益。

(一)构建保障消费者权利的法制体系

随着信息技术的发展,在信息技术和信息技术领域中,如何构建一个更加科学、合理的信息资源环境下的信息资源,以保障用户的合法权利。特别是在建立法律制度的框架时,要确定当事人的法律地位,建立全面的反垄断法律制度,同时要强化对市场的监督,提高法律的稳定性和权威性,以保护消费者的合法利益。在建立共享经济的法制基础上,必须明确公共关系中的利益关系,确定利益相关者的责任,确定利益相关者的利益关系,建立一个合理的利益关系体系。其次,为了防止“柠檬问题”对共享服务商的平台造成损害,我国应该建立一个完整的垄断体系,并进一步健全《反垄断法》、《消费者权益保护法》等相关法规,从而为我国的共享服务业有序发展奠定基础。为了促进共享经济健康发展,需要在国家层面建立一个适当的调控机制,既能保持产业的发展,又能防止产业发展受到限制。

(二)构建一套协调的管理体制

在分享经济发展的同时,作为一个处于社会底层的消费者,其权利被侵犯的几率也比较高。目前,为了保障消费者的合法利益,可以在保障消费者利益的前提下,构建一个协调的管理机制来减少对用户利益的侵犯。以上海市网约车规范和控制为案例,上海市有关方面出台了《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》、《上海市网络预约出租汽车经营服务管理若干规定》,建立了上海市网约车监管系统,强化了对其进行规范的管理,促进了上海市网约车的健康发展。在工作中,有关部门首先与网约车平台进行了沟通,督促其强化管理,同时,要求网约车平台在取得网约车平台企业经营许可证的基础上,以出租车行业发展规范为基础,制定了9项必要的整改措施,要求网约车平台及时完成网约车平台的数据对接,对不具备运营资质的平台车辆进行核查与清退

处理。同时,在建立了规范网络约车的监管框架结构之后,各有关部门还对其进行了动态监管,要求网约车平台通过自律的方式及时对平台非法网约车进行清查后,由交通执法与交警部门联合对非法网约车进行查处,并及时清退不存在营运资质的车辆,从而保障当地网约车市场的有序发展^[4]。

(三) 建立一个统一的信贷网络系统

与传统的经济发展方式相比,建立基于共享的信用保障制度,既能有效地整合和使用已有的资源,又能有效地进行资源的分享,同时也可以对存在的违法行为进行必要的消保,为我国的信用制度建设提供有力的支撑。首先,建立一个完整的社会信用系统,建立一个完整的信用系统,这个系统可以利用这个系统和国家的信用系统,将两者之间的信息进行对接,实现平台上所有参与主体的信用合理评级与有效管理;第二,要构建一个健全的信用分级体系,在构建信用分级体系的过程中,可以参考各行业的信用级别划分,对不同行业的共享经济公司、自然人进行不同级别的信用分级管理,在强化各行业的监督责任落实情况的基础上,对不同级别、类型的共享经济法人、自然人进行综合评价,对优等主体予以扶持,对失信主体予以披露,从而达到提升人们风险意识,提升共享服务可靠性的目的。

(四) 加强对顾客的保护

在共享平台的运作中,为了保护消费者的合法利益,有关部门可以通过提高消费者的维权意识,发挥消费者保护组织的作用,提高共享平台的保密性。特别是,近几年,由于网络环境下,网络公司之间的竞争日趋加剧,各类纠纷频繁发生,为了更好地维护使用者的合法权益,消费者协会应采取主动的措施,加强对消费者的合法权益的意识;其次,消费者维权机构要提高对有关投诉的重视程度,协助当事人进行公益诉讼,以协助消费者维权;另外,由于网络上频繁发生的用户信息泄漏,共享服务平台在获得用户的同意的同时,还应该提高自己的个人信息管理能力,即共享服务平台可以对员工开展保密培训、聘请专门的安保团队等方式,保护用户信息的安全。总之,在分享经济的发展中,消费者和商品和服务之间存在着一对多的需求映射。这些现象在某种意义上增加了对消费者权利、信息安全和财产安全的保护。在当前的社会环境下,为了更好地维护用户的利益,必须把共享平台作为社会的责任,以用户为核心来决定交易的责任,并建立一个完善的法律权利保护机制。

参考文献:

[1]石谢新.我国消费者保护工作取得突破性成就——解读中消协消费者权益保护状况年度报告(2021)[J].中国食品工业,2022(09):40-41.

[2]赵磊.金融为民 服务为您——华夏银行信用卡中心消费者权益保护工作实践分享[J].中国信用卡,2022(04):19-21.

[3]程建国.加快制定“金融消费者权益保护法”全面提升金融消费者权益保护法治化水平——访全国人大代表、中国人民银行副行长刘桂平[J].中国金融,2022(06):9-10.

[4]徐贝贝.全国人大代表、人民银行副行长刘桂平 加快制定“金融消费者权益保护法”[J].中国金融家,2022(03):32-33.DOI: 10.19294/j.cnki.cn11-4799/f.2022.03.004.

[5]徐贝贝.加快制定“金融消费者权益保护法”全面提升金融消费者权益保护法治化水平[N].金融时报,2022-03-09(001).DOI: 10.28460/n.cnki.njrsb.2022.001269.

[6]上海市保险同业公会、保险学会课题组.《上海保险业消费者权益保护白皮书(2016—2020)》摘编[J].上海保险,2021(03):11-15.

[7]2020年第11期《侵害消费者权益行为处罚办法》征答题答案及竞答正确者名单[J].中国质量监管,2021(01):96.

[8]深圳市第六届人民代表大会常务委员会公告(第二一五号)深圳市人民代表大会常务委员会关于废止《深圳经济特区实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》的决定[J].深圳市人民政府公报,2020(37):3.

[9]刘咏.加强消费者权益保护工作体制机制建设的对策建议——以重庆辖内机构为例[J].中国银行业,2020(07):88-90.

[10]青海省人民政府办公厅关于同意调整完善青海省消费者权益保护工作厅际联席会议制度的函[J].青海政报,2020(13):24-25.

[11]国务院办公厅关于同意调整完善消费者权益保护工作部际联席会议制度的函[J].中华人民共和国国务院公报,2020(13):5-7.

[12]银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见[J].中华人民共和国国务院公报,2020(08):95-100.

[13]瞿晓丽.浅谈“知假买假”者的性质及其法律保护——兼议《消费者权益保护法》的相关修改问题[J].法制与经济(下旬),2013(10):39-40.

[14]王志强,王丽红,翁剑华,齐洪婷,郭书琴.个人金融信息法律保护问题研究——以银行法为中心[J].福建金融,2013(08):22-27.

[15]杜娟.论消费者权益的法律保护——以防止跨国食品公司的“问题食品”为视角[J].法制与社会,2006(22):62-63.