

民商法背景下消费者信息权保护的措施分析

李梦涵

(山东师范大学 山东 济南 250300)

【摘要】在信息技术日新月异的今天，消费者信息权作为个人隐私权的重要延伸，其保护状况日益成为社会关注的焦点。本文基于民商法视角，系统剖析了消费者信息权的定义、特性及其在当前社会环境中面临的挑战，如信息泄露频发、经营者滥用信息等。针对这些问题，本文创造性地提出了一系列综合性保护措施，旨在通过立法强化、经营者行为约束、消费者自我保护能力提升以及多元化监管体系的构建，共同织就一张严密的消费者信息权保护网。这些措施不仅丰富了民商法在个人信息保护领域的理论内涵，更为实践中的具体操作提供了有力指导，对于促进数字经济健康发展、维护消费者合法权益具有重要意义。

【关键词】民商法；消费者；信息权；保护措施

引言

随着信息技术的飞跃式进步，个人信息已成为推动社会经济发展的关键要素之一。然而，这一趋势也伴随着消费者信息权遭受侵犯的风险急剧上升。从个人隐私泄露导致的骚扰电话、垃圾邮件泛滥，到不法分子利用个人信息进行诈骗犯罪，消费者信息权的保护已成为亟待解决的重大课题。在民商法这一法律体系内，如何平衡技术进步与信息保护之间的关系，确保消费者的信息权不受侵犯，不仅是法律人的责任，也是社会各界共同关注的议题。深入探讨民商法背景下消费者信息权保护的现状与策略，可以推动相关立法的完善和实践的改进。

1 消费者信息权概述

1.1 消费者信息权

消费者信息权是指消费者在消费过程中，对其个人信息享有的控制权、知情权、选择权等综合性权利^[1]。这些信息包括但不限于姓名、年龄、联系方式、身份证号码等基本信息，以及交易记录、浏览习惯等衍生信息。

1.2 消费者信息权的特点

消费者信息权具有主体特定性、内容广泛性、权利复合性等特点。它既是消费者权益的重要组成部分，也是个人信息保护的重要内容。

2 消费者信息权保护面临的严峻挑战

2.1 信息泄露风险增加

在数字化浪潮的推动下，网络技术的飞速发展无疑为消费者带来了前所未有的便捷与高效，然而，这柄双刃剑的另一面却愈发锋利。随着大数据、云计算等技术的广泛应用，消费者个人信息成为被高度觊觎

的目标。黑客技术不断升级，从传统的病毒攻击到高级的钓鱼策略，再到利用系统漏洞的无声渗透，每一步都紧贴着技术发展的脉搏，使得信息泄露的风险呈现出指数级增长。更为严峻的是，个人信息一旦泄露，不仅可能导致财产损失，还可能引发身份盗用、名誉损害等一系列连锁反应，对消费者造成深远影响。

2.2 经营者行为不规范

在商业竞争日益激烈的今天，部分经营者为了追逐利益最大化，不惜以牺牲消费者信息权为代价，展现出信息伦理的严重缺失。他们往往打着“优化服务体验”“个性化推荐”等旗号，过度收集消费者信息，包括但不限于购物偏好、浏览历史、地理位置等敏感数据。更令人担忧的是，这些信息在未经消费者明确同意的情况下，被肆意用于商业广告推送、市场策略分析乃至第三方数据交易，严重违背了信息使用的合法、正当、必要原则。此外，一些经营者还利用技术手段进行“大数据杀熟”，对相同商品或服务实行差异化定价，进一步加剧了消费者信息权被侵犯的程度。

3 民商法背景下消费者信息权保护的措施

3.1 立法完善，加强法律法规建设

构建并强化消费者信息权保护的法律框架，是应对大数据时代挑战、保障个人信息安全的关键所在。需从民商法的基本原则出发，如意思自治、公平正义等，深入剖析消费者信息权的法律属性与保护价值。在此基础上，结合大数据时代的特征，明确个人信息作为新型民事权利的法律地位，为立法完善提供坚实的理论基础^[2]。具体而言，可借鉴国际先进经验，如欧盟的《通用数据保护条例》(GDPR)，构建包含信息收集、处理、存储、传输、利用及删除全生命周期的保护框架，

确保消费者信息权在各个环节均能得到充分尊重与保护。针对当前法律法规中存在的模糊地带和空白点，应着手进行修订或补充。例如，在《个人信息保护法》中，进一步明确“个人信息”的定义范围，将生物识别信息、网络行为轨迹等新型数据类型纳入保护范畴；同时，细化个人信息处理的原则，如目的明确、最小必要、公开透明等，并规定具体的实施标准和操作流程。此外，还应设立个人信息分类保护制度，根据信息的敏感程度采取不同的保护措施，以实现精准保护。为确保法律法规得到有效执行，必须加大对违法行为的惩处力度。一方面，明确个人信息处理者的法律责任，包括民事责任、行政责任和刑事责任，形成多层次、立体化的责任体系；另一方面，提高罚款金额，引入惩罚性赔偿制度，让违法者付出沉重代价，从而起到震慑作用。与此同时，建立快速响应机制，对个人信息泄露等突发事件进行及时处置，并追究相关责任人的法律责任。在立法过程中，应充分考虑民商法的基本原则和精神，如诚信原则、合同自由原则等，确保法律条款既能有效保护消费者信息权，又能促进数据流通与利用，实现个人信息保护与数字经济发展的双赢。此外，还应关注技术发展的最新动态，将区块链、人工智能等先进技术融入法律框架中，为个人信息保护提供技术支撑和保障。

3.2 强调履责，规范信息收集使用

在民商法的坚实基石上，构建消费者信息权保护的长城，关键在于强化经营者的责任意识，并精细化规范其信息收集与使用的每一个环节。这不仅是法律精神的体现，更是大数据时代背景下对消费者信息权保护的迫切需求。在民商法视域下，“告知—知情—同意”原则不仅是信息处理的法律前提，更是消费者信息权保护的基石^[3]。经营者应创新告知方式，采用通俗易懂、易于理解的语言，以及多渠道、多形式的沟通手段，确保消费者能够全面、准确地了解信息收集的目的、范围、方式及潜在风险。建立明确的同意机制，如采用勾选框、电子签名等方式，确保消费者的同意是自愿、明确且具体的。此外，对于敏感信息的收集，应实施更高级别的同意要求，如单独同意、分层同意等，以体现对消费者隐私权的特别尊重。针对当前存在的过度收集问题，民商法应进一步明确信息收集的合法性和必要性标准。经营者需根据业务实际需要，严格界定信息收集的范围和边界，确保所收集的信息与经营活动直接相关、必要且适度。同时，

鼓励采用最小化原则，即仅收集完成特定业务所必需的最少信息。对于非必要信息的收集，应事先进行充分的必要性评估，并向消费者充分说明其合理性。此外，还应建立信息收集清单制度，定期审查并公开信息收集情况，接受社会监督。在大数据环境下，经营者应建立健全信息安全管理机制，从组织架构、人员配备、技术防护、应急响应等多个维度出发，构建全方位的信息安全管理体系。具体而言，可引入数据加密、访问控制、入侵检测等先进技术手段，提升信息系统的安全防护能力。加强内部员工的信息安全培训，增强全员的信息安全意识。对于因管理不善导致的信息泄露事件，应建立严格的责任追究机制，确保责任到人、追责到位。

3.3 自我保护，提高信息保护能力

面对大数据时代的复杂环境，消费者应成为个人信息安全的第一道防线，通过增强信息安全意识、积极学习与实践，有效提升自我保护能力。消费者需从根本上认识到个人信息保护的重要性，理解在大数据环境下，个人信息的价值及其可能面临的威胁^[4]。这要求消费者不仅要关注显而易见的欺诈行为，如诈骗电话、钓鱼网站等，还要警惕日常生活中不经意的信息泄露，如社交媒体分享、公共 Wi-Fi 使用等。通过参加信息安全教育活动、阅读相关资讯，消费者可以不断深化对信息安全的理解，树立主动防护的观念。在享受互联网服务时，消费者应养成仔细阅读隐私政策的习惯。这不仅仅是为了遵守服务条款，更是为了了解自己的个人信息将如何被收集、使用、存储和分享。消费者可以重点关注隐私政策中关于信息收集范围、使用目的、第三方共享及安全保障措施等内容，对于模糊不清或过于宽泛的条款，应主动向服务提供商询问并要求明确解释。此外，消费者还可以利用隐私政策比较工具，对不同服务商的隐私政策进行横向对比，选择更加尊重用户隐私的服务。消费者还应采取多元化的信息保护措施，以应对来自不同渠道和形式的信息威胁。具体而言，包括但不限于以下几点：一是定期更新账号密码，采用复杂且不易猜测的组合，避免使用生日、电话号码等易于获取的信息作为密码；二是启用双重认证或多因素认证功能，增加账户的安全性；三是谨慎使用公共 Wi-Fi 和不明来源的 USB 设备，防止信息被窃取；四是定期清理浏览器缓存和 cookies，减少个人信息被追踪的风险；五是关注个人信用报告和银行账户动态，及时发现并处理异常交易。

当消费者发现个人信息被泄露或滥用时，应及时采取行动维护自身权益。首先，要保持冷静并收集相关证据，如泄露信息的截图、诈骗电话的录音等；其次，向服务提供商或相关监管部门举报投诉，要求其立即停止侵害行为并采取补救措施；最后，如必要可寻求法律援助或通过法律途径追究侵权者的责任。消费者应了解并熟悉相关法律法规中关于个人信息保护的规定和维权渠道，以便在需要时能够迅速、有效地采取行动。

3.4 监管机制，构建多元化监管体系

在民商法的指导下，构建消费者信息权保护的多元化监管体系，是应对大数据时代挑战、保障消费者合法权益的关键举措。政府作为监管体系的核心力量，应充分利用民商法赋予的监管职权，加强对经营者信息收集与使用行为的监管。具体而言，政府可设立或指定专门机构，负责消费者信息保护的日常监管工作，制定并执行严格的监管标准和程序^[5]。同时，运用大数据、云计算等现代信息技术手段，提升监管的智能化、精准化水平，实现对经营者行为的实时监测和预警。对于发现的违法行为，政府应依法严厉查处，并公开曝光，形成有效震慑。行业协会作为连接政府与企业的桥梁，在构建多元化监管体系中发挥着不可替代的作用。行业协会应积极响应政府号召，结合行业特点，制定并推广行业自律规范，引导经营者树立合法合规的经营理念。通过组织培训、交流研讨等活动，提升经营者的信息保护意识和能力。此外，行业协会还可建立行业信用评价体系，对经营者的信保护行为进行评估和排名，激励经营者主动提升信息保护水平，树立行业标杆。社会监督是多元化监管体系的重要组成部分，能够有效弥补政府监管和行业自律的不足。为激发公众参与监督的积极性，可采取以下措施：一是加强消费者教育，提升消费者的信息保护意识和维权能力；二是鼓励消费者组织、媒体等社会力量积

极参与监督，通过投诉举报、舆论监督等方式揭露和制止违法行为；三是建立便捷的投诉举报渠道和高效的处理机制，确保消费者的合理诉求得到及时响应和有效解决。通过社会监督的广泛参与，形成全社会共治的良好氛围，共同守护消费者信息权的安全。

结束语

综上所述，民商法背景下消费者信息权的保护是一项复杂而艰巨的任务，要求在法律、技术、社会等多个层面进行深入的探索与实践。通过本文的分析与探讨不难发现，构建完善的消费者信息权保护体系需要法律法规的坚实支撑、经营者的自律与规范、消费者自我保护能力的提升以及多元化监管机制的协同作用。只有这样，才能在享受信息技术带来的便利的同时，有效遏制信息泄露与滥用的风险，切实维护消费者的合法权益，推动社会经济的健康持续发展。未来，随着技术的不断进步和法律的日益完善，相信消费者信息权将会得到进一步更高质量的保障。

参考文献：

- [1] 周亮亮. 民商法视域下消费者信息权保护的对策分析 [J]. 南北桥, 2023(1): 97-99.
- [2] 陈丽华. 浅谈民商法对消费者信息权的保护 [J]. 法制与社会, 2021(10): 40-41.
- [3] 马锟. 民商法视域下消费者信息权保护对策研究 [J]. 中国航班, 2023(27): 42-44.
- [4] 陈启明. 民商法视角下消费者信息权被侵犯的表现形式及保护策略 [J]. 法制博览, 2023(15): 73-75.
- [5] 宋玉才. 民商法保护在网络交易安全中的路径分析 [J]. 华章, 2022(1): 126-128.

作者简介：

李梦涵（2004.6-），女，汉，山东临沂人，山东师范大学法学院，本科，法学。