我国网络消费者权利救济制度及其完善研究

谭春辉,王战平

(华中师范大学 信息管理系,湖北 武汉 430079)

摘 要:网络消费者合法权利的保护及其救济现已逐渐受到关注。当网络消费者权利受到侵害时,尽管存在和解、调解、申诉、仲裁、诉讼等5种救济途径,但现有的权利救济制度对于网络消费者权益保护而言,则显得有些力不从心,极大地降低了救济的有效性。因此,应从健全相关法律法规、扩展权利救济途径、完善权利救济程序、建立网上救济机构、实行举证责任倒置、设立简易司法程序等方面来完善网络消费者权利救济制度。

关键词:网络消费者;网络消费者权利;权利救济;救济制度

中图分类号:D923.7;F713.3 **文献标识码**:A **文章编号**:1007-7634(2010)05-0682-05

Research on the Online Consumers Rights Reliving System and It's Improvement in China

TAN Chun-hui ,WANG Zhan-ping

(Department of Information Management, Huazhong Normal University,Wuhan 430079,*China)*

Abstract:More and more organizations and people pay attention to the protection and relief of online consumers' legal rights. When online consumer's rights are infringed, the normal reliving methods are reconciliation, mediation, appeal, arbitration and litigation. However, for online consumers' rights protection, the existing right reliving system is far exceed its power and cuts down the effect of relief greatly. It can improve the online consumers' rights reliving system as follows: perfecting the related laws and regulations, expanding right reliving approaches, improving right reliving procedures, founding online reliving facilities, exercising burden of proof inverse and establishing simple judicial procedure.

Key words:online consumer; online consumer rights; rights reliving; reliving system

权利是国家通过法律规定,对法律关系主体做出或不做出某种行为或要求他人做出或不做出某种行为的许可和保障。从外在表现上讲,权利是社会个体利益的法律存在形式;从内在本质上说,权利是指特定社会成员依照正义原则和法律规定享有的利益和自由[1]。随着电子商务的发展,网络消费者的权利受到侵害的事件经常见诸媒体、甚至对簿公堂。那么,作为公认的与卖方相比而言处于弱势方的网络消费者,究竟有哪些合法权利,当其合法权利受到侵害时,应如何完善救济制度,是一个亟待从理论和实践上加以解决的重要问题。

1 网络消费者的基本权利体系

网络消费者作为国家的公民,享有《宪法》所规定的公民的基本权利,包括参与政治生活方面的权利和自由、人身自由和信仰自由、社会经济教育文化权利等[2]。但是,作为市场经济活动主体之一,网络

收稿日期:2009-09-19

作者简介:谭春辉(1975-),男,湖南炎陵人,博士,教师,主要从事电子商务诊断、知识管理与科学评价研究;王战平(1965-),男,湖北鄂州人,博士,教授、硕士生导师,主要从事电子商务管理、危机管理研究.

消费者的基本权利源于《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关配套性法规中所限定的权利与义务。我国《消费者权益保护法》第二章专章规定了消费者的九项权利，包括：安全权、知情权、选择权、公平交易权、获得赔偿权、结社权、受教育权、受尊重权、监督权；除此以外，第 35 到第 39 条细化了消费者在各种情况下合法权益受到侵害时的求偿权，第 49 条特别规定了消费者对经营者的欺诈行为请求双倍求偿（即惩罚性赔偿）的权利[3]。在电子商务交易中，网络消费者作为诸多消费者中的一类群体，应同样享有这些基本权利体系。只是由于电子商务交易的环境、场所、特点不同于传统交易市场，因此，网络消费者的基本权利体系相比于传统消费者而言，在有些权利的具体内容上又有所区别。以安全权为例，《消费者权益保护法》第七条规定："消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。"网络消费者也同样享有人身安全权与财产安全权，但财产安全权的范畴已然扩大，还包括交易信息安全权、交易信用安全权和交易支付安全权。

除了《消费者权益保护法》所规定的消费者权利体系外，网络消费者还应享有一项重要权利：隐私权。

隐私权是指自然人享有的私人生活安宁与私人信息秘密依法受到保护，不被他人非法侵扰、知悉、搜集、利用和公开的一种人格权，而且权利主体对他人在何种程度上可以介入自己的私生活，对自己是否向他人公开隐私及公开的范围和程度等具有决定权[4]。传统消费活动中，消费者无需披露个人信息，经营者也不便整理利用有限的信息，因而隐私权保护不属于消费者权益保护中的突出问题。在网络环境中，个人信息的填写是许多网络活动开展的前提，因此，网络隐私权的保护也日益受到消费者的重视，包括个人资料的隐私权、通信秘密的隐私权和个人生活的隐私权。

2 网络消费者权利救济现状

2.1 网络消费者权利救济的主要途径

电子商务的发展，一方面加快了商品流通，方便了信息沟通，推动着新经济的快速发展，但也由于网上交易缺乏面对面的交流与接触，网络的国际性、管理的非中心化和虚拟性给网络消费者权益带来了威胁或潜在的威胁。目前，对于网络消费者合法权利的侵害事件，时有发生，与《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《合同法》等法律法规的相关条款背道而驰。例如，一些不法经营者通过夸大产品的功效、发布虚假商品信息、隐瞒产品质量瑕疵等手段，诱惑消费者上当购买，使消费者知情权受到限制和侵害；在网上购物活动中，经营者利用其优势的经济地位，通过事先拟定有利于自己、不利于消费者的条款，如免责条款、失权条款、法院管辖条款等，对合同上的危险及负担作不合理的分配，通过此类格式合同，使消费者的公平交易权无从保证；由于消费者一般都不主动向商家索要凭证和购物发票，一旦发生纠纷，经营者往往找种种理由拒绝退货，有时甚至直接在格式合同中明文规定某些商品不得退货，这就使消费者的求偿权难以保障；追求商业利益最大化的电子商务经营者往往对消费者的个人信息资料进行收集并应用于以营利为目的的经营活动中，侵犯了消费者对其个人隐私所享有的权利；等等。凡此种种，不一而足。

"有侵害就必有救济"，"权利的赋予与权利的救济如同车之两轮、鸟之两翼，二者同等重要"[5]。救济是对已发生或业已造成伤害、危害、损失或损害的不当行为进行纠正、矫正或改正。根据法律规定，公民权利救济有三种方式：私力救济、公助救济、公力救济，而私力救济在法治社会中已基本废除，在电子商务活动中，当网络消费者的合法权益受到侵害时，基本上可以援用《消费者权益保护法》以主张权益。

《消费者权益保护法》第三十四条规定："消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：①与经营者协商和解；②请求消费者协会调解；③向有关行政部门申诉；④根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；⑤向人民法院提起诉讼。"这五条维权途径，也就指出了网络消费者权利救济的途径，包括：和解、调解、申诉、仲裁、诉讼。

2.2 当前网络消费者权利救济制度的不足

网络消费者权利救济制度是电子商务法制建设不可缺少的一个重要方面。权利救济制度对于保障网络消费者合法权益、促进网上交易正常进行、推动电子商务健康发展都具有十分重要的作用。必须承认的是，我国的《消费者权益保护法》、《民法通则》等法律关于消费者权益保护的规定是比较全面、具体和明确的，对于保护传统商务模式下消费者的权益，起到了十分积极的作用。但是，针对新兴的商业模

式——电子商务领域，现有的权利救济制度对于网络消费者权益保护而言，则显得有些力不从心了，极大地降低了救济的有效性，损害了法律的权威，直接影响到电子商务的运行质量与效率。

(1) 救济程序比较笼统。

当消费者合法权益受到侵害时，我国《消费者权益保护法》规定了五种解决消费争议的途径，这也是保护消费者权益最一般、最普遍的方法。然而，以《消费者权益保护法》为基础的消费者权益保护法律体系，对于这些救济途径的实施并没有制定严格的程序性规定。以申诉为例，《消费者权益保护法》仅在第三十四条第三款规定：消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过“向有关行政部门申诉”的途径解决，但是对于有关行政部门在处理消费者申诉时的受理、审理、申诉、答辩、调查、处理等事项缺乏严格的程序性规定，这势必存在着随意性，难以保障消费者的申辩权利；同时，对于申诉部门也仅以“有关行政部门”来统称，让消费者在申诉时会无所适从。由于消费者申诉控告程序不健全，影响了申诉控告的效果，使消费者的权利遭到侵害后难以得到实质性的救济。

(2)救济成本比较高昂。

尽管互联网络的发展在一定程度上推动了交易双方的信息交流，消费者的商品知识较传统环境下有所增长，但不可否认的是，无论是B2C还是C2C，消费者的经济地位弱势与商品知识弱势的局面并未得以根本改观。因此，对于消费者而言，有可能交易标的交易额比较小，但当权益受到侵害时，一般消费者都花不起较多的时间和金钱来寻求救济。电子商务的无纸化和虚拟化也使得电子商务中的证据具有高科技性、无形性、复合性以及易破坏性的特征，对传统证据规则提出了挑战，按照民事诉讼“谁主张谁举证”的原则，消费者由于商品知识、信息技术知识的缺乏而无法举证或者举证不完全，使得消费者受到侵害的合法权益难以得到有效救济。另一方面，尽管我国现行的民事诉讼法中虽有简易程序的规定，但对于网上争议标的较小，发案又较多的消费者权益纠纷来说仍显繁琐，消费者往往感到费时、费力，很多消费者因耗不起时间，最后不了了之了，受侵害的合法权益无法得到保障。

(3)管辖权属难以明确。

电子商务是以互联网为运行平台进行的商务活动，在网络这个虚拟世界里，没有地理界限的概念，很难判断网上活动发生的具体地点和确切范围，更难将其对应到某一特定的司法管辖区域。某一次具体的网上活动可能是多方的，活动者分别处于不同管辖区域或国家内，这种随机性和全球性使几乎任何一次网上活动都是跨区域或国家的，从而可能造成国内或国际司法管辖权的冲突。对于电子商务消费纠纷案件，尽管基本上可以依据我国现行民事诉讼法的有关规定确定管辖权的归属，但是，就我国司法实践来看，在中国大陆版图内，经常存在不同地区管辖权冲突的问题；就我国消费者维权实践来看，在中国大陆版图内，也经常出现投诉无门、不同地区有关行政部门相互推诿的情况。在中国大陆就已如此，就更别遑论全球范围内的管辖权属冲突了。因此，如何确定管辖权，以维护网络消费者的权益，就成为消费者进行网络交易时一个非常敏感的问题。

(4) 责任主体难以界定。

电子商务的完成需要涉及生产者、销售者、配送机构等多个主体，经过商品信息沟通、网上支付、货物配送等诸多环节。这些主体的参与，改变了原有法律关系主体的单一性，带来了权利义务的增加和在不同主体之间的重新分配[6]，任何一个“节点”出现问题，都会损害消费者合法权益。因此在电子商务交易中，当消费者的权益遭受侵害时，各关系主体就会相互推卸责任，责任主体难以确认，使消费者的权益难以得到有效保障。以网上商家为例，企业或个人开办网上商城，不需要任何资金保证，仅向当地通信管理部门申请ICP证书，即可开展网上商品流通业务，商家一般仅就商品的功效和外观进行介绍和展示，并告知消费者银行汇款账号及购物电话，而不履行告知其企业名称及标记的义务。当消费者发现上当受骗时，往往无法追查网络商家究竟所系何人，消费者根本无法或不便主张赔偿请求。

(5)现有法律难以适用。

纵观我国现有的法律法规，对网络消费者权益的法律保护散见于《民法通则》、《合同法》、《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》等法律法规之中，而且内容简单、散乱，缺陷不少，可操作性不强，远远不能适应电子商务迅速发展所要求的对消费者权益保护的迫切需要。例如，对于网络消费者隐私权的保护，目前我国关于个人隐私，只有学理解释，尚无明确的法律界定，在我国的《宪法》、《民法通则》和《消费者权益保护法》等法律中，都没有设立隐私权，从未在法律这一层次上确定隐私权是一项独立的人格权[7]；目前，对于公民隐私权益的民事法律保护，主要还是来

自最高人民法院的司法解释，或者在有关部门相继出台的规定中涉及到网络空间个人隐私权的法律保护问题。

3 网络消费者权利救济制度的完善

权利受到侵害时若得不到救济，不管界定权利的法律有多么美妙动人，都毫无价值。目前，网络消费者权益的保护在我国还是一个“盲点”。建立网络消费者权利救济机制是维护网络消费者合法权益的重要途径，对我国网络消费者权利救济制度进行改进，需要通过立法、司法、行政部门内部机制等几方面的改善与整合来共同完成，这是一个循序渐进的过程。

3.1 健全相关法律法规

电子商务的发展，使得消费者的地位也在不断恶化，消费者的弱者地位要求法律为了维护社会正义，必须站在消费者的立场上，对消费者利益给予特殊的保护，以适应增强电子商务中消费者信心的需要，促进电子商务健康发展。尽管我国对网络涉及的合法权益的法律保护框架已基本确立，但还是无法适应电子商务对消费者权益保护的要求，我们必须加快电子商务消费者权益保护的立法工作。一方面，我们要借鉴发达国家的立法经验。美国的《电子信息自由法》、《网上电子安全法案》、《统一电子交易法》等，欧盟委员会的《关于民商事案件管辖权与判决承认及执行的规则》，日本的《有关电子消费合同和电子承诺通知的民法特例法》、《特定商品交易法》，韩国的《电子交易基本法》、《信息通信网络法》、《访问销售法》等，都赋予了消费者更多权利，以促进网络和跨境消费的有序开展。这些法律法规的制定和修改对于我国电子商务立法具有一定的借鉴意义，使立法最大限度地与国际接轨，充分体现电子商务消费者权益保护立法的国际性。另一方面，修改完善相应国内立法。一是要完善网上反欺诈法律，针对网上的虚假广告、不正当引诱和非法传销等行为，应制定明确的规则，对现行《广告法》进行修改和完善。二是要明确网络消费合同的管辖权问题，应借鉴《布鲁塞尔公约》的做法，即对消费合同管辖问题，适用消费者住所地管辖原则，同时尊重消费者的意志自由。三是对《消费者权益保护法》进行修订，从立法上要进一步完善和拓展消费者的权利范围，进一步深化与界定电子商务中网络服务经营者的义务，重点应突出对网上消费者的安全权、知情权、公平交易权、自主选择权和隐私权的保护，以增强法律的适用性。四是加快有关网络隐私权保护的立法，以实现对电子商务中隐私权的专门保护。

3.2 扩展权利救济途径

扩展网络消费者权利的救济渠道，降低救济成本，才能充分调动消费者维权的积极性，我国《消费者权益保护法》提出了五个救济途径，但都是针对传统线下交易而提出来的。面对网络环境下的电子商务交易行为所产生的权益纠纷，应从方便消费者的角度，积极扩展权益救济途径，让更多的消费者投入到维护自身合法权益的行动上来，这也是净化电子商务环境的应有之义。一是充分发挥消费者协会维护消费者权益的作用，可在现有的消费者协会体系的基础上，相应地增设独立的“消费者权益仲裁庭”，仲裁庭可配合目前消费者协会的机构设置设立，设到区县一级，针对消费者权益纠纷的特点设立一套专门的仲裁规则，尤其是方便小额纠纷的简便仲裁；同时，应建立消费者协会代表诉讼制度，在消费者不能、不愿或无力诉讼的情况下，由消费者协会以自己的名义，向人民法院提起诉讼，要求给予违法者以民事处罚并赔偿受害者的损失。二是充分发挥工商行政管理机关监管职能，大力加强网络建设，使消费者权益保护工作能做到进行网上监督、网上投诉、网上裁决、网上索赔和网上处罚，以便及时、有效地预防和制止电子商务中的违法活动。三是建立消费者援助制度，由政府提供法律援助基金，支持消费者起诉，追究侵权者的民事责任。

3.3 完善权利救济程序

以《消费者权益保护法》为基础的消费者权益保护法律体系，对于消费者权利救济程序并没有做出法理上的严格规定，往往造成消费者在权益受损时举报无用、投诉无门、申诉无果。因此，为了确实保障网络消费者的合法权益，还应就救济程序进行相应的完善。一是要建立方便可行的消费投诉和申诉等诉前程序，当消费者举报侵权或申请“维权”时，应不负预交高额检测费以取得证据的义务。二是整合目前条块分割的工商、卫生、质量和技术监督、商检等重叠的权限，设立一个独立行使消费者权益保护机构，赋予该机构调查取证、查封、扣押、罚款等行政处罚权，对情节严重构成犯罪的，送交人民检察院提起刑事诉讼[8]。三是确立有利于网络消费者的诉讼管

辖制度,一旦发生网络侵权纠纷,与网络侵权有最密切联系地的法院对该案享有管辖权。四是在《消费者权益保护法》中,明确调解、申诉、仲裁、诉讼等救济方法的具体程序,对寻求救济的缘由、受理机关、时限要求、处理结果的送达和执行等具体事宜做出相应规定,一旦制定,各参与方都必须严格遵守。

3.4 建立网上救济机构

互联网的快速发展与广泛应用,一方面推动了电子商务的发展,另一方面也推动了电子政务的发展。对于网络消费者的权益救济,国家相关行政部门和消费者协会,也应充分利用互联网的优势,建立网上救济机构,使消费者在权益受到侵害时能通过网络来获得相应的救济,节省消费者救济的成本,有利于消费者寻求相应救济。一是可以考虑建立全国统一的网上投诉中心。该中心应由国家工商行政管理总局牵头,受理全国范围内的网上购物的消费者的投诉,并根据消费者提供的被投诉企业的有关信息,投诉资料就会被自动转发到被投诉电子商务经营者所在地的分支机构处,由其代表消费者向被投诉企业求偿,并围绕严重侵害消费者合法权益的行为,依据有关法律法规对被投诉企业进行严厉的行政处罚。二是可以考虑建立在线网上调解机构。该机构应由全国消费者协会牵头,各级消费者协会参与,第三方调解机构也可酌情参加,先由消费者向该机构网站申请并登记案件相关信息,再由该机构查明被申请方即经营者是否愿意参加在线调解,若愿意则由双方选择调解员或直接由调解机构委派,再由调解员进行在线调解,直到双方达成调解书,最后履行调解书。三是可以考虑建立在线网上仲裁机构。该机构的成员要具有高度的法律和相关专业知识,其人员由三方代表组成,分别是工商行政管理部门代表、消费者协会代表、网络经营服务商的代表;仲裁应实行回避制度,以保证仲裁的公平、公正。

3.5 实行举证责任倒置

由于网络信息的虚拟化和严重的不对称,消费者的维权意识、证据意识的缺失,使消费者实际举证能力十分有限,对消费者维权造成严重威胁,动摇了消费者维权的信心。对此,鉴于当事人的举证能力,根据诚信原则来分配消费者的举证责任,进一步扩大举证责任倒置的范围,保护网络消费者的合法权益。这也就是说,当因侵权纠纷涉及到证据时,应由卖家或网站经营服务商来出示相关证据,如果卖家或网站经营服务商无法出示证据、或出示的证据不足以支持其立场,则应支持消费者的救济请求。

3.6 设立简易司法程序

没有司法的最终救济,任何救济机制都不是完善的。当调解、申诉、仲裁等的救济不能保证消费者自身的合法权益时,司法权的介入是履行外部行政监督职能的必然选择。消费者和经营者发生消费者权益争议而向人民法院提起诉讼,《消费者权益保护法》第三十条明确规定:"人民法院应当采取措施,方便消费者提起诉讼。对符合《中华人民共和国民事诉讼法》起诉条件的消费者权益争议,必须受理,及时审理。"我国现行的民事诉讼法中虽有简易程序的规定,但对于争议标的较小,发案又较多的消费者权益纠纷来说仍显繁琐,消费者往往感到费时、费力。因此,应积极借鉴国外的一些先进做法,综合相关法律关于简易程序和特别程序的有关规定,建立一个对消费者更有利、又能高效率解决问题的简易的诉讼程序,以减轻消费者的诉讼之累。从当前的司法实践来看,采用小额法庭、巡回法庭办案、独任审判、一审终审、短期审结等,都是非常行之有效的简易司法程序[9]。

参考文献

1 于立深.权利义务的发展与法治国家的建构[J].法制与社会发展,2008,(3):108-119.

2 周叶中.宪法.第一版[M].北京:高等教育出版社,北京大学出版社,2000:36-40.

3 中华人民共和国消费者权益保护法[EB/OL].www.gdgs.gov.cn/cyfg/XFZQYBHf.htm,2009-03-15.

4 李双元,王海良.电子商务若干问题研究[M].北京:北京大学出版社,2003:251.

5 程燎原,王人博.权利极其救济[M].济南:山东人民出版社,2002:12-13.

6 胡鸿高,赵丽梅.网络法概论[M].北京:法律出版社,2003:129-130.

7 佴 澎,朱丽萍.电子商务中消费者隐私权保护研究[J].云南大学学报法学版,2008,(5):116-120.

8 张严方.消费者保护法研究[M].北京:法律出版社,2003:213-215.

9 常玉凤,张滨颖.消费者权利与消费者权益保护法[J].商业经济,2006,(12):109-110.

(责任编辑:孙晓明)