

# 民商法视角下消费者个人信息权保护对策研究

赵梓安

郑州西亚斯学院外语学院, 河南 郑州

收稿日期: 2024年3月15日; 录用日期: 2024年4月2日; 发布日期: 2024年5月10日

## 摘要

在民商法视角下, 消费者个人信息权作为消费者基本权利的重要组成部分, 其保护不仅关乎消费者个人隐私和财产安全, 也影响着市场经济的公平交易秩序和企业的信誉经营。本文围绕民商法视角下消费者个人信息权的保护对策展开研究, 首先阐述消费者个人信息权保护的重要性, 并深入分析当前消费者个人信息权保护中存在的问题, 进而围绕民商法角度探讨消费者个人信息权的保护策略, 认为应通过完善民商法对消费者个人信息权的立法保护、加强司法实践对消费者个人信息权的保护作用、强化行政执法力度、引导企业自觉遵守消费者信息保护准则、提高消费者的信息保护意识和能力来建立一个更加健全的消费者个人信息权保护框架, 从而更有效地维护消费者个人信息权, 并促进市场经济的健康发展与秩序。

## 关键词

消费者个人隐私, 国家信息安全, 市场经济, 民商法

# Research on Countermeasures to Protect Consumers' Personal Information Rights from the Perspective of Civil and Commercial Law

Zian Zhao

School of Foreign Languages, SIAS University, Zhengzhou Henan

Received: Mar. 15<sup>th</sup>, 2024; accepted: Apr. 2<sup>nd</sup>, 2024; published: May 10<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

From the perspective of civil and commercial law, as an important part of the basic rights of con-

文章引用: 赵梓安. 民商法视角下消费者个人信息权保护对策研究[J]. 法学, 2024, 12(5): 2792-2797.

DOI: 10.12677/ojls.2024.125396

sumers, the protection of consumers' personal information right is not only related to consumers' personal privacy and property security, but also affects the fair trading order of the market economy and the reputation of enterprises. This paper focuses on the countermeasures for the protection of consumers' right to personal information from the perspective of civil and commercial law. Firstly, it expounds the importance of the protection of consumers' right to personal information, analyzes the existing problems in the protection of consumers' right to personal information in depth, and then discusses the protection strategies of consumers' right to personal information from the perspective of civil and commercial law. Holding that a more sound framework for the protection of consumers' right to personal information should be established by improving the legislative protection of consumers' right to personal information in civil and commercial laws, strengthening the role of judicial practice in the protection of consumers' right to personal information, strengthening administrative law enforcement, guiding enterprises to consciously comply with consumer information protection guidelines, and improving consumers' awareness and ability to protect information. Thus, consumers' right to personal information can be safeguarded more effectively and the healthy development and order of market economy can be promoted.

## Keywords

Consumer Individual Privacy, National Information Security, Market Economy, Civil and Commercial Law

Copyright © 2024 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

随着信息技术的迅猛发展和互联网的广泛应用，消费者信息在商业交易中的价值日益凸显。消费者信息不仅是企业营销和个性化服务的重要依据，也是消费者享受便捷、高效服务的基础。然而，在信息化社会中，消费者信息泄露、滥用等风险也随之增加，消费者的隐私和财产安全面临着严重威胁。消费者个人信息权是指消费者对其个人信息的保护权益，包括个人信息的收集、使用、存储、传输、删除等环节。在我国，消费者个人信息权受到法律的保护，任何组织或个人在收集、使用消费者个人信息时，必须取得消费者的同意，并严格遵守相关法律法规[1]。因此，强化对消费者个人信息权的保护，确保消费者的合法权益，已成为当下社会迫切需要解决的问题。

## 2. 消费者个人信息权保护的重要性

### 2.1. 维护消费者个人隐私与财产安全

在信息化社会，消费者信息已经成为一种重要的资源，其价值在商业交易中日益凸显。然而，随着信息技术的快速进步和互联网的广泛应用，消费者个人信息的安全性受到日益增加的威胁。如果消费者的个人信息被不法之徒非法获取或不当利用，这不仅会侵犯他们的个人隐私，还可能引发财产安全问题，如信用卡被盗刷、账户被非法侵入等。因此，加强消费者个人信息权的保护，确保消费者的个人信息不被非法获取、使用或泄露，对于维护消费者的个人隐私和财产安全至关重要。通过建立健全的消费者个人信息权保护机制，可以有效规范企业和个人在收集、使用、存储和处理消费者信息方面的行为，降低

消费者信息泄露和滥用的风险。同时，强化监管和执法强度，对违法行为进行严厉的打击和惩处，可以产生震慑效果，从而降低侵犯消费者个人信息权利事件的发生率。

## 2.2. 促进市场经济的健康发展

在市场经济体制下，消费者作为市场的重要参与者，其购买活动直接作用于市场的供需平衡和竞争态势。如果消费者的个人信息得不到有效保护，那么消费者在市场中的主体地位就会受到削弱，其消费行为也可能会受到不正当的干扰和影响，这种情况不仅会损害市场的公平和正义，还会妨碍市场经济的良性发展。因此，加强消费者个人信息权的保护，有助于建立公平、公正的市场竞争环境，维护消费者的合法权益和市场主体地位。此外，对企业信息收集和使用的规范有助于确保企业间的公平竞争，促进市场经济的稳健成长，也有利于增强消费者的消费信心与满意度，从而进一步激发市场的活力和消费欲望。

## 2.3. 提升国家信息安全水平与维护社会稳定

消费者信息作为国家信息安全的重要组成部分，其保护水平直接关系到国家的信息安全和社会稳定[2]。如果消费者的个人信息被大量泄露或滥用，不仅会引发社会信任危机和公共安全问题，还可能被敌对势力利用来进行网络攻击和信息窃取等活动，威胁国家安全。因此，加强消费者个人信息权的保护，完善相关法律法规和技术手段来加强消费者信息的保护和管理，可以防止个人信息被非法获取、篡改或滥用。同时，建立健全的信息安全监管机制和应急响应机制，可以及时应对信息安全事件和风险挑战，保障国家信息安全和社会稳定。此外，加强消费者个人信息权保护还有助于提升公众对于个人信息保护的意识和重视程度，共同营造安全、和谐的信息社会环境。

# 3. 当前消费者个人信息权保护中存在的问题

## 3.1. 法律法规不完善

尽管我国已经出台了一些与个人信息保护相关的法律法规，但在消费者个人信息权保护方面仍存在诸多空白和不足之处。例如，缺乏专门的消费者信息保护法，现有法律法规对于消费者个人信息权的定义、范围、保护方式等方面的规定不够明确和具体，导致在实践中难以有效保护消费者的信息权。此外，法律法规之间存在协调不一致的问题，有时还出现重复和冲突，这给消费者个人信息权的保护带来了挑战。

## 3.2. 监管和执法力度不够

监管和执法力度的不足对消费者信息保护而言有直接影响，一方面，相关监管部门在消费者信息收集、使用、存储等方面的监管不够严格和全面，存在监管漏洞和盲区；另一方面，针对侵害消费者个人信息权的行为，执法部门采取的措施不够严格，违法的成本相对较低，这不足以形成有效的威慑，导致某些企业和个人在收集和使用消费者信息时行为不规范、违反法律规定，进一步增加了消费者信息泄露和滥用的可能性。

## 3.3. 企业和个人保护意识不强

目前而言，企业和个人在消费者信息保护方面的意识不强。部分企业为了获取更多的商业利益，企业会过度采集消费者的个人信息，并不当泄露给第三方或者被出售以获取利益。同时，部分消费者也缺乏对自身信息权的保护意识，随意泄露个人信息或在不明确的情况下授权他人使用自己的个人信息，这

些因素均增加了消费者信息泄露和滥用的风险。

## 4. 民商法视角下消费者个人信息权保护的对策

### 4.1. 完善民商法对消费者个人信息权的立法保护

随着信息技术的飞速进步和大数据时代的降临，消费者个人信息在商业交易中的重要性不断上升，同时也更易遭受滥用和泄露的威胁[3]。因此，完善民商法对消费者个人信息权的立法保护显得尤为重要。首先，民商法应明确界定消费者个人信息权的内涵和外延。其次，民商法应规定信息控制者的义务和责任。信息控制者即收集、使用、处理消费者个人信息的企业或个人，应承担起保护消费者信息安全的义务，包括采取必要的技术和管理措施，确保消费者个人信息的安全存储和传输；未经消费者同意，不得将其个人信息泄露或出售给第三方；在发生信息泄露事件时，相关企业或机构应当及时通知消费者，并承担相应的法律责任。此外，相关监管部门应建立健全的监管机制，对信息控制者的行为进行定期检查和评估，确保其遵守法律法规[4]。对于违反法律规定的行为，应依法进行严厉打击和处罚，以儆效尤，还需强化与国际社会的合作与交流，学习其他国家和地区在信息权保护方面的先进经验与做法，共同推动消费者个人信息权保护工作的进步。当消费者的信息权益受到侵犯时，确保他们能通过投诉、仲裁、诉讼等途径来维护自身的合法权益，相关机构应当提供便捷、高效的维权服务，减少消费者的维权成本和时间成本。

### 4.2. 加强司法实践对消费者个人信息权的保护作用

司法实践是法律实施的重要环节，它直接关系到消费者能否在实际案件中维护自身信息权益，以及法律的公信力和威严性。具体而言，在审理涉及消费者个人信息权的案件时，司法机关应充分认识到信息权对消费者的重要意义，并增强对侵权行为的惩处力度，保障消费者在个人信息权益受损时能够获得迅速而有效的法律帮助，这包括追究侵权者的法律责任、对违法行为进行严格处罚，以及向消费者提供必要法律援助与支持。同时，司法机关在审理消费者个人信息权纠纷案件时，应当严格遵循法律规定的程序，确保双方在诉讼过程中享有各自的诉讼权利，确保消费者有充分的机会陈述自己的主张和提供证据，对侵权行为进行有力的反驳和辩护，还需重视证据的收集与审查工作，以保证案件的事实清楚、证据确凿。在作出裁决时，必须依照法律规定保护消费者的合法权益，并对侵权行为施以相应的法律制裁，为消费者个人信息权提供坚实的司法保障。此外，随着信息技术的不断发展和应用，消费者个人信息权纠纷呈现出越来越复杂的特点。司法机关需要密切关注这些变化，及时研究制定相应的法律适用规则，确保消费者个人信息权在法律上得到全面、准确的保护。最后，司法机关还应注重提升自身的专业素养和审判能力，消费者个人信息权纠纷往往涉及复杂的法律问题和技术问题，需要司法机关具备相应的专业知识和审判能力。因此，司法机关应当强化队伍建设，提升法官和审判人员的专业水平和审判能力，从而为保护消费者个人信息权提供坚实的司法支持。

### 4.3. 强化行政执法力度，保护消费者信息安全

在民商法视角下，消费者个人信息权的保护不仅依赖于完善的立法和有力的司法保障，还需要强化行政执法力度，确保法律得到有效实施，从而切实保护消费者的信息安全。首先，针对消费者个人信息权的保护工作，应设立具备足够的专业知识和技术手段，能够有效应对复杂的网络环境和市场形势的行政执法机构，负责监督、检查和打击侵犯消费者个人信息权的行为。其次，行政执法机构应严格按照相关法律法规进行执法，政府应当保持对违法行为的高压监管，坚决惩处非法搜集、利用、泄露及买卖消费者信息的行为，还要加强对相关企业和机构的日常监管，确保他们合法合规地处理消费者信息。此外，

行政执法机构应公开执法标准和程序，接受社会监督，确保执法行为公正、透明。对于重大案件和处理结果，应及时向社会公布，增强公众对执法工作的信任和支持。同时，行政执法机构应与司法机关保持密切沟通，确保涉嫌犯罪的案件能够及时移送司法机关处理，这有助于形成行政执法与司法保障相互配合、相互补充的工作格局，共同维护消费者个人信息权的安全。最后，行政执法人员应具备丰富的法律知识和实践经验，能够熟练掌握相关法律法规和执法技能。因此，需定期对执法人员实施培训与教育，以提升他们的专业水平和执法技能。

#### 4.4. 引导企业自觉遵守消费者信息保护准则

在民商法视角下，企业作为消费者信息的主要处理者，其行为对于消费者个人信息权保护至关重要。因此，引导企业自觉遵守消费者信息保护准则，提高企业的信息保护意识是确保消费者信息安全、维护消费者权益的关键措施。随着信息技术的持续进步，消费者信息已成为企业的重要资产。然而，一些企业因缺乏信息保护意识，导致消费者信息泄露、滥用等事件频发。因此，企业应充分认识到消费者信息的重要性，树立信息保护意识，将信息保护纳入企业文化和日常经营活动中。企业还需制定并遵守消费者信息保护准则，需明确企业收集、使用、存储和处理消费者信息的行为规范和标准，确保企业行为合法合规，同时还应建立内部监管机制，对违反准则的行为进行及时纠正和处理。此外，行业自律组织可以制定行业标准和自律公约，规范行业内企业的行为，推动企业共同维护消费者信息安全，通过参与行业自律组织，企业可以及时了解行业动态和法律法规变化，提高信息保护水平。最后，政府可以借助制定相关政策和强化执法力度等手段，推动企业自觉遵守消费者信息保护准则。社会各界则可以通过舆论监督、消费者投诉等渠道，对企业行为进行监督，促使企业重视并加强消费者信息保护工作。

#### 4.5. 提高消费者的信息保护意识和能力

从民商法的角度来看，对消费者个人信息权的保护不仅依赖于法律体系的健全，还需要司法实践的加强以及行政执法的强化，更需要消费者自身提高信息保护意识和能力。首先，消费者应充分认识到个人信息的重要性，了解信息泄露、滥用可能带来的风险和危害，运用媒体宣传、公益广告、社区教育等多种途径，普及消费者个人信息权保护知识，引导消费者树立正确的信息保护观念。其次，消费者应掌握基本的信息安全技能，如设置复杂密码、定期更换密码、避免随意透露个人数据，提高识别网络诈骗的能力，避免在不安全的环境下进行交易或提供个人信息。同时，在提供个人信息时，消费者应仔细阅读隐私政策，了解信息收集、使用的目的和范围，对于不必要的个人信息提供应予以拒绝。面对个人信息泄露或被滥用的情形，消费者应当迅速向相关部门提出投诉和举报，以保护自己的合法权益。此外，社会各界也应共同努力提升消费者的信息保护意识和能力。政府部门可以制定相关政策，鼓励和支持消费者信息保护教育工作的开展。企业作为信息处理的主要责任方，应主动履行信息保护义务，加强内部安全管理，提高员工的信息保护意识，相关企业还可以通过开展消费者教育活动、提供信息安全培训等方式，帮助消费者提高信息保护能力[5]。

### 5. 结束语

综上所述，在信息社会快速发展的背景下，消费者个人信息权的保护已成为一项紧迫而重要的任务。通过加强立法保护、完善司法实践、强化行政执法力度以及引导企业自觉遵守消费者信息保护准则，能够为消费者个人信息权提供全方位的保障。在未来的工作中，相关部门需继续关注消费者个人信息权保护领域的新情况、新问题，持续优化法律法规和政策体系，促进社会各界普遍关注与参与，共同营造良好的社会环境，为消费者个人信息权的保护贡献更多的智慧和力量。

---

## 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] 郭丹. 论金融消费者信息权益的保护[J]. 学习与探索, 2009(4): 113-115.
- [3] 王军富, 孙小顺, 窦海波. 基于金融消费者权益的个人征信信息保护机制探析——以 A 银行为例[J]. 征信, 2018, 36(7): 31-35.
- [4] 金励. 论金融消费者概念之引入与消费者信息权的保护——以证券立法的完善为进路[J]. 证券法苑, 2011, 5(2): 1277-1289.
- [5] 蒋飞. 论实现消费者知情权的信息义务[J]. 中国商贸, 2010(26): 255-256.