

探究电子商务中消费者权益的法律保护

巫超

(三明医学科技职业学院 福建 三明 365000)

[摘要]消费者权益保护问题是现阶段社会关注的核心问题,而法律的有效应用对于消费者权益的保护可以起到较高的影响和帮助,同时通过法律的完善和优化也可以更好地规范市场经济的发展,本篇文章也将目光集中于消费者权益问题,分析了在电子商务背景下如何通过优化法律来维护消费者的合法权益,规范行业发展。

[关键词]电子商务;消费者;权益;法律保护

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.04.2119

现今时代是网络时代,网络信息技术的推广和普及大大便捷了人们的工作和生活,也让人们在工作展开和日常生活的过程当中有更多的可操作空间和可选择方案,信息技术推动了一系列行业的发展,其中最为明显的则是电子商务行业,电子商务行业的蓬勃发展让现阶段的消费者有更多可供选择的空间,购买到更加心仪的产品,但是在电子商务发展的过程当中也不可避免的会出现消费者合法权益受到侵害的违规行为,因为消费者在电子商务流程当中一直处于弱势地位,在这样的情况下想要更好的保障消费者的合法权益,就需要通过法律的有效完善来提高对于电子商务行业的规范和引导,在电子商务中消费者权益的法律优化保护策略主要可以集中于以下几点。

一、加强监督力度

法律的设定是为了保障社会的平稳运营,法律对于行业的规范作用和监督作用是不容忽视的,想要更好的规范电子商务行业的日常运营,保障消费者的合法权益,法律的监督作用必须发挥出来,针对于这一问题的解决可以从以下几个角度着手。

首先应当建立起相对应的信用保障机制,针对于电商信用问题展开立法规定,并且设置出相对应的惩罚措施来约束相关的商家。其次应当进一步完善监管体系,将征信平台、信用服务平台等相关平台的平台优势有效的应用起来,实时监督相关经营人员的营销流程。再次应当加强舆论宣传,为相关的商家和工作人员提供正确的引导,树立起正确的工作观念和经营理念。最后可以建立起相对应的信息资源库,减少消费者和商家之间信息不对称的问题,通过信息保障机制的创设,保障网络交易的公平性、科学性、透明性与合理性,让电子商务的整个销售流程更加科学规范。

二、营造安全交易氛围

消费者与商家之间信息不对称是导致消费者合法权益受到侵害的主要原因,在电子商务展开营销的过程当中,相关的商家会通过大数据技术搜索消费者的个人信息,调整营销方案和手段,但是消费者却往往无法有效的了解产品的实际信息,这就导致了商家具备更多的可操作空间,而消费者则处于营销环节当中的弱势地位,为了更好的保障消费者的合法权益,也为了更好的规范相关商家的运营方式,应当进一步加强对于消费者隐私权和知情权的保护。

相关的组织机构应当尽快的在网络平台当中颁布一些可以保障消费者与经营者信息对称的信息资料获取规范,要求经营者以更加科学合理的方式来了解消费者的个人信息,经营者经营必须正确、合法,在收集个人信息资料的过程当中也需要通过正规渠道,禁止因为过度挖掘或者是不良的销售思路造成消费者个人隐私曝光的问题。

针对于网络交易过程当中消费者的隐私权保护和知情权保护也应当引入到立法工作当中,列入电商立法内容中去,除此之外,为了防止消费者上当受骗,也为了减少消费者合法权益

受到侵害的案件出现,相关职能部门应当进一步加强对于网络支付安全系统的管理和优化,进一步完善相应的密码技术,减少各种因为支付安全得不到保障,进而危害消费者合法权益的情况出现,相关单位应当进一步细化电子支付过程当中相关法律法规,展开立法工作,完善法律内容,保障电子支付的安全。

三、完善电商解决问题的路径

在电子商务的背景下消费者和商家突破了空间的限制,这对于双方都提供了较大的便利,但是一旦在电子商务销售环节出现问题时,对于问题的解决则面临着较多的困境,因为所属地区不同,在问题解决的过程当中也会受到各种客观条件的限制,在这样的情况下就应当进一步优化和完善电商解决问题的路径,相关职能部门应当根据电子商务的技术特点创建相对应的在线调解平台,将相关的消费人员、商家和调解人员添加到调解室当中,进行统一的调节和实时的交流,加快纠纷的处理速度,更快更好地帮助消费者维护自身的合法权益。

同时还应当建设相对应的投诉平台,引入权威性,科学性,公平性相对较高的相关职能部门,对投诉平台的投诉进行有效处理。通过多种解决路径的设定可以更好的实现分流,因为现阶段电子商务背景下电子商务的交易数量相对较大且交易纠纷问题也变得越来越,通过多种方式来解决电商问题,可以进一步减少问题解决的时间周期,降低相关工作人员的工作压力,并且将不同问题进行有效分流,实现专业化处理,提高问题解决的效率和质量,让消费者可以在更短的时间内维护自身的权益。

结束语

互联网时代的到来让电子商务行业蓬勃发展,但是因为电子商务行业发展的时间周期相对较短,因此存在着较多的恶性竞争行为和违规操作,对于消费者的合法权益产生了一定的影响,为此就需要加强对于电子商务的管理,通过法律的有效建设来维护消费者的合法权益,相关单位应当加强监督力度,营造安全交易氛围,并且完善电商解决问题的途径,以此来保障消费者合法权益。

参考文献

- [1]吴海莉.我国电子商务中消费者权益保护的法制规制研究[J].大陆桥视野,2021(05):64-66.
- [2]许佳佳,陆郑义,刘卿.浅析电子商务中消费者权益的法律保护[J].今日财富,2021(07):45-46.
- [3]吴思宜.浅析电商精准营销对消费者权益的法律保护[J].科技经济导刊,2019,27(27):235.

作者简介:

巫超(1988年10月-),男,福建省三明市人,汉族,讲师,硕士,研究方向:电子商务与法律、旅游管理、劳动与社会保障、劳动关系、工商管理。