

# Research on the Protection Mechanism of Consumer Rights and Interests under the Internet Financial Environment

Haoxiang Luo

Guizhou University of Finance and Economics, Guizhou, Guiyang, 550025, China

## Abstract

With the rapid development of Internet finance, the protection of consumer rights and interests is increasingly prominent, especially in the face of financial fraud, privacy leakage and other risks, consumers are often in the weak side. This paper aims to explore and build a set of effective protection mechanism of consumer rights and interests of Internet finance to cope with this challenge. Through the implementation of this mechanism, can effectively reduce the consumer rights and interests in the field of the Internet financial damage, not only provides the decision reference for policy makers, also provides the Internet financial enterprise compliance guidance, enhance consumers in the Internet financial transaction security and trust, finally realize the healthy development of the Internet financial industry.

## Keywords

Internet finance; rights and interests protection; Internet finance consumers

## 互联网金融环境下消费者权益保护机制研究

罗浩翔

贵州财经大学, 中国·贵州 贵阳 550025

## 摘要

在互联网金融迅猛发展的当下, 消费者权益保护问题日益凸显, 尤其是面对金融诈骗、隐私泄露等风险时, 消费者往往处于弱势方, 论文旨在探讨和构建一套有效的互联网金融消费者权益保护机制, 以应对这一挑战。通过这一机制的实施, 可以有效减少互联网金融领域的消费者权益受损事件, 不仅为政策制定者提供了决策参考, 也为互联网金融企业提供了合规经营的指导, 增强消费者在互联网金融交易中的安全感和信任度, 最终实现互联网金融行业的健康发展。

## 关键词

互联网金融; 权益保护; 互联网金融消费者

## 1 引言

随着信息技术的飞速发展, 互联网金融作为金融与技术深度融合的产物, 从根本上改变了传统金融业务的运作模式和服务范畴。然而, 它也带来了新的挑战 and 风险。市场的快速膨胀伴随着监管的滞后, 导致消费者面临一系列权益保护问题。因此, 探讨和加强互联网金融环境下消费者权益的保护显得尤为迫切。这不仅关系到金融市场的健康稳定发展, 也是维护社会公平正义、保障消费者合法权益的必由之路。

## 2 互联网金融环境下消费者权益保护概述

### 2.1 互联网金融发展概述

互联网金融的发展可追溯至 21 世纪初, 当时互联网技术开始与传统金融服务相融合, 涌现出了一批以科技驱动的

金融服务平台。这些平台利用大数据、云计算、区块链等现代信息技术, 提供从支付结算、个人财富管理到众筹、网络借贷等多样化服务。随着时间的推移, 互联网金融已经从辅助传统金融服务的工具, 发展成为一个全新的金融生态系统, 使得金融服务更加便捷、高效, 覆盖范围更广, 为广大用户带来了前所未有的便利, 同时也对整个金融行业的结构和运作模式产生了深远影响。然而, 尽管互联网金融带来了诸多便利, 但其匿名性、跨地域性以及创新性等特点, 也为消费者权益保护带来了一系列问题。例如, 交易安全问题、个人信息泄露风险, 以及消费者面临的欺诈行为等, 都严重威胁着消费者的权益。此外, 由于互联网金融产品和服务的复杂性, 普通消费者往往难以准确理解产品特性和风险, 导致决策失误和利益受损的情况时有发生。因此, 构建一个完善的互联网金融消费者权益保护机制显得尤为迫切。

### 2.2 消费者权益保护的理论基础

在互联网金融的蓬勃发展下, 消费者的权益保护成为一个不可忽视的重要议题。这一领域的研究不仅涉及法律制

【作者简介】罗浩翔(2000-), 男, 中国贵州遵义人, 在读硕士, 从事民商法研究。

度的完善与监管机制的建立,还包含了对消费者教育、信息透明度以及纠纷解决机制等方面的深入探讨。

从法律制度的角度来看,互联网金融消费者权益保护的核心在于完善《民法典》《消费者权益保护法》等相关法律法规。这不仅要求立法者对现有的法律框架进行修订,以适应互联网金融的新特点,还要求法律能够明确界定金融消费者的权利与义务,为消费者提供清晰的法律指引。例如,针对网络贷款、第三方支付等新兴业务,应当有明确的法律规定来规范金融机构的行为,保护消费者的知情权和选择权<sup>[1]</sup>。

监管机制的建立是确保互联网金融健康发展的关键。监管机构需要根据互联网金融的特性,设计出有效的监管策略和方法。这包括对金融机构的准入门槛设置、运营过程的监控以及对违规行为的处罚等。同时,监管机构还应加强对金融产品和服务的审查,确保其透明公正,防止因信息不对称而导致的消费者权益受损。

消费者教育也是保护消费者权益不可或缺的一环。在互联网金融时代,消费者面临着更加复杂多变的金融环境和产品选择。因此,提高消费者的金融素养,帮助他们更好地理解金融产品的风险与收益,对于维护他们的权益至关重要。政府和社会组织应当联合起来,开展形式多样的消费者教育活动,提升公众的金融知识和风险意识。

建立高效的纠纷解决机制同样是保障消费者权益的重要组成部分。互联网金融的特殊性使得传统的纠纷解决方式可能不再适用,因此需要探索新的解决方案。例如,可以利用互联网技术建立在线投诉和仲裁平台,为消费者提供快速、便捷的纠纷解决途径。此外,还可以借鉴国际经验,引入独立的第三方评估和调解机构,以提高纠纷处理的专业性和公正性。

### 2.3 互联网金融消费者权益保护的价值分析

随着互联网金融的快速发展,金融监管部门也在不断加大消费者对权益的保护力度。一是平衡消费者在互联网金融交易中的地位。在互联网金融交易中消费者往往处于弱势地位,其面临的隐私安全、信息不对称等问题严重损害交易的公平性。金融监管部门通过平衡消费者在金融交易中的地位,明确互联网金融经营者隐私保护及信息披露等义务,推动互联网金融消费者与互联网金融经营者责权利平等。二是为互联网金融消费者维权提供法律依据<sup>[2]</sup>。当前中国消费者在互联网金融活动中仍然普遍存在知识盲区,加之维权意识不强,在合法权益受到损害时往往不知通过何种途径进行维权。我国立法机关和监管部门通过不断完善消费者权益保护法律法规,有效增强消费者的维权信心。三是有效维护互联网金融发展的稳定性。互联网金融较传统金融交易风险较大,且难以预测,消费者作为互联网金融活动中最主要的参与主体,其合法权益一旦受损,则互联网金融发展的稳定性也难以保证。近年来,我国监管部门持续强化互联网金融监

管和执法力度,互联网金融生态得到明显改观,助力金融系统的稳定性不断加强。

## 3 互联网金融环境下消费者权益困境及分析

### 3.1 消费者权益受损的主要形式

在互联网金融环境下,消费者权益受损的主要形式呈现多样化,其中包括但不限于财产权的侵害、个人信息的泄露、知情权的剥夺。这些形式不仅揭示了互联网金融活动中潜在的风险点,也反映了当前保护机制存在的不足之处。

财产权侵害通常发生在投资与借贷领域,由于部分互联网金融平台缺乏有效的风险评估与控制机制,加之监管的滞后,消费者往往面临资金损失的风险。此外,一些不良平台通过虚假宣传、隐瞒重要信息等手段诱导消费者作出错误的投资决策,进一步加剧了财产权的侵害。

个人信息泄露是另一大主要形式。在数字经济时代,数据成为新的生产要素,同时也成为不法分子觊觎的目标。由于部分互联网金融机构在信息安全管理上的疏漏,以及技术漏洞的存在,消费者的个人信息如身份信息、银行账户信息、交易记录等容易被非法获取并用于不正当用途。

知情权的剥夺则体现在消费者在进行金融交易时无法获得全面透明的信息。互联网金融产品和服务的复杂性要求消费者在决策前能够接触到完整准确的信息,然而现实中消费者往往面临信息不对称的局面,难以做出最优选择。

### 3.2 消费者权益受损的原因分析

在互联网金融环境下,消费者权益受损的原因可以从多个维度进行剖析。这种受损并非偶然,而是系统性问题的直接后果。首当其冲的是信息不对称性加剧,这一经典问题在互联网金融领域表现得更为明显。由于金融产品的复杂性与互联网金融平台的营销策略,普通消费者往往难以完全理解产品特性、风险等级及费用结构,导致其做出非理性或不利于自己的经济决策。同时,技术滥用与数据泄露问题不容忽视。一些互联网金融平台利用先进的技术手段,过度采集消费者个人信息,甚至未经授权即进行数据分析和商业利用,严重侵犯了消费者的隐私权和信息安全<sup>[3]</sup>。

除此之外,监管滞后亦是导致消费者权益受损的重要原因之一。互联网金融是快速发展的新兴领域,传统的金融监管模式很难适应其发展速度和特点,导致监管空白或监管不到位的现象频发。缺乏有效的监管,不仅使得市场乱象频出,也让不法分子有机可乘,损害消费者利益。

最后,消费者自身保护意识和能力的不足也是权益受损的关键因素。在享受互联网金融带来的便捷服务时,很多消费者往往忽视了对自我保护的重要性,对于金融知识和相关法律法规的了解不足,一旦遇到问题,缺乏应对和维权的能力。

## 4 构建互联网金融消费者权益保护机制

### 4.1 法律规制维度

在构建互联网金融消费者权益保护机制的法律规制维

度中，必须确立一个全面、严密而又灵活应对新兴问题的立法体系。法律的制定和实施应当以公正为核心，旨在平衡消费者与服务提供商之间的权利与义务关系，同时不可忽视金融创新所带来的挑战与机遇。

对于利率上限的规制问题，应审慎考量金融借款合同与民间借贷之间的差异。《最高人民法院关于审理民间借贷案件适用法律若干问题的规定》所体现的“双轨制”裁判标准，揭示了对金融借贷利率进行合理限制的必要性。在此基础上，我国可借鉴域外经验，设定最高利率上限，并根据不同的金融借款合同类型细化利率标准。这不仅符合金融服务实体经济的原则，也体现了防范金融风险和保护消费者合法权益的双重要求。

针对互联网金融特有的交易模式和风险特征，法律规制需紧跟技术发展的步伐，强化数据保护和隐私权的法律框架。随着个人信息泄露和网络欺诈事件的频发，如何确保消费者的信息安全成为一个亟待解决的课题。因此，立法机构应制定更为严格的数据保护规定，明确金融机构在收集、存储和使用消费者信息时的责任和界限。同时，考虑到互联网金融活动的跨界性和多元性，监管法律体系必须具备协调各方利益的能力。这要求相关监管部门在维护市场秩序的同时，也要鼓励创新和发展，避免过度监管导致的市场活力受损。通过建立健全的互联网金融监管机制，实现风险防控与市场繁荣的双赢局面。

## 4.2 行业自律维度

行业自律是指金融机构和相关企业基于共同遵守的原则和标准，通过自我约束和相互监督来实现行业的健康发展。这一维度对于弥补监管空白、提升行业标准、构建良好的市场环境具有不可替代的作用。

首要的是建立一套全面而具体的行业自律准则，这些准则应当包括但不限于：透明度原则、公平交易原则、数据保护原则和消费者教育原则。透明度原则要求金融机构提供清晰、准确的产品和服务信息，使消费者能够做出明智的决策；公平交易原则强调服务条款的公正性，避免利用消费者信息不对称获取不当利益；数据保护原则涉及对消费者个人信息的严格保护，防止数据泄露或被滥用；消费者教育原则则是指提供必要的金融知识，帮助消费者提升自我保护能力。进一步而言，实现这些准则的关键在于各金融机构和企业的内在驱动力。这要求行业内形成一种共识——长远发展离不开消费者信任的积累，而信任的基础则是对消费者权益

的尊重与保护。

因此，除了制定准则外，还需要建立健全的行业自律组织，如行业协会或联盟，它们可以发挥协调、沟通和监督的作用，确保成员之间的行为符合自律准则，并对违反准则的行为进行惩戒。同时，行业自律组织还应承担起教育和引导消费者的责任。通过举办研讨会、发布教育材料、开展在线互动等多种形式，增强消费者的金融知识和风险意识。这不仅有助于消费者做出更合理的金融选择，也有助于形成消费者对金融机构的有效监督，从而推动整个行业向更高的服务标准迈进。

## 4.3 消费者教育维度

在互联网金融消费者权益保护机制的构建中，消费者教育维度扮演着至关重要的角色。这一维度不仅关乎信息的普及和知识的传授，更是塑造消费者自我保护能力和风险意识的基石。消费者教育的核心目的在于提升金融消费者的整体素养，使其能够更加明智地参与互联网金融活动。这种教育并非一成不变的单向灌输，而是一个动态的、互动性强的过程，它要求教育机构不仅要传递基础的金融知识，还要培养消费者的批判性思维能力，使其在面对金融产品和服务时，能够独立进行合理分析和判断。

在内容设计上，消费者教育应覆盖金融基础知识、风险管理、法律权利与义务等多个方面。通过对金融基础知识的教育，消费者可以更好地理解金融产品的特性和风险，避免因缺乏理解而盲目投资。同时，风险管理教育能够帮助消费者识别和评估潜在的金融风险，引导其进行合理的资产配置和风险规避。

## 5 结语

在互联网金融的浪潮中，消费者权益保护机制的研究无疑成为保障金融公平、促进健康发展的重要环节。为了有效保护互联网金融环境下的消费者权益，我们需要从多个方面入手。只有通过这些综合措施的实施，我们才能更好地保护互联网金融环境下的消费者权益，从而推动整个金融行业的可持续发展，实现金融市场的长远繁荣。

## 参考文献

- [1] 贾璐. 互联网金融消费者权益保护路径探析[J]. 现代金融导刊, 2022(8):74-77.
- [2] 马伟利, 许井荣. P2P网络借贷洗钱风险剖析及策略选择[J]. 中国金融电脑, 2014(1):5.
- [3] 潘建珊. 欧美金融隐私保护法律制度比较[J]. 法学论坛, 2007(5):6.