

# 共享经济下消费者法律风险分析及消费者权益保护

冯瑛烁

(郑州大学网络空间安全学院 2021 级信息安全六班 河南郑州 450000)

摘要：在我国信息技术以及科学技术均高速发展的大背景下，共享经济成为一种新型的经济模式，并得到较快的发展，在市场经济发展中发挥着至关重要的促进作用，提高了对于公共资源的有效、高效利用。共享经济的发展会带来一定的变化，其中较为明显的就是在法律上的空白以及社会信用体系的缺陷，在这样的背景下消费者就可能面对更多的法律风险，在这样的情况下如何实现消费者权益保护就成为了广泛关注的一个问题，需要对消费者所面对的法律风险以及消费者权益保护的具体方法进行分析。

关键词：共享经济；消费者；法律风险；权益保护

引言：共享经济模式属于当前一种新型经济模式，其有效的实现了对于信息技术与网络技术的应用，在具体实施的过程中实现了对于社会资源的全面整合与利用，在一定的程度上改变了人们的生活方式，为社会大众带来了更加便捷的生活。但是不得不重视的一个问题是共享经济模式相对较为复杂，不仅仅需要对大数据进行对接，同时也需要打造全新的产业生态系统，在这样的情况下就需要更好的实现消费者权益的保护，避免各种法律风险给消费者带来的直接影响。基于此本文就从共享经济概述作为出现点，了解共享经济下消费者的法律风险以及共享经济下消费者权益受损的原因，进一步研究共享经济下消费者权益的保护方法与策略。

## 一、共享经济的概述

共享经济指的是以获取报酬为目的，一方通过某个共享或者是中介平台将自己闲置资源的使用权暂时交给其他方的一种经济模式，其具门槛低、成本小且交易便捷，其最基本的特征包括使用权高于所有权、共享资源为“闲置资源”以及以网络技术作为基础等基本特征。

## 二、共享经济下消费者的法律风险

### (一) 用户安全受到了一定威胁

在共享经济下消费者需要面对较为突出的一个法律风险就是用户安全受到了一定的威胁。首先，在共享经济下通过互联网、大数据等相关技术的应用平台会获取大量的用户信息，在这样的过程中消费者个人信息就可能会被泄露，如果平台中相关工作人员导致素质、水平较低，就可能会因为经济利益而将用户的个人信息、数据售卖给信息的需求方，给用户安全带来了一定的威胁与隐患。其次，如果用户的个人信息出现泄露等相关情况，那么所可能造成的相关后果是无法预估的，因为消费者在用户注册过程中需要用到自己的真实信息，再加上购买服务、产品等相关过程中用户需要频繁地输入自己支付宝、银行卡、微信零钱等密码，非常可能会导致人身以及财产安全风险的出现<sup>[1]</sup>。

### (二) 消费者维权存在现实困难

在共享经济下消费者维权存在现实困难也是其所必须要面对的一个法律风险。首先，共享经济下经营主体的责任相对较为模糊，其打破了传统交易过程中买卖双方的交易方式，多了一个第三方平台作为法律主体，如果出现安全隐患或者是交易风险三方之间的责任分配就会产生一定的纠纷，给维权带来了一定的困难。例如，滴滴平台就是一个网约车共享平台，其与网约车司机签订合同包括劳动合同、劳务合同与技术服务性合同三种，其中大部分网约车司机选择的为劳务合同或者是技术服务性合同，网约车司机的驾驶行为

不是公司的职务行为，公司就不会为司机的过错承担责任，这样责任主体就不明确，一旦出现问题网约车公司与司机就会相互推诿责任，给消费者的维权造成了一定的困难。其次，在共享经济下消费者权益受到损害时，共享平台往往会选择规避自己的责任，再加上大多数消费者设计侵权的数额并不高，受到侵害消费者分散于全国各地，共享经济下侵权行为举证相对较为困难，这样的情况不仅仅增加了消费者的维权成本，同时也给消费者维权造成了困扰，导致大多数消费者最终会选择放弃维权<sup>[2]</sup>。

## 三、共享经济下消费者权益受损的原因

在共享经济下可能导致消费者权益受损的相关原因有很多，其具体表现在以下几个方面。第一，共享经济与传统经济之间的碰撞，二者之间的不同特点必然会导致一定的纷争，相关乱象出现可能会触碰法律边界，导致消费者权益受损。第二，共享经济下相关法律、法规缺失，可能会使得共享经济游走于相关法律规范的灰色地带，让不法之徒有机可乘。第三，共享经济下相关共享平台缺少必要治理与监管，缺少对于信息、知识产权以及消费者权益的合理保护。

## 四、共享经济下消费者权益的保护方法与策略

### (一) 从共享经济出发制定与完善法律法规

我国共享经济的发展还处于初级阶段，这一就意味着我国在共享经济上的立法还存在着一定的空白，还没有形成统一的立法，可能会导致管理混乱等相关情况出现，在这样的情况下就需要制定与完善共享经济的法律法规。首先，要实现市场准入制度的完善，在进入市场前需要到工商管理部门做好登记工作，工商、安监、质检等相关部门需要联合实现其资格的审查，对于一些特殊领域还需要有国家行政部门进行审批，在基础上，给予共享经济的特殊项，在其监管的过程中还需要依托于共享平台的监管，做好相关共享资源的区分管理。其次，也要完善相关保险制度，共享经济下共享平台是信息、资源与服务提供者，因此其需要对所属员工对于消费者造成损害的事实承担相应责任，并注重共享平台所需要承担的相关责任，共享平台的相关经营者要建立保险基金，并将其专门用于消费者造成损失的赔付，保证基金的专款专用。最后要建立反垄断审查制度，既要完善共享平台对于合并行为的审查，同时也要改善共享平台经营者市场支配地位的规定方法，合理的规范其市场份额<sup>[3]</sup>。

### (二) 针对共享经济新常态做好精准的监管

共享经济以互联网作为依托，为互联网是一个相对较为年轻的行业，其以青年人为主要的从业人群，其各种行为相对较为新颖，这也就意味着在实施共享经济新常态监管的过程中就要采用开放的思维模式，在具体的监管过程中需要适应互联网模式的变化，在

保护消费者权益的过程中严格做好监管,强化经营者的主体原则,并及时、有效的处理好来自于消费者的投诉。精准监管的实现要以监管体制创新作为基础,保证监管工作可以落实到实处。在监管的过程中可以采用简政放权、放管结合的模式,建立各个行业的信用互动、共享平台,促进社会主体信用情况的公开化与透明性,及时监管避免各种问题出现,并保证问题出现后要明确责任人,更好保护消费者权益。

### (三) 建立多元化的共治共享经济管理机制

在共享经济模式下政府部门的监管是至关重要的,但是在此基础上也要以共享经济的特点作为基础,推动共享企业管理协会的成立,促进共享经济的健康、良性发展,在具体的管理过程中要更好解决共享平台与用户消费者签订合同时因为霸王条款所带来的困扰以及个人信息泄露等相关问题,建立侵犯用户隐私后的行业内部惩处机制,发挥行业信誉较低企业的自我管理约束,保证消费者的合法权益。同时,在共享经济下很多消费者在权益受到侵害标的份额均不高,具有一定的分散性,很多消费者因为起诉所花费的时间、经济以及金钱都选择不会继续维权,给了很多不法企业可乘之机,因此在共享经济下政府司法部门就可以借助公众媒体平台进行普法宣传与法制教育,推广集体诉讼,在面对相同权益法律管理是可以推选代表人代表整个群体进行诉讼,更好的解决维权困境,实现共享经济的更好管理,避免消费者权益受到损害。

### (四) 明确责任主体并建立健全的管理制度

在共享经济发展过程中需要通过法律的描述来实现与规范共享平台主体的界定,因此就需要建立健全的责任制度,并有效的确定相关的责任主体。首先,要以相关法律、法规作为基础,明确共享经济发展过程中的经营主体,明确解答这一领域是否使用消费者权益保护法,保证在共享经济发展中消费者权益保护受到弱化情况下可以及时、有效的采取相关的方法、手段进行处理。同时,消费者权益保护协会作为消费者权益保护的最基础职能部门就需要针对共享经济形势打造绿色通道,用于支持和鼓励消费者提起诉讼,建立相关的管理制度,保证消费者权益可以受到一定的保障。

### (五) 在消费者权益的保护中引入保险机制

在共享经济下实现消费者权益保护的过程中引入保险机制可以保证一些纠纷与问题得到快速、有效的解决。因此,共享平台就可以建立强制购买保险的制度,通过这样的方式更好实现消费者利益的保障,在消费者对相关平台进行运用的过程中平台需要要求卖家购买理赔、运费险等相关的保险,保证消费者在对购买商品或者是所提供服务质量、实际商品质量、服务与平台所描述差异较

大是借助所购买的保险获得相应的赔偿,在网约车共享服务平台中公司也需要为乘客购买人身意外等相关险种,保证在出现交通事故等相关问题是乘客可以利用保险获得应有的赔偿,保证消费者的合法权益<sup>[4]</sup>。

### (六) 发挥政府部门对共享经济的监督职责

无论对于哪一种经济模式来说政府的监督管理职责都是不可忽略的,而共享经济时代的到来对政府部门的监督与管理提出更高的要求。首先共享经济模式给社会经济发展带来了新契机,政府干预与监管力度过强可能会造成经济创新的扼杀,而政府部门不作为则可能会导致消费者权益的损害,在这样的情况下做好政府部门的监督与管理职责发挥就显得尤为重要。首先,要提升政府部门的监管功能与水平,合理的控制好监管的力度,保证共享经济这一领域可以得到更好的发展。其次,也要完善政府部门所提供的服务,给共享经济的发展提供一定的便利,促进其健康发展。最后,政府部门也要注重对于市场各方主体与社会力量的更好发挥,更好实现对于共享经济发展过程中各种问题的监管,避免政府管理错位、缺口等情况的出现,维护评定的市场环境,有效保护消费者合法权益<sup>[5]</sup>。

结语:总而言之,在共享经济发展的过程中各项产品、服务给消费者权益带来了各种各样的问题,这种新型的经济形势主要以互联网平台作为自拓,实现了分散资源的整合与优化配置。但是在共享经济下消费者面临着用户安全受到了一定威胁、消费者维权存在现实困难等相关法律风险,给消费者权益带来了一定的影响,需要从完善法律法规、做好精准监管、建立多元共治共享的经济管理体制机制以及健全管理制度、引入保险机制和发挥政府部门监督职责等方法与策略来更好实现共享经济下消费者权益的保护。

### 参考文献:

- [1]杨宇.共享经济下消费者权益的法律保护问题分析[J].法制与社会.2021(25):224.
- [2]苏荣瞬.共享经济下的消费者权益保护:基于分时租赁模式[J].长沙民政职业技术学院学报.2020(30):425.
- [3]张青平,张瑾.共享经济下我国消费者权益保护的思考[J].经济师.2021(05):158.
- [4]白悦明.共享经济下我国消费者权益保护的法治研究[J].商业文化.2021(25):347.
- [5]胡胜林.共享经济下消费者法律风险分析及消费者权益保护[J].法制博览.2021(05):584.