

行业动态：电子商务中消费者权益的保护电子商务考试 PDF  
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/518/2021\\_2022\\_\\_E8\\_A1\\_8C\\_](https://www.100test.com/kao_ti2020/518/2021_2022__E8_A1_8C_)

[E4\\_B8\\_9A\\_E5\\_8A\\_A8\\_E6\\_c40\\_518546.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/518/2021_2022__E8_A1_8C_E4_B8_9A_E5_8A_A8_E6_c40_518546.htm) 信息技术的广泛应用使全球信息化进程日益加快，改变了人们的生产、生活方式。电子商务作为信息技术成功运用的典范，已经发展成为一种极具活力和前景广泛的新型行业。作为一种全新的流通方式，电子商务具有提高效率、降低成本、促进交易的特点，在市场中发挥越来越重要的作用。有专家预言，电子商务是21世纪经济增长的引擎。然而，电子商务的发展在改变传统交易方式的同时也带来了新的问题和挑战，其中消费者权益的保护问题显得尤为突出。

### 一、电子商务有关概念、交易模式和特点

#### 1、电子商务的概念。何谓是电子商务？目前解释不一。世贸组织（WTO）将电子商务定义成：通过电子通讯网络进行产品的生产、广告、销售和分配。笔者认为，电子商务即通过网络信息技术进行商务活动的总称。

#### 2、电子商务的分类

电子商务中，根据交易的主体不同，可分为企业之间的交易B2B（Bussinss to Bussinss）、企业和个人之间的交易B2C（Bussinss to Costumer）、个人与个人之间的交易C2C（Costumer to Costumer）。

#### 3、电子商务的特点

(1)交易流程的电子化。电子商务出现后，以电子流代替了实物流。电子邮件发送，网页表单的提交等都作为交易途径，交易数据进行电子数据库存储，实行无纸化交易。

(2)交易时空的开放性。电子商务则为企业创造了更多的贸易机会。只要提供互联网即实现交易，是一个开放的交易过程。

(3)交易对象的虚拟化。互联网使传统的空间概念发生变化，出现了有别于实际

地理空间的虚拟空间或者虚拟社会。交易双方通过网络交换信息、签定协议、付款结账。(4)支付手段的电子化。网上银行、电子现金、电子钱包、信用卡等电子化支付手段的引入，使消费者无需接触一分钱现金即可实现大宗买卖。二、电子商务中消费者权益保护存在的问题正因为前文所述电子商务的这些特征，拓宽了消费市场，增大了消费信息和市场透明度，传统的消费活动几乎都被搬上了网络空间。然而事件都有其两面性，这些特点犹如一把双刃剑，有着是优越性的同时也引发了不少的问题，增加了消费者遭受损害的机会。(一)信息获得的完整性和真实性难以保证 电子商务中，消费者对商品或者服务信息的获得多数是通过网站介绍、电子邮件、论坛帖子等渠道。这些信息的发布均由经营者为促销商品与服务而发布的。商家总是以赢利为目的的，为了多售多销，其中一些信息发布的真实性、对商品描述的完整性无从考证，有的干脆就是彻头彻脑的欺诈行为。国际行销监督网络(IMSNI)曾对全球700余个网站做了一次调查，结果表明：多数网站未给消费者提供足够的信息，62%的网站没有退货或者退款的说明。据中国电子商务协会统计，我国至少有一半网民曾遭遇虚假的网上购物信息。此外，大量充斥着各大网站、论坛的网络广告，在宣传、推广产品的同时，一些误导消费者的夸大、虚假的广告成为损害消费者权益的有力帮凶。(二)交易中的各类安全难以设防 1、个人信息的安全。互联网是一个“开放性”的世界，任何人都可以在上面获取无限资料、信息。由于种种原因包括立法的滞后性和技术的不成熟性，加上黑客的出现，网上秩序比较混乱，侵权事件时有发生，“网上无法律”一度成为网民的口号。出于好奇、

商业利益、报复等原因消费者个人信息数据，往往会成为侵害对象。

2、交易资金安全。网络的开放性增加了消费者财产遭受侵害的风险，消费者在使用电子货币支付货款时可能承担以下风险：网上支付信息被经营者或者委托付款方收集后无意或者有意泄露给第三者，甚至冒用；不法分子盗窃或者非法破解账号密码导致电子货币被盗、丢失；支付系统被非法入侵或者受攻击、破坏。

3、交易过程的安全。电子商务环境下，是应用通信网络和数据库服务器搭建的平台来进行交易。正如前文所述是包容形形色色的个体的互联网虚拟社会中存在着“治安”不安定因素，服务器被攻击，病毒感染，信息被篡改、破坏的情况时有发生。交易信息被篡改或删除后，所有的交易凭证查无实据的情况下消费者的权益受到损害是首当其冲的。

(三)合同履行时有纠纷 电子商务是流程化作业，以日常接触较多的网上购物为例，一般都是：消费者点击网站选中商品确认消费网上付款商家发货物流送货消费者收货的流程。多个主体参加的流程，任何一个环节出现问题都会影响整个合同履行的效果。

1、迟延履行、瑕疵履行。经营者缺货、断货、调货都会导致不能在正常期限交货；物流公司运作中的差错，也有可能导致电子商务合同履行的迟延。

2、以次充好、以假乱正。产品质量难以保证，经营者往往利用消费者这种对商品信息的不完全了解交付有瑕疵的商品、质价不相符的商品。

3、售后服务难以保证。商品的买卖有时不仅是货物，同时还有安装、培训等服务，电子商务中这些服务有时得不到兑现。

(四)公平交易难以体现。电子商务中一些格式合同违反公平合理、诚实信用原则，违反《消费者权益保护法》，减轻商家责任，加重消费者

责任。(五)争议解决的途径不畅。基于网络匿名性和虚拟性的特点，电子商务中，消费者在网上订立合同进行消费发现上当受骗或对消费品有争议时往往出现经营者电话难打、邮件不回，迟迟没有解决问题的实质性答复等现象。F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)