

“数字弱势群体”权益保护路径研究

常宝莲

厦门大学嘉庚学院法学院，福建漳州，363123；

摘要：“数字弱势群体”是指在获取、理解和运用互联网相应信息时出现阻碍，以及享有数字红利时处于劣势和不利地位的社会群体。“数字弱势群体”权益被侵害的现实表现包括：健康权得不到保障；人格尊严权被漠视；隐私权得不到保护；知情权得不到尊重；个人信息权和数据权受到侵害。“数字弱势群体”权益保护的路径包括：确立数字弱势群体权益保护的理念机制；建立“数字弱势群体”权益保护的社会保障机制；建立“数字弱势群体”权益保护的技术保障机制；建立“数字弱势群体”权益保护的监管机制；建立针对“数字弱势群体”行之有效的法律保护机制。

关键词：数字弱势群体；数字鸿沟；权益保护

DOI：10.64216/3080-1486.25.09.020

引言

数字化的新时代下，2.5亿老年人，被隔绝在智能时代之外，七旬老人，因不会用手机定菜而崩溃大哭，一位老人为买票而下跪的视频刷屏网络。数字鸿沟，犹如一道横在老年人面前的天堑，即便舍弃尊严，都无法填平。此外，即便是熟练掌握互联网技术的网民，其数字性的权益也可能被侵害，比如掌握无数公民个人隐私的技术公司、商业平台，有可能在公民个人不知情的情况下侵害其数据性的隐私性权益。这些众多的“数字弱势群体”是传统弱势群体在信息时代的特殊展现，其权益不知不觉遭受侵害，“数字弱势群体”的合法权益急需得到维护。

1 数字弱势群体的涵义界定

“数字弱势群体”是指随着生产方式的变革和生活方式的更新，基于主体的受教育程度、学习能力、所在地区等差异，在获取、理解和运用互联网相应信息时出现阻碍，以及享有数字红利时处于劣势和不利地位的社会群体。

1.1 “数字弱势群体”的主体范围具有广泛性

“数字弱势群体”主要包括以下几类：一是年龄偏大不会使用智能手机和互联网的老年群体；二是偏远地区和联网覆盖不到的地方与网络隔绝的群体，享受不到数字科技带来的红利；三是受教育程度较低不熟悉互联网智能手机的群体，这类群体目前在中国比较少，但也

存在。四是虽在生活、工作和学习中熟悉数字技术和互联网科技，也会娴熟使用，但是作为独立的个体，自身缺乏相应的数据运算能力，难以获取、分析、运用在互联网以及APP中存在的大量相关数据信息，相反个体自身的信息可能被商家、平台、机构悄悄收集、使用甚至被定位，个体自身的权益被侵害，这类群体数量最大，占大多数。

1.2 “数字弱势群体”在资源分配中处于劣势地位

“数字弱势群体”无法适应数字社会信息传播的运作机理，难以接受数字化的生活方式，逐渐落后于时代发展。首先，要想享受数字科技所带来的数字红利，需要具备相应的经济能力和处理数据信息的能力，比如得有钱买电脑和智能手机，还得在客观上具备相应的网络环境，比如所处地域有通信公司的网络分布，很显然，数字弱势群体往往缺乏这方面的条件，自然无法享受相关的数据资源分配优势。其次，那些有能力有资源的“实质性数字弱势群体”因掌控数据的劣势，个人数据虽然已被侵害却浑然不知，导致自身权益在不知不觉中受到伤害。总之，在数据资源的分配过程中，“数字弱势群体”在资源分配中处于明显的劣势地位。

1.3 “数字弱势群体”的权利易受侵害

当今社会已被编制成一张巨大的“信息网”，如随处可见的摄像头、超强的计算能力和海量的云存储，导致个人身份信息、银行卡信息、兴趣偏好、购物意愿等

数据信息也被相关平台掌控、分析、运用。政府甚至可以在毫无提醒时,依靠网格化管理和人脸识别随时随地监控每一个人;而脸书、百度、谷歌、微软公司、亚马逊等大型数据运营商时不时对公众活动“痕迹”进行定向捕捉和加工和画像,单方面向潜在客户进行“服务推介”,并根据用户的反应及时调整自己的经营行为。“数字弱势群体”的权利极易受侵害。

1.4 “数字弱势群体”现象会因智慧社会建设进程的加快而愈加凸显^[1]

“数字弱势群体”现象是智能化和数字化技术带来的社会问题,当公民进行正当行为如网上购物、网上缴费、网上申请行政许可和行政公开等行为,就会牵涉到海量数据、智能算法,此时每一个公民都可能成为弱势群体,因为在现实中只有政府和少数企业才能顺利地使用巨大信息网上的海量数据与信息。尤其随着智慧社会建设进程的加快,这种无奈的现象会愈加凸显。

2 “数字弱势群体”权益被侵害的现实表现

2.1 健康权得不到保障

“数字弱势群体”会因就医时不会扫码,无法及时得到有效的医疗救治从而损害健康。有些医院要求在网缴费、网上挂号,若不满足要求,则无法就医,以上种种,均会不同程度地损害公民保障自身健康权的需求。

2.2 人格尊严权被漠视

处于数字弱势群体的老人,因不会网上买票,到餐馆吃饭因不会扫码点餐而遭受别人不耐烦的白眼。数字鸿沟,犹如一道天堑,使得数字弱势群体的人格尊严权被严重漠视。

2.3 隐私权得不到保护

“数字弱势群体”的隐私权被侵害,主要指广大网民利用互联网进行购物、买票、工作、学习等,他们的日常衣食住行和生活习惯越来越多地与互联网上的数据信息紧密绑定,自身的敏感及隐私信息被互联网公司 & 网络购物平台收集、分析和利用,等同于让自己的隐私信息变得无遮挡和透明化;再加上“数字弱势群体”由于对技术发展的负面作用认识不足,其个人信息和数据无法避免地被收集、分析和使用,个人隐私权很容易被侵犯。

2.4 知情权得不到尊重

在数字科技的广泛使用和信息化的时代,网络平台和各种APP成为了使用频率很高的社会交往的媒介和工具,也成为了政府管理及信息公开的常用方式。线上线下相结合的政府信息公开模式,虽然在逻辑上有诸多好处,但此种线上方式也带来弊端,政府和平台在线上展示的信息毕竟具有抽象性和非逼真性,真实的信息通过网上也难以披露清楚。再者,公民在申请行政许可和行政公开时,往往需要先上传自己的身份信息和敏感信息,从而来换取政府的相关信息或者获取某种行政资质,^[2]在这个信息获取过程中,公民个人的信息是否会被披露或损害,公众很难知情。凡此种种,都使得“数字弱势群体”的知情权处于被侵害的境地。

2.5 个人信息权和数据权受到侵害

个人信息权和数据权主要是指个人对以数据化形式存储在相关单位网上的一些关涉公民个人的信息所享有的占有、支配并排除他人侵害的权利。当今社会已被编制成一张巨大的“信息网”,数据运营单位以数据化形式保存和存储了大量公民个人信息,个人信息常被非法交易而成为了“数据控制者”牟利的工具。公民对自己个人信息的控制权变得无能为力,而国家对个人信息的保护力度远远不足,大数据时代,个人信息权和数据权受到严重侵害。

3 “数字弱势群体”权益保护的路径选择

3.1 确立数字弱势群体权益保护的理念机制

在数据信息化时代下,“数据弱势群体”和“和数据控制者”是一对矛盾体,他们在信息获取和数据运用上是不平等的,这必然会损害“数据弱势群体”的各项权利。随着智慧社会的快速发展,两级分化加剧社会的撕裂,影响社会的稳定。所以有必要通过制度性的社会变革来解决这种社会矛盾。要改进社会制度,必须理念先行,故应确立数字弱势群体权利保护理念,应将这些数字信息技术带来的福利性权利贯穿于其他各项人权之中。

3.2 建立“数字弱势群体”权益保护的社会保障机制

提升社会服务就是保障“数字弱势群体”信息权益的必要条件。首先,数据性平台应当在商业和业务运行中重视“数字弱势群体”能否简便易行进行操作,比如,可以确立语音操作指示和简易操作指南等,以便“数字

弱势群体”能尽快适应在网络购物、网上购票、网上缴费、网上办公等。其次，应加强数字化、网络化、智能化培训，具体可依托图书馆、档案馆、市民中心、居委会、村委会、社区等公共服务机构，可采用线上线下相结合的模式，同时保证操作简单、简便易学，并有后续的技术支持。

3.3 建立“数字弱势群体”权益保护的技术保障机制^[3]

“数字弱势群体”权益受侵害的根本原因还得归因于我国信息技术发展不均衡。有些地区网络覆盖不到，或者因为高昂的网络信息费用，“数字弱势群体”负担不起该项费用。解决办法就是建立针对“数字弱势群体”的技术保障机制。首先在理念上，各级政府应确立“宽带中国和互联网+”战略，建立主动型技术建设规划。其次，在实践层面，提升网络覆盖率，促使各种数据库和平台的建构，化解因数据接入沟导致“数字弱势群体”在生活中面临的各种困境。第三，尽快形成统一的、多样化的信息开放平台，使得更多的主体能够共享信息、查阅信息、利用信息，通过多样化的信息共享机制，消除数字鸿沟，从而保护“数字弱势群体”的合法权益。

3.4 建立“数字弱势群体”权益保护的监管机制

3.4.1 应通过行政监管机制加强对“数字弱势群体”的权益保障

行政保护机制的手段主要是加强信息监管。政府对大型网络购物平台、数据公司等企事业单位侵害“数字弱势群体”的行为负有监管职责，政府应当建立行之有效的网络数据监管机制，防止这些运营和掌控大量数据的企业侵害“数字弱势群体”正当合法的权益。

3.4.2 建立针对“数字弱势群体”的社会监管机制

在数字化时代下，当“数字弱势群体”权益遭受侵害之后，应允许公民、法人和非法人组织向市场监督管理机构投诉，相关的市场监督管理机构应当设立专门的解决机构负责处理此类诉求，一方面维护国家正常的经济管理秩序，另一方面也更好地维护权利受到侵害的“数字弱势群体”的合法权益。

3.4.3 建立针对“数字弱势群体”的市场自我监管机制

线上平台及线上企业在建立和制定运营规则时，应考虑有无侵害“数字弱势群体”合法权利之虞，在规则中予以关照和体现。同时一旦发现有侵害“数字弱势群

体”合法权益之情形，应及时回应并加以解决。

3.5 建立针对“数字弱势群体”行之有效的法律保护机制

要建立行之有效的法律保护机制，应当从立法和司法层面齐头并进。

3.5.1 立法保障机制之建构及运行

(1) 在立法上，要理清我国哪些法律可以有效保护“数字弱势群体”的合法权益。根据我国现行有效的法律，目前相关的法律法规主要包括：《宪法》、《个人信息保护法》、《民法典》、《刑法》、《信息网络传播条例》、《中华人民共和国电信条例》、《社会救助暂行办法》、《中华人民共和国残疾人保障法》、《老年人权益保障法》、《政府信息公开条例》、《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》、2012年《全国人大常委会关于加强网络信息保护的决定》以及2016年《网络安全法》等法律法规，这些法律法规均从不同的视角、针对不同的对象对“数字弱势群体”的权益进行了规定和保护。

(2) 通过我国的《个人信息保护法》对“数字弱势群体”的个人信息权益进行特定性保护

我国个人信息保护法通过规定具体的权利义务模式，对“数字弱势群体”的权益进行了具体的保护。该法不仅规定了个体在信息处理活动中所享有的权利，还规定了信息处理者应承担的各种义务。我国《个人信息保护法》第44条、45条、46条、47条、48条、49条中规定了“数字弱势群体”享有查阅、复制权；个人信息要求更正权和补充权；请求删除权权利；要求解释、说明权。我国《个人信息保护法》第51条—59条规定了个人信息处理者应负的义务：防止个人信息泄露、篡改、丢失的义务；^[4]进行合规审计的义务；^[5]进行影响评估的义务；^[6]采取补救措施的义务；^[7]监督和接受监督的义务；^[8]制定平台规则，停止提供服务的义务。^[9]总之，《个人信息保护法》通过规定相关主体的权利义务，对“数字弱势群体”受侵害的个人信息权益进行了具体特定的立法保护。

(3) 完善“数字弱势”群体权益保障的立法体系

现有针对“数字弱势群体”权益保障的法律法规，还存在一些不足：第一，现有的多数立法中对主体权利义务的規定较为宏观抽象，立法规定所保护的权益及对象不太具有特定性。比如很多立法均是从宏观抽象的角

度强调了社会公平这样一个基本权利,没有对特定的法益进行专门性保护。第二,由于相关立法规定太过原则,导致法官裁判案件时找不到具体可适用的法律法规,只能通过适用法律原则或进行司法解释裁判案件。鉴于此,在我国的未来立法中很有必要多制定一些有针对性的法律法规来保护“数字弱势群体”的合法权益。

3.5.2 司法保障机制之建构与运行

(1) 在司法实践中发挥法官的积极能动作用

针对某些案件可能涉及“数字弱势群体”权利受侵害但现行法律中暂时没有明确法律规定的情形,法官可以在案件裁判中运用法律原则、法律解释方法,同时借助于价值判断和利益衡量方法,作出有助于保护“数字弱势群体”的具体裁判。

(2) 通过法官审判案件中的证明责任分配规则保护“数字弱势群体”的合法权益

若某类案件具体法律没有明确规定证明责任分配规则,法官还可以在具体案件中进行证明责任分配时,根据逻辑法则、理性法则、以及公平法则,适当减轻“数字弱势群体”的证明负担,以便更好地保护其受侵害的合法权益。

(3) 通过典型案例的价值引领进行特殊化个案救济

此类案例主要集中于公民数据及个人信息侵权领域。比如“新浪诉脉脉案”^[10]、“淘宝诉美景案”^[11]、“大众点评诉百度案”^[12]、“企查查发误导信息判赔案”^[13]、“北京奇虎科技有限公司诉腾讯科技(深圳)有限公司、深圳市腾讯计算机系统有限公司滥用市场支配地位纠纷案”等,^[1]此类案例主要对商业竞争中处于信息弱势地位的法人型“数字弱势群体”进行专门的保护。通过典型案例的指引,对数字科技运用中出现的弱势群体

进行有针对性的保护。

参考文献

- [1] 宋保振.“数字弱势群体”权利及其法治化保障[J].法律科学(西北政法大学学报),2020(6):53.
- [2] 李舒昕.“数字弱势群体”的成因及其权利保障[J].天水行政学院学报,2021(2):118.
- [3] 宋保振.数字弱势群体信息权益保障的法律路径选择[J].法律科学(西北政法大学学报),2020(6):95.
- [4] 具体措施参见《个人信息保护法》第51条之规定。
- [5] 参见《个人信息保护法》第54条之规定。
- [6] 参见《个人信息保护法》第55条和56条规定。
- [7] 参见《个人信息保护法》第57条之规定。
- [8] 参见《个人信息保护法》第58条之规定。
- [9] 参见《个人信息保护法》第58条之规定。
- [10] 参见北京市海淀区人民法院(2015)海民(知)初字第12602号案件。
- [11] 参见杭州市中级人民法院(2018)浙01民终字第7312号案件。
- [12] 参见上海知识产权法院(2016)沪73民终字第242号案件。
- [13] 参见杭州铁路运输法院(2019)浙8601民初字第1594号案件。
- [14] 宋保振.“数字弱势群体”权利及其法治化保障[J].法律科学(西北政法大学学报),2020(6):62.

作者简介:常宝莲,女,法学博士,厦门大学嘉庚学院法学院副教授。

课题项目:本论文为2022年新乡市社科联调研课题“疫情下数字弱势群体权益保护机制研究”的阶段成果。