

论中国消费者权益保护法的完善 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/479/2021_2022__E8_AE_BA_E4_B8_AD_E5_9B_BD_E6_c122_479371.htm 写在前面的话

尊敬的各位前辈、各位朋友：我曾经是一名为民请命的律师，做过伸张正义的检察官，从政以后，闲暇之余也看看书，尤其关注一些法律方面的文章，每当看到精彩之处，就不禁拍案叫好，也偶有所得。近段时间，看了几篇有关消费者权益保护方面的文章，觉得十分好，有些观点与自己的想法不谋而合，兴致所至就班门弄斧了一篇，拙刀难雕美玉，仅博行家一笑，足慰辛劳之愿。[内容摘要]：随着中国加入WTO和市场经济的发展，我国现行的消费者权益保护法亟待完善，本文从完善《消费者权益保护法》的意义、对准确定义消费者概念的思考、消费者权益保护在合同法中的发展、消费者权益保护在侵权行为法中的发展、消费者权益保护在诉讼法中的发展等五个方面进行论述。[关键词]：中国消费者权益保护法完善 《中华人民共和国消费者权益保护法》是与中国普通老百姓日常生活最密切联系的一部法律，该法自1993年10月颁布实施以来，在唤醒消费者权益自我保护意识、加快我国市场经济立法进程、促进有中国特色社会主义法制建设等方面发挥了积极的作用。进入新世纪，随着我国加入WTO和社会主义市场经济的不断发展，消费者权益保护出现了许多前所未有的新情况，如前不久频繁见报、争论不休的“王海现象”、“砸奔事件”等等，其中有很多问题已经充分暴露出现行的《消费者权益保护法》存在着理论上的误区和条文上的缺陷，加强这方面的理论研究和法律修订已是

迫在眉睫的事情。在这里，笔者谈谈完善消费者权益保护法的一些肤浅之见，请法律界的朋友批评指正。

一、完善《消费者权益保护法》的意义

从法理上讲，所谓法就是由经济上占统治地位的阶级，通过国家制定或认可，并由国家强制力保证实施的，调整人们行为或社会关系的规范。因此，谈论一部法律对现实经济和社会生活的意义，应当放在经济的、政治的和社會的大环境中去探讨，《消费者权益保护法》也同样如此。

党的十六大对消费者权益保护的立法提出了新的要求。中国共产党第十六次全国代表大会，是我国在新世纪开始实施第三步战略部署的新形势下召开的一次盛会。大会确立了今后二十年乃至五十年我国的奋斗目标是“全面建设小康社会、加快推进社会主义现代化”，并提出了“发展社会主义市场经济、社会主义民主政治和社会主义先进文化”的总体要求。中国共产党是中国的执政党，是中国最广大人民根本利益的忠实代表，把党的执政主张上升为国家意志成为法律是社会主义法的显著特征之一。党的十六大精神是新时期全面建设有中国特色社会主义的指导思想，必将对我国经济和社会发展产生积极而深远的影响。

就消费者权益保护而言，十六大精神及其内容在很多方面都作了明确的要求，这对于进一步修改和完善《消费者权益保护法》将起到直接的指导作用。如十六大报告中指出：“建成完善的社会主义市场经济体制和更具活力、更加开放的经济体系”，并把“健全统一、开放、竞争、有序的现代市场体系”作为至关重要的一个组成部分，同时强调要深化流通体制改革，整顿和规范市场经济秩序。这就必然要求培育产权明晰、自主经营、行为规范的市场主体，打破行业垄断和地区封锁，消除市

场优化资源配置的人为障碍，从而有利于经营者在平等条件下参与市场竞争，同时对经营者也提出了加强信用建设、依法合规经营的要求。国家将进一步转变政府职能，通过经济、法律和行政等手段完善宏观调控、加强市场监管，依法查处欺诈售假、违背诚信等各种破坏市场经济秩序的违法犯罪活动。所有这些，归根结底对保护消费者权益都是十分有利的。加入WTO对消费者权益保护的立法提出了新的挑战。

WTO是世界贸易组织（World Trade Organization）的英文缩写，是全球最大的多边贸易机构，有着“经济联合国”之称。中国加入WTO，标志着中国将以更加开放的姿态融入全球经济一体化，必将启动中国经济体制、行政体制和司法体制的新一轮改革，以适应WTO的规则和实践中国的承诺。

WTO规则虽然主要是规范一国政府的行为，并没有消费者权益保护的具体规定，但是WTO的宗旨和消费者权益保护的目标是一致的，我国政府在履行入世承诺并作出适合WTO规则的重大调整中，必将产生对消费者权益保护更为有利的作用。入世是一把“双刃剑”。虽然入世后我国消费者将会有更多的选择自由，但也会面临更多的诱惑和陷阱。一方面，外国经营者进入国内市场后，有可能采取更加隐蔽的手法，将在本国禁止的不正当竞争行为在中国实行，甚至会利用国内消费者对“洋货”偏信盲从的心理，从事各种违规经营活动，损害中国消费者的合法权益。另一方面，由于中国经济体制还很不完善，消费者自我保护意识和经营者自我约束机制尚未完全形成，国内损害消费者权益的行为将在很长一段时期内依然存在，面对激烈的市场竞争，一些不法经营者为了谋取非法利益，会变本加厉地采取更为恶劣的行径，

甚至不惜竭泽而渔。入世后的中国消费者权益保护形势不容乐观，消费者投诉难、申诉难、索赔难等问题将在短期内很难得到根本上的改观。因此，要在履行中国入世承诺的前提下，进一步强化消费者权益保护的法制建设，尽快完善现行的《消费者权益保护法》，并制定一系列相配套的法规规章，加大对消费者权益的保护力度，为消费者放心消费创造良好的法治环境。消费者权益保护立法的发展对其完善提出了新的课题。任何一部法律从制定、修改到完善直至废除，都有着深刻的历史背景和发展规律。纵观消费者权益保护法律制度的演进历程，不难看出，消费者权益保护的专门立法是随着现代市场经济的发展和消费者权益问题的尖锐而出现的，是与法律保护人权的历史进程同步的。早在18世纪以前，由于市场经济不发达，消费者与经营者之间的地位是平等的，其权利义务主要依合同来确定，仅依传统的民商法就能使消费者所受的损害得到救济，这一时期的消费者权益问题并不十分突出。到了19世纪以后，市场经济获得了充分发展，在竞争中产生的垄断、不正当竞争和信息偏在等因素，导致侵害消费者权益的事件愈演愈烈，消费者由于势单力薄，与实力雄厚的经营者相比，实际上处于弱者的地位，单靠传统的民商法已无法解决日益广泛而复杂的消费者权益问题，这就迫使消费者寻求立法上的支持。尤其是在20世纪五六十年代，西方国家爆发了“消费者权利运动”，强烈要求立法当局对消费者给予法律上的特别保护，消费者权益保护法逐渐从民商法中分离出来，成为了经济法中一部独立的法律。同样，我国消费者权益保护的立法也会有一个与时俱进、创新发展的过程。由于现行的《消费者权益保护法》是十年前颁

布实施的，当时正值我国由计划经济向市场经济过渡，制定该法的时候，有很多问题考虑得不甚周详，规定得也不很具体，因此今天适用起来在许多场合已是不太适应，甚至是无能为力。主要表现在两个方面：其一，立法不完善。如在实体法中，对该法适用范围的界定模糊，以致产生了“知假买假”是否受该法保护的疑问；没有规定“召回”制度，对存在潜在危险的严重缺陷可能造成的损害没有相应的对策；有关间接损失的赔偿，尤其是精神损失赔偿几乎没有涉及，等等。如在程序法中，没有采用举证责任倒置的做法，消费者在举证方面明显处于弱势；现行的消费纠纷解决方式耗时费力成本高，对普遍存在的小额消费纠纷没有建立一个好的投诉解决机制，等等。其二，体系不健全。消费者权益保护的立法绝不局限于《消费者权益保护法》这一部法律，而是一个由民事法律规范、行政法律规范与刑事法律规范共同构成、相互配套的法律体系。保护消费者权益应当成为我国市场经济立法的宗旨之一，凡是与消费者权益有关的法律法规、条例规章，都应当接受该宗旨和原则的约束和指引，不得与之相冲突。然而，现行的不少立法是由政企不分的政府部门起草的，其中就包含着不少违背公平原则、维护垄断利益、侵害消费者权益的条款，如《电力法》、《邮政法》等等。因此，有必要在加强消费者权益保护立法的同时，抓紧清理和废除那些侵害消费者权益的法律文件，从而在整个法律体系上构建完善的消费者权益保护法。

二、对准确定义消费者概念的思考

在法学上，消费者是消费者权益保护法最重要的主体，给消费者下个比较准确的定义，对于更好地保护消费者权益十分重要。《消费者权益保护法》第2条规定：“消

费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护”。这里采用“为了……需要”的构词形式给消费者下定义，所以传统理论认为：消费者是指为了满足个人生活消费需要而购买、使用商品或接受服务的自然人。这就产生了一个疑义，不是为了生活消费而是为了其他目的购买、使用商品或接受服务的人不属于消费者的范畴，应不应该受《消费者权益保护法》的保护？反映在司法实践中就出现了一个误区，“知假买假”者常因主观要件不符而得不到法律上的承认和保护，从而忽视和宽宥了对“制假售假”者的打击力度，这对于处在弱者地位的消费者来说是相当不利的。如何定义消费者的概念呢？笔者认为，应当从立法宗旨和现实需要两个层面来考虑。保护消费者权益，制裁欺诈售假行为，是《消费者权益保护法》的立法本意；近年来，市场上假冒伪劣横行，坑蒙拐骗猖獗，叫消费者防不胜防，让执法者力不从心，在这种严峻的形势下，越来越多的消费者强烈要求用“重典”来整治和规范市场经济秩序。因此，对消费者的外延作扩大性解释是十分必要的。为了解决上述理论问题，有的学者提出对消费者作如下定义：“非以盈利为目的购买商品或接受服务的人”，这种定义虽然有了些进步，但仍会给不法经营者以规避法律、逃避制裁的口实。也有的学者主张借鉴国际标准化组织下的定义：“为了个人目的购买或使用商品和服务的个体社会成员”，但这种定义又失之过宽，因为个人目的有很多，从消费的角度来讲，既有生活消费，也有生产消费，而为了生产消费的目的，其实是经营者对经营者的合同关系，理应用《合同法》来规制，不应违反公平原则，对其中一方给予法律上的特别保护。综上所述

述，笔者给消费者下这样一个定义：消费者是以非生产消费需要而购买、使用商品或接受服务的自然人。这就排除了生产消费的目的，把除此之外其他个人目的的消费者全部纳入《消费者权益保护法》的保护范围，扩大了消费者概念的外延，消除了司法实践中的困惑，如可以把商品房消费、医疗服务消费、交通旅游消费、金融保险服务消费等新兴领域中的消费者也纳入该法的保护范围中，这样就更有利于保护消费者的合法权益。这种观点妥否，还请法律界的专家和同仁批评指正。

三、消费者权益保护在合同法中的发展

从消费者权益保护法的历史角度来看，传统的民商法对其发展起到了举足轻重的作用，最有名的就是“买者当心”原则，这反映了契约自由的精神。因此，笔者认为探讨消费者权益保护法不能割断其历史联系，应从《民法通则》、《合同法》等民事法律规范中找到消费者权益保护的发展空间。

关于格式合同的限制。格式合同是指当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。格式条款的标的形式多种多样，如“概不退换”、“后果自负”等等。由于格式条款减少了交易成本、缩短了交易时间，因此为制订条款的经营者广为使用，但同时也对消费者权益的保护提出了严峻挑战，最明显的就是某些取得垄断地位的商家以此来减免自己应承担的责任。为了强化对消费者权益的保护，各国立法都普遍采取了对格式条款严格限制的措施。《消费者权益保护法》第24条规定：“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害消费者合法权益应承担的民事责任”。

。1999年3月15日审议通过的《中华人民共和国合同法》，又

进一步做出了限制性规定，集中体现在《合同法》第39条、第40条和第41条的规定中，这些条款理应适用于消费者权益保护方面，主要是以下几个原则：一是提醒合理注意原则，提供格式条款一方应采取合理的方式提请对方注意免除或限制其责任的条款。二是不合理免责条款无效原则，如造成对方人身伤害、因故意或重大过失造成对方财产损失以及提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，其格式条款无效。三是作有利格式条款相对人解释原则，对格式条款的理解发生争议时，如果不能依通常理解进行解释，应作出不利于提供格式条款一方的解释。《合同法》的这些规定，应当成为保护消费者权益的重要规定。关于消费者权益的扩展。消费者权益是消费者权益保护的核心问题，随着入世和市场经济的发展，消费者享有的权利将会越来越多。《消费者权益保护法》列举了消费者九大基本权利，如安全权、知情权、选择权、公平交易权、求偿获赔权、受尊重权、监督权、结社权等，这些权利急需细化，同时应按照国际人权运动的发展趋势，把消费者应享有的其他人权也纳入法律保护范围之内，如隐私权、姓名权、肖像权、言论自由权等。简单地说，就是以下几个方面：一是进一步尊重消费者的安全权，经营者除了保证其提供的商品或服务符合保障人身、财产安全的要求外，还应为消费者提供安全的消费环境和场所，尤其要建立召回制度，也就是说经营者提供的商品或服务存在严重缺陷，即使正确使用仍然可能对人身、财产安全造成危害的，应立即中止、停止出售该商品或提供该服务，商品已售出的，应采取紧急措施告知消费者，并召回该商品进行修理、更换或销毁。二是进一步尊重消费

者的知情权，经营者在提供商品或服务时应尽各种信息披露的义务，尤其对一些关键性信息，如商品的价格、产地、用途、性能、有效期限、使用方法、售后服务等，应主动向消费者告知，不得以不作为的方式进行隐瞒。三是进一步尊重消费者的隐私权，隐私权的保护应当尽快列入法律保护的范畴，经营者不得要求消费者提供与消费无关的个人信息，未经消费者本人同意，也不得将已悉知的消费者个人信息向第三人披露，这些个人信息应当包括消费者的姓名、性别、职业、联系方式、收入状况等与消费者个人及家庭密切相关的信息。四是进一步尊重消费者的选择权，特别是经营者进行网上销售、上门推销，应当征得被访问消费者的同意，不得以欺诈、耍赖等不正当方式进行兜售，并负责包修、包换、包退。五是进一步尊重消费者的尊严权，经营者在提供商品或服务时，不得以任何理由侮辱、诽谤消费者，不得搜查消费者的身体或随身物品，更不得侵犯消费者人身自由，这应当在《治安管理处罚条例》和《刑法》中有所规定。六是进一步赋予消费者的后悔权，消费者在买受商品后的一定时间内，可以不需要说明任何理由，把商品无条件地退回给经营者，并不承担任何费用。除了上述的一些权利外，我们还应随着市场消费形式和内容的发展，随时扩展消费者的权利，以更好地适应现代社会消费者权益保护的需要。

四、消费者权益保护在侵权行为法中的发展

早期有关商品或服务给消费者造成损害的，都是按违约责任来对待。随着消费者权利运动的发展，侵权责任被看作是更有利于消费者权益保护的手段，广为司法界接受和运用。笔者认为，为加大对消费者权益的保护力度，违约责任和侵权责任应并存使用，而把选择

权交给消费者来支配。关于责任竞合的法律选择。《消费者权益保护法》第35条第1款规定：“消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。”这实际上就是经营者基于与消费者之间的合同关系而产生的违约责任。该条第2款同时规定：“消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。”这里就同时包含了违约责任和侵权责任两种，但该法却没有允许消费者对两种责任进行选择的规定，采取哪一种责任承担方式保护消费者权益呢？审判实践中莫衷一是。倒是《合同法》第122条中的规定很值得借鉴，该条规定：“因当事人一方的违约行为，侵害对方人身、财产权益的，受损害方有权选择依照本法要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任。”因此，在消费者权益保护的过程中，出现了违约责任与侵权责任竞合的现象时，应赋予消费者自由选择的权利，既可以依《合同法》的规定起诉，也可以依《产品质量法》的规定起诉，既可以向销售者起诉，也可以向生产者起诉。这实际上就是强化了对消费者权益的保护。

关于欺诈行为的赔偿责任。在这里，所谓欺诈是指经营者故意告知消费者虚假情况或故意隐瞒真实情况，诱使消费者作出错误意思表示的行为，主要的方法是以假充真、以次充好、掺杂掺假、虚假标价等。欺诈作为民事行为的一种，既可能发生在合同领域，也可能发生在侵权行为领域。有的学者认为，发生在消费领域的欺诈，属于合同领域，不在侵权行为领域。笔者认为，这种观点值得商榷。因为欺诈有可能以合同的形式表现出来，但也可能根本就不产生合同，比如经营者以商业广告、店堂告示等公式

方式向消费者作出许诺，如果消费者受该许诺引导而购买商品或接受服务，却又没有要求将该许诺作为约定的内容，那么经营者的这种许诺只是“要约邀请”，根本就形成不了要约和承诺，也最终形成不了合同，即使该许诺已构成了欺诈，也不能追究经营者的违约责任，但消费者权益受到欺诈的损害是业已存在的。《民法通则》第106条第2款规定：“公民、法人由于过错侵害国家的、集体的财产，侵害他人财产、人身的应当承担民事责任。”这应当成为欺诈承担责任的法律依据之一，也就是侵权责任；即便是以欺诈手段订立了合同，该合同也是可以被撤销或确认无效的，也自然谈不上追究什么违约责任了。在这里之所以要强调欺诈行为的责任问题，主要是因为这涉及到了颇受争议的《消费者权益保护法》第49条，该条规定：“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍。”双倍赔偿实际上就是欺诈行为应承担的惩罚性赔偿，它有别于一般性的民事赔偿，具有补偿性和惩罚性的双重特征，是我国民事立法的重大突破，其利大于弊，应该坚持并推广，尤其是在保护消费者权益中更应当坚决地加以适用，以鼓励全社会积极参与打假行动，共同营造良好的消费环境。

五、消费者权益保护在诉讼法中的发展

为了更好地保护消费者合法权益，仅仅依靠实体法是不够的，还要在诉讼法上有所进展。我国诉讼法主要分三大块，刑事诉讼法、民事诉讼法和行政诉讼法。这里主要谈谈民事诉讼法如何适应消费者权益的保护。关于程序问题。《消费者权益保护法》第34条规定了发生消费者权益争议的解决途径，但实践中往

往是协商不欢而散、调解难见分晓、申诉久拖不决、仲裁没有依据、起诉精疲力尽，最后弄得消费者懒得奉陪、自认倒霉，从而助长了经营者侥幸投机、恣意妄为的行为。究其原因，除了因为我们有的衙门作风不好、办事不力外，很重要的一点就是消费纠纷的数额虽小，但解决纠纷的程序繁琐，尤其是打官司，劳时费力、不堪重负。因此应借鉴国外的做法，专门设立小额消费纠纷法庭，综合《民事诉讼法》关于简易程序和特别程序的有关规定，采取对消费者更有利、更简便、更快捷的方式解决消费纠纷，如实行独任审判、一审终审、短期审结等等，减轻消费者的诉讼之累。同时，根据《民事诉讼法》第53条、第54条和第55条的规定，在消费纠纷数额小、诉讼标的又是共同的或属同一种类，无论参与诉讼的消费者人数确定还是不确定，都按共同诉讼的规定来处理。消费者可以推选代表人进行诉讼；法院也可以发出公告，说明案件情况和诉讼请求，通知不确定的其他消费者到法院来登记，参与共同诉讼；法院就该案作出的判决和裁定，对未参加登记的消费者来说，只要是在诉讼时效期间内提起诉讼，诉讼标的是共同的或属同一种类，就直接适用该判决和裁定。作上述这些程序上的规定，将极大地方便消费者解决一些小额消费纠纷问题，对提高消费者自我保护意识也是十分有益的。关于举证问题。“谁主张谁举证”是民事诉讼法证据制度的基本原则之一，它的含义是：没有证据或者证据不足以证明当事人的事实主张的，由负有举证责任的当事人承担不利后果。坚持这一原则，可以说对消费者权益保护是十分不利的。因为随着科技的进步，消费者很难对商品或服务的科技含量有深刻的了解，一些重要的信息资料完全由

经营者所掌握，要求消费者举出自己不易得到的证据来证明自己的主张，实在是太苛刻了。为解决这一矛盾，一些发达国家对民事诉讼中的举证原则作了细化，规定不同情况下原告和被告承担不同的举证责任，极为有效地保护了弱者的权利。我们的民事诉讼法也应该借鉴这些有利的做法，在消费者权益保护方面不断减轻消费者的举证责任，实行举证责任倒置，由经营者承担主要的举证责任，如涉及商品的质量标准、技术指标、安全性能等关键性证据，如证明没有欺诈、没有侵权等行为的证据，等等。我国的司法实践和司法解释中已经有了一些这样的规定，如最高人民法院作出的《关于民事诉讼证据的若干规定》，对当事人的举证责任、法院调查收集证据的范围、举证时限与证据交换的程序以及质证、证据审核认定等都作了明确的规定，其中第4条对因缺陷产品致人损害的侵权诉讼规定了举证责任倒置，但仅仅这些是完全不够的，应该有进一步突破性的规定，从而在程序上真正保护消费者的合法权益。除了上述之外，消费者权益保护的立法应该还有其他很多方面需要发展，如刑法上的、行政法上的、民法上的，如国家对消费者权益的保护、消费者组织的作用，等等。一些地方性法规，如《北京市消费者权益保护条例》、《上海市消费者权益保护条例》等，在很多方面都提供了很好的探索，为《消费者权益保护法》的进一步修订和完善必将发挥积极的作用。我们有理由相信，中国消费者权益保护的立法将会取得长足的进步，广大消费者权益将会得到更好的保护。参考文献：[1] 十六大《全面建设小康社会 开创中国特色社会主义事业新局面》[2] 漆多俊《经济法学》1998[3] 王利明《WTO与消费者权益保护》2002[4]

刘俊海 《WTO法律规则对我国市场经济法治的影响》 [5] 吴学安 《加入WTO与消费者权益法律保护》 2002[6] 杨立新 《论消费者权益保护中的惩罚性赔偿金》 [7] 乔新生 《消费者权益保护的程序法思考》 2002[8] 《中华人民共和国消费者权益保护法》 [9] 《中华人民共和国民法通则》 [10] 《中华人民共和国合同法》 [11] 《中华人民共和国民事诉讼法》 [12] 《上海市消费者权益保护条例》 [13] 《关于民事诉讼证据的若干规定》 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