

加入WTO与消费者权益法律保护 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/483/2021_2022__E5_8A_A0_E5_85_A5WTO_E4_c122_483315.htm 中国加入WTO，融入世界经济一体化潮流之中，不仅面临着企业入市、政府入市、法律入市，国内的消费者以及对消费者权益的保护同样也面临着入世。但由于中国市场经济体制还没有完全形成，消费者自我保护意识，商家自我约束机制尚未完全形成，入世后在相当长一个时期内，消费者合法权益受到不法侵害的现象仍将不断发生，国内消费者权益保护仍会面临着很多、更复杂的难题。“入世”带来消费维权的国际化 中国加入WTO标志着正式融入经济全球化进程，而世界经济一体化必然带来消费者维权国际化。由于国内有相当一部分消费者不懂得如何维护自身合法权益，不懂得如何打消费官司，消费者权益保护在入世后所面临的难题可能会表现得更为突出。业内人士指出，消费者自我保护是消费者权益保护中最首要，也是最重要的因素。不会自我保护的消费者在任何市场形势下都会受到伤害。在当今世界经济一体化大潮中，市场经济就是法治经济早已成为人们的共识，一个法盲的消费者要想很好地维护自己的合法权益，就如同瞎子摸象。因此消费者不仅要学习掌握国内的有关消费者权益保护方面的法律法规，还应了解国外有关权益保护、产品质量、公平竞争等方面的法律法规，熟悉国际消费纠纷解决的机构和途径，以使自己在权益受到损害时更好地获得法律上的支持和社会保护。加入WTO后，为了更好地帮助消费者趋利避害，政府主管部门和消费者协会应加强正确的消费引导。如发布商品信息、产

品质量信息、市场价格信息等，让消费者能够更好地比较、鉴别商品和服务。使消费者获得更多方面的有关产品质量和服务质量方面的消费资料。如目前国际上对产品质量认证推行的ISO9000标准和ISO14000环境认证标准等，让消费者比较鉴别后再去消费，以免步入不法商家设下的消费“陷阱”。同时，主管部门和消费者协会还应定期向消费者发布消费警示，揭露不法经营者侵害消费者利益的行为，帮助消费者防范不法商人的侵害。如通过举办消费知识讲座、咨询服务等项活动，深入乡村、社区、企业宣传法律和消费知识，帮助消费者学会依法维权。值得一提的是，近年来，国内消费者维权国际化的呼声日益高涨，中消协等机构和组织已较好地处理了一批涉外消费纠纷，如“东芝笔记本”事件、“三菱帕杰罗”事件、“日航事件”等都是倍受国内消费者和媒体关注的消费权益纠纷事件。目前，中国各级立法机构都在紧锣密鼓地修改相关法律以降低市场准入标准，与WTO规则相适应。法律界人士认为，用法律规定来提升消费者权益保护标准，使之迟早达到国际通行的保护水平，是促进国内消费者维权国际化的紧迫课题。只有加快消费者维权法律法规的修订和完善，才能扭转目前国内消费者维权国际化的被动局面。业内人士认为，入世将使涉外消费纠纷大量增加，在法律不够健全的情况下，采用约定责任补充法定责任的方法，将有利于市场秩序的完善和消费者合法权益的保护。用约定的责任补充法定的责任具体到进口产品纠纷问题，就是指国内职能部门事先与外国经营者按照中国法律的规定以及国际通行的标准和规定，对技术和服务方面的内容进行约定，用约定的责任条款来解决可能发生的消费纠纷。加入WTO对国

内消费者权益立法提出挑战 近年来，国内市场上假冒伪劣横行，坑蒙拐骗猖獗，已成为入世后必须尽快解决的棘手问题，要从根本上保护消费者权益不受侵害，就应当为消费者创造放心的消费环境，而良好的消费环境需要通过加强政府监管和法治建设来保证的。当我们面对一些涉外商品和服务侵害国内消费者合法权益而不能得到很好解决的案件时，尤其容易产生狭隘的民族主义情绪。其实从自身的因素考虑，特别是在消费者权益法律保护方面，还有许多亟待解决完善的问题。应该说，近年来，国内在健全消费者权益法律保护方面是比较重视的，初步形成了消费者权益保护的法律框架，但入世后消费领域的总体形势并不容乐观，消费者投诉难、申诉难、索赔难等问题在短期内并很难取得根本上的改观。因此，进一步强化消费领域的法治建设，尽快出台一系列配套的法规规章，加强执法监督已显得更为重要和紧迫。就国内立法而言，传统的民法和现行刑法在处理损害赔偿和处罚问题上，在许多场合下已显得无能为力。一方面，立法不完善。如中国产品质量法中没有规定“召回”制度，没有规定如果发生潜在的危险可能造成损害时的赔偿问题；消费者权益保护法中规定的惩罚性赔偿金制度力度不够；对精神损害问题的认定，有关司法解释最近才有，在司法实践中没有出现涉及外国产品对中国消费者造成损害的精神损害赔偿问题；另一方面，国内进行诉讼的成本较高，如果是涉及到对外国产品进行诉讼的，其费用则更高。同时，在涉及到产品侵权行为的涉外损害赔偿诉讼中，仅仅依靠现有的程序立法和国际私法规范，想要取得案件在国内进行管辖也是需要很大努力的。法律界专家、学者普遍认为，国内面临入世后的形

势，有两个方面的法律问题应尽快突破：一是损害赔偿的举证责任问题。与经营者相比，消费者明显处于弱势地位，举证较为困难，因此，法律有必要采取举证责任倒置的做法，即由被告证明自己行为没有侵权；二是如何解决小额消费纠纷问题。国内现行的民事诉讼程序，已不适用于总体投诉数量巨大而具体投诉标的额较小的投诉现状，必须建立一种新的消费者投诉解决体制。如建立消费争议仲裁制度，仿效欧美发达国家设立小额纠纷裁判法庭，运用特别程序提高效率，降低诉讼成本，与此同时，充分发挥调解组织、民间团体和社区组织的作用，力求将大量而又简单的消费纠纷得以简易快捷地解决。入世后，国内消费者购买国外产品和享受国外服务的情况越来越多，对消费者权益保护工作的要求也越来越高。因此有必要对现行消费者权益保护法律体系中，不合适和需要细化的方面作出必要的修订、完善，修订、完善主要应是补充新的内容，以增强保护消费者权益的力度。如现行消费者权益保护法的调整范围界定为“生产、销售的商品或者提供服务”，但具体包括哪些内容，相关法规和规章并没有细化。对水、电、气等公用事业禁止垄断行为虽有规定，但操作性不强，以致执法部门在处理这些问题时比较棘手，常常是久拖不决。尤其是近年来，消费者反映较为突出的商品房纠纷处理问题，在“消法”体系中也没有得到很好地具体体现，同时，消费者权益保护法的民事优先原则和保护弱势群体原则与现行民事责任的规定不相适应。相关法规和规章对消费者面广量大的生活消费所受到的间接损失赔偿问题，几乎没有涉及，精神损失赔偿也未能有所体现，这一法律漏洞应当及时弥补，否则，难以适应入世后对消费者权

益保护的要求。此外，现行消费纠纷解决的方式，如仲裁、诉讼等时间长成本高，一些消费者不得不放弃自己应得的部分利益。法律法规赋予行政执法机关的执法手段不足，容易出现经营者以较小的受罚成本来换取高额非法利润的现象。因此，采取必要措施，完善法律法规，增强司法、行政执法部门的职能，才能在入世的条件下，使消费者的合法权益得到更全面、更有效的法律保护。消费者权益法律保护面临新的课题

中国加入WTO后，市场竞争格局将产生巨大变化，必将对社会经济的发展起到积极的推动作用。但也必须看到它也给消费者权益的保护带来诸多负面影响。一方面，中国入世后，国外企业特别是拥有强大经济实力、技术优势的跨国公司势必要进入国内市场，有可能对国内消费者合法权益的保护带来巨大威胁。其因素有三，一是经营者与消费者在信息、知识、能力及财力等方面的差距继续拉大，客观上将使消费者维权成本与难度加大；二是外国企业有可能采取更加隐蔽的手法，将在自己本土上不被允许推行的不正当竞争手法在中国大陆得以推行；三是外国不法商人有可能利用国内消费者信息闭塞的局限性，以及对“洋货”的偏信听信，从事各种违规行为，损害中国消费者的合法权益。另一方面，国内不法经营者损害消费者权益的行为不可能在入世后一夜之间消失殆尽，它们的思维定势和行为惯性依然存在，面对激烈的市场竞争，一些不法商家为了谋取非法利益，甚至会变本加厉采取更为恶劣的行为，不惜竭泽而渔。由此可见，加入WTO后，维护消费者合法权益的形势将面临着更为严重的局面，维权斗争不仅不能放松，而且需要进一步加强。中国加入WTO后，要保护国内消费者的利益，防止外国产品对

国内消费者造成损害，或者在发生损害之后能获得及时解决，仅仅依靠法律制度和消费者个人以及消费者协会是远远不够。因此，在保护消费者权益方面，特别是涉及到外国产品对国内消费者权益侵害的事件解决中，政府有关部门的及时介入是必不可少的。尤其是在产品质量存在瑕疵的检验鉴定、涉及诉讼中的证据的固定、对隐患产品的通告等方面，政府应当发挥着比消费者协会和消费者个人更为重要的作用。从一定意义上讲，入世后对国内消费者权益保护，已不仅仅是消费者个人或消费者协会的事情，而是涉及到整个国家利益的问题。从具体实践中看，发生侵害消费者权益的事件后，有关部门应从事前、事中和事后三个方面切实维护消费者的合法权益。在事前应由检验检疫部门对进口产品把好质量关，不仅要控制“洋垃圾”入境，而且要防止“洋次品”进入国门；在外国商品进入国内市场后，由消费者协会等部门组织建立商品档案，借助现代网络等通讯手段公布于众，方便消费者了解情况；在事后，需要进一步完善产品质量责任制度，加大对受害者的赔偿力度。因此，需要在国内法律制度构建上具有一定的超前性，和国际做法接轨，避免仅仅局限于在事后的损害赔偿上做文章。当然，国内消费者也应看到入世对消费维权既有消极的一面，更有积极的一面，从总体看，随着外国商品和国际资本大规模进军国内市场，长期以来受到国家政策特殊保护的一些垄断和公用企业将受到不同程度的冲击，这将迫使这些企业提高服务水平和市场竞争力。在这一过程中，国内消费者权益保护的水平也将得到相应的改善和提高。如长期处于垄断经营的电力、电信、邮政、铁路和金融保险等服务行业，面对外来强有力的对手和日

趋成熟与理性的国内消费者，必须在价格、服务质量等方面发生根本性的变化，采取有利于消费者的政策。而国内商家信誉在市场竞争中地位与作用提高与加强，也必将促进国内企业真正树立起消费者至上的观念。从这个意义说，中国加入WTO不啻给国内消费者维权送来了春天的讯息。不可否认，维护消费者合法权益是各级政府的一项重要职能。加入WTO后政府在维护消费者权益方面，必须着重抓好以下四个方面的工作。一是严把市场准入关，保障消费者交易安全。在按照WTO规则降低门槛的同时，对涉及消费者安全、健康及强制性标准的重点行业、重点商品，应实行严格的市场准入制度；二是围绕知识产权保护，加大对假冒驰名商标、假冒国外品牌推销伪劣商品行为和侵犯专利权、著作权等不法行为的查处力度和惩罚力度，全面介入电子商务的监管，净化消费信息环境。对有关电子商务信用问题，网上消费者权益受到侵害等问题，深入研究找出对策，加强管理规范和整治，努力将电子商务纳入法制轨道；三是进一步打击制假售假行为，重点整治区域性、行业性造假等违法活动，有效遏制假冒伪劣商品猖獗的势头；四是充分发挥工商、质监、药品监督、卫生防疫等政府职能部门在整顿、规范市场经济秩序中的作用，积极发挥消协联系政府与消费者的桥梁作用，支持各级消费者协会开展工作，既要切实维护国内消费者的合法权益，也要注重调解国外消费者的纠纷，保护外国消费者的合法权益。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