

# “让消费者更有力量”

## 河南发展高层论坛“消费者权益及其保护”专题研讨会侧记

记者 李代广 郑州报道

3月15日晚，中国消费者协会副会长兼秘书长姜天波在中央电视台“315晚会”上发布了2013年消费维权年主题：“让消费者更有力量”。

中国消费者协会郑重呼吁，全社会共同努力，推动社会诚信建设，保障消费者合法权益，呵护消费信心，让消费者更有力量。经营者要诚实守信、规范经营、勇于担当。

本次会议以探讨保护消费者权益方式方法、促进企业诚信守法经营、打造消费者放心消费环境与品牌为主题，旨在与社会各方携手打造优质的消费环境，与维护消费者合法权益；展示河南省消费者信赖的诚信单位(品牌)，展示诚信河南新形象；保障消费者合法权益，倡导消费者行动起来维护自己合法权益。

河南省人大常委会原副主任张世军、省政府发展研究中心主任王永苏、省社科联副主席席繁华、省质量技术监督局原巡视员肖继业、省高级人民法院巡视员张中林、省社科院原院长王彦武研究员、省中小企业局巡视员兼省民营经济促进会副会长黄玉民、省贸促会副会长胡金保、省高级人民法院原副院长兼省法律咨询协会会长吴合振、省法律咨询协会常务副会长兼消费者权益保护专业委员会主任陈爱国等参加了研讨会。

### 群众利益无小事

张世军 河南省人大常委会原副主任  
一年一度的3·15国际消费者权益日，是广大消费者维护自己合法权益的节日。

消费事关民生，维权关系到社会安全稳定，学习贯彻党的十八大精神，应该研究好以下几个问题：如何研究消费，包括消费者学会知法、学法、用法，树立科学的、理性的、健康的消费观念，基本的消费常识和辨识的技能，确保自身消费安全和消费者权益免受其害；研究如何加强市场监管，整理规范市场秩序，打击遏制假冒伪劣商品和虚假广告宣传，通过净化市场使消费者放心消费；研究如何依法用法来维权，以消费者权益保护法、产品质量法等相关法律提高广大消费者的自我保护意识和依法维护权利的能力。

群众利益无小事，今天，消费者的合法权益已成为党和政府、企业和社会共同担负的责任，相信在各方面的共同关注和全社会的广泛参与下，市场秩序将更加规范、消费观念将更加科学，消费者合法权益能得到更加切实的有效保护，安全、放心、健康、理性的消费将逐步走进千家万户。

### 消费法是我们的大法

肖继业 河南省政府参事、省质量技术监督局原巡视员

肖继业认为，维权活动，特别是《消费者权益保护法》，是我们工商、质监部门应尽的义务，是我们为大家服务的一个好的平台，也是我们的大法，也是人民群众最拥护、最喜欢、最能够对老百姓说话的一部法律。

我们这个活动开展得越热烈越好，它能给老百姓做切身的利益，维护它唯一的可以保护的一个大法。这次会议也是我们每个人，特别是在座每位领导应该大力支持、大力宣传。

我们质量技术监督局对所分管的企业、所监督的部门，应该严格的执行消费者法，严格的维护这个法。

### 为实现“中国梦”贡献绵薄之力

吴合振 河南省法律咨询协会会长、省高级人民法院原副院长

吴合振在讲话中说，在51年前的今天，即1962年的3月15日，时任美国总统约翰·肯尼迪在美国国会发表了关于保护消费者权益的总统特别咨文，首次提出了著名的消费者四权说，即有权获得安全保障、有权获得正确质量、有权自由决定选择、有权提出消费意见。

肯尼迪提出的消费者四项基本权利逐渐成为为世界各国消费者组织的共识，作为共同的基本目标，1983年国际消费者联盟组织确定每年的3月15日为国际消费者权益日。

1989年9月，中国消费者协会加入国际消费者联盟组织，为推动我国消费者权益的保护做出了不懈的努力，1993年的10月31日，八届全国人大四次常委会通过《中华人民共和国消费者权益保护法》，使我国消费者权益保护走上了法治轨道。



20年来，我们各级政府、各有关部门和单位认真学习宣传、领导组织、协调监督消费者权益保护的贯彻实施，消协和其他消费者组织采取有效措施，切实维护消费者的合法权益，维护了社会经济秩序、促进了社会主义市场经济的健康发展，做出了自己的贡献。

河南省法律咨询协会是河南省社科联主管、河南省民政厅依法核准登记成立的法律咨询服务机构，有义务、有责任为社会提供法律咨询服务，为各项法律正确实施提供服务。根据当前消费者权益保护法方面存在的问题突出的情况，那么为加强这方面法律的研究、宣传和服务，我们专门研究、成立了在消费者权益保护专业委员会，加强对这方面法律的研究和宣传。

### 消费者权益保护法修改问题

田土诚 郑州大学法学院院长田土诚  
关于《消费者权益保护法》的调整对象问题，我认为在修改的过程当中，有几个问题值得研究。

除了我们自然人以外，法人和其他的一些经济组织可不可以作为消法当中的消费者来看待？从大意义上讲，应该说法人和其他经济体之间并不是直接的消费群体，传统都不把它作为消法调整的对象，但是现在也不乏一种情况，就是说有些单位也是直接一些生活资料的消费者，更多的是单位通过购买福利的方式，将很多消费产品发放给了它本单位的职工，那么这种情况下似乎也应当受消法的调整，非常值得研究。

同时，关于知假买假的情况受不受消法的调整？应该说知假买假本身不是一种消费行为，是一种经营行为，但是它确实也对我们消费者权益的保护起到了非常重要的作用。所以舆论上非常支持说它应该受保护，但是理性思考的话，它是不应该受保护的。

关于个人信息保护的问题：目前存在很大的一个问题是消费者在消费的过程当中，要给商家提供很多个人信息，姓名、电话等等很多东西，身份证号有时候都要提。对于个人信息保护，有些人提出来消法要保护，但是大多数人认为这不是消法要管的事。更何况个人信息的问题，目前是一个非常值得研究的问题。

关于格式条款的问题：我们目前消费的过程当中，很多消费都存在目前的不公平的格式条款，就是你愿意也得愿意，不愿意也得愿意，除非你不干，它那个条款也不能改。那个格式条款或者我们过去说的霸王条款的问题，这次也有很多研究，有些人主张这些东西不应当由企业自己来定，应当由消法和相关的行业协会来共同为它制订这种格式条款，有些人认为说凡是有格式条款的都须到消协或者工商机关去进行备案，有些甚至说要要求审查，我想这些东西可能都不怎么现实，究竟以什么方式解决这个问题？

关于非现场交易问题：所谓非现场交易，实际上第一个是网购的违约问题，反映比较普遍的是送货送的晚，我都不用了他送来了。第二个是现场交易中目前存在很特殊的就是无理由退货等等，无论对商家来说消费者来说，非现场交易网购当中肯定要在消法当中予以规制，但是怎么样进行规制？也是一个非常值得研究的问题。

关于预售式消费的问题：所谓预售式

消费在我们生活当中最多的就是健身、美容等等，先让你买一个卡，然后你拿着卡去刷卡消费，这个目前存在非常多的问题，一个是你买了卡以后，他在非多少度卷铺盖走人了。第二种情况比如说你理发，你冲着这个很好的师傅来了，你买了一万块钱、五千块钱，后来你买完了你理想的师傅又走了，类似这种情况，我们消费者反正你买了1万、5千块钱的卡不可能给你退了，对于这种预售式的消费怎么办？

关于三包的适用范围：消法当中很重要的一个制度就是产品三包问题，但是产品三包目前还是有一定的限制，有些人提出来能不能凡是有国家或者没有标准的产品统统纳入三包的范围？目前来看可能不一定实现，就是说能够逐步的将这些都纳入三包的范围，可能就是一个比较理想的方法了。

关于举证责任问题：目前在维权过程当中举证难、维权难可能是消法执行过程当中很大的一个问题，其实它不单单是讲举证，就是一个鉴定费的交付要通过商家来交付，不要由消费者来交付，通过这种方式解决其中的问题。

关于惩罚性责任的确定问题：《消费者权益保护法》当中强调比如1+1赔偿，但是这里面存在很多问题。你比如说很直接的，就是我们国家法律当中与消法相关的很多，比如食品药品这些法律，有一规定就是说它是十倍赔偿，有些规定是七倍赔偿，这些东西都是拍脑袋拍出来的，到底应该怎么进行惩罚性赔偿呢？其实是应该研究为什么，消费者权益保护的是侵害消费者权益的时候应该未来惩罚性赔偿。在这个问题上，恐怕是今后法制制订时候很重要的一个问题，到底应该采取一种什么样的方法来解决？

消协改消委的问题：有可能消协会改一个消费者权益保护委员会，但是这里面就有一个问题，消协改消委第一个就意味着这个机构将来是一个民营机构还是一个官方机构？第二个很大的问题就在于，因为国外什么都有，就是这个机构是一个行政机构还是司法机构？

### 消费者往往也是生产经营者

王明锁 河南大学法学院王明锁教授  
王明锁在发言时说，消费者往往也是生产经营者，所以他拟了这个题目叫做《加强保护消费者权益，也要提升消费者的素质》。

因为消费者权益保护法、民法通则还有正在制订的《旅游法》都有密切的关系，他从旅游消费这个方面谈了关于消费者权益保护的问题。

面对中国社会经济发展，有人就认为我们已经成了“世界上最大的旅游王国”，因此消费者权益受损害的事件时有发生。为了维护旅游市场的安全，和维护消费者权益，在对旅游法保护修改的时候，应该对旅游消费者如果说能不能进行精神层面损害的赔偿？如果有精神方面的损害，应该根据刚才田老师说到的有的涉及到特殊侵权的，根据这个思路，能不能加强这个保护？这个理由主要在于：

第一，经营者对于旅游消费者的权益，这个侵权实际上属于民事侵权行为。

第二，民事侵权责任当中包括了精神损害赔偿。

第三，旅游消费遭受了侵权以后，所遭

受的损害，有物质上的损害更有精神上的损害。

第四，加强对旅游消费者的保护，维护其合法权益，是不是应该增加对精神损害赔偿的规定？

不规定不等于没有这一类的损失和纠纷，因此能不能从有利于解决纠纷与促进社会和谐进行考量？规定就是严重违约的，造成精神损害后果的，除赔偿物质损失以外，应当赔偿受害人物质损失的1到3倍数额的精神损失，因此采取数额限制性的精神损害赔偿规则，这个能不能处理？

第一我觉得在维护消费者权益同时，也应当对消费者不良行为进行规范和处罚。第二在组团旅游活动当中，对旅游团不应单独是为赚了钱，而应当对旅游团的教育，有针对性地进行教育。注重实现旅游目的和游客素质的提升。第三在社会上广泛的宣传旅游方面应当注意的事项和知识。第四具体的像美国倡导的行为主义方式来引导和改变游客的习惯，形成好的习惯。

在现今市场经济社会，消费者往往也是生产经营者，只是在不同时间、不同地点和领域而已，我今天是消费者，我可能消费过以后，我出去就是去经营、去生产。我今天是生产经营者，我回到家到市场上可能又是对生产经营者乃至全面素质的提升，为此一个美丽的中国、幸福中国、和谐中国、平安中国、诚信社会才会更好、更快的实现。保护消费者的权益，同时注重提升消费者的素质。

### 消费者权益保护机制的改善问题

毛立新 河南财经政法大学公共法学院院长

毛立新教授谈的题目主要是“消费者权益保护机制的改善问题”，他讲了三个方面的内容：

我们国家消费者权益保护机制的确立。06年我们建立了3·15保护机制，08年国家工商局下建立了15保护机制的数据库，那么这些时间坐标说明一个问题呢？就是我们国家消费者权益保护机制在不断健全的权利维护的意识也深入人心。

金融消费者权益保护的问题。在消费者权益保护过程中存在着一系列问题，尽管消费者权益保护法从理论上讲也适用金融领域的消费，但是由于消费者权益保护法的立法背景，以及其保护对象仅限于一般商品和一般的服务，对金融服务的问题不能充分涉猎，所以咱们现在的消费者权益保护法对金融消费中侵犯金融消费者权益的问题，显得有点力所不能及，因此咱们2012年的10月份，我们惊喜看到了一行两会，也就是中国人民银行、保监会、银监会、证监会分别都建立了金融消费者权益保护局和相关的机构，那么为此也逐渐建立了我们国家的金融消费者保护的机制。

另外一个就是医患关系的保护，医患关系也是我们国家近年来常出现的问题，出现了一系列令人不愉快的事情，在此期间医生有受到伤害，消费者也有受到伤害，医患关系的核心实际上是病人的权利。在我们国家对病人权利的保护主要是《执业医师法》对病人进行保护，解决医患机制上也是有争议的，就是医患机制到底是不是

一种消费者权益？这是有争议的。

随着我们消费者权益保护的法治有各种各样的问题，但是我们也应当看到我们现有的法制和机制是有长足进步的，经济体制的改革与消费者权益保护的同步将成为我们的主调，保护消费者权益的这种法律机制必将最终完善。我们将赢得一个更加良好的消费服务的环境。

### 消费者维权工作面临的形势和任务

陶成川 河南省消费者协会秘书长

河南省消费者协会秘书长陶成川在发言中主要谈了消费者维权面临的新形势、新任务。

按照马克思主义观点生产决定消费，反过来消费对生产有巨大的反作用，甚至是决定性作用。生产、交换、分配、消费，社会再生产四个环节中，目前为啥定位为市场经济？市场经济首先消费者就是上帝，就是第一，就起了消费的作用。

随着改革开放的发展，我们由短缺的经济走向目前非常繁荣的经济，买方市场的形成不断发展，使我们还有消费形势的发展变化，有了网上消费、网上购物、电子商务、家政服务、快递物流等等，这些新的消费形式的出现和发展。首先我们都进入了信息时代，信息时代首先是大家都用的上网还有手机，一个消息、一个情况马上全社会都知道，网络力量。

消费新的结构也不断发生变化，从过去传统的消费形式向新兴的不断发展变化的消费形式来发展，来满足消费者日益增长的消费需要，所以给我们的消费维权提出了很多新的任务。

同时，在这个消费中各种各样的损害消费者权益的情况，问题时有发生。

提出了很多问题，不仅是传统消费问题出现，新兴的也出现了，各种方面的问题不断出现。苏丹红，命名是染布的，他把辣椒染了。福尔马林是保存尸体的，结果弄到海鲜，为啥海参鱿鱼没人敢吃了？如果加点稀释的福尔马林发这个海鲜，颜色还好吃着味道也好，那你要是按照常规健康的方面来说，发很长时间颜色不好吃也不好。所以消费者就是弱体，消费者是弱势群体，他有很多不知道，人家给他弄了端上去了，你也不知道咋做的，结果端到餐桌上，你看着好看，吃着好吃，那都甩开腮帮子，放起来大肚皮狠吃，吃完了麻烦了，对身体很不好。

对待那些不法的、昧着良心的经营者，我们也必须得想出来得有应变的能力和应变的招数，想办法尽量把它消灭掉，因此我们的任务非常严重，我们的任务很大。

现在我可以负责的说，河南省消费者权益保护权益应该说人大正式通过了，应该对报纸是全部公布的、公开的公布，你查哪个报纸是全部公布的？为什么不全部公布？人大已经是地方法规了，为什么不全部公布呢？可见认识的不一致。首先我们也有责任，我们大力宣传，可是有些人也不知道听不下去还是咋回事，我们也有责任。

他最后希望各种执法部门、各种政府部门，各种民团体，都应该发挥自己的力量，立足本质做好工作。把这个工作都当成自己的责任，发现了损害消费者权益的问题赶紧举报，赶紧投诉，甚至通过媒体对社会公开曝光，使损害消费者利益的人或事叫他像过街老鼠一样人人喊打，臭不可闻，这样的话他就再不可能再做假了，就做不到假了，谁做假让他无藏身之地，将他放到光天化日之地，谁做假让他寸步难行，所以我们要把这些伪装都给揭掉。

### 消费者权益保护是长远的事情

陈爱国 河南省法律咨询协会常务副会长、消费者权益保护专业委员会主任

陈爱国教授认为，消费就在我们身边，我们日常都要消费，但是消费确实影响到我们的生活、影响到我们的生存环境。

我们感受到，消费者权益保护刻不容缓，必须是长期坚持，全社会动员起来，政府、社会、企业、消费者共同努力才能把消费者权益保护做好。这是一个长期的问题，因此我们河南省法律咨询委员会专门成立了消费者权益保护专业委员会，这个专业委员会由我们省相关部门的法律专家，我们的产品设计专家，销售厂家代表以及各方面的专家代表组成，将为消费者权益保护尽我们自己的绵薄之力。

消费者权益保护这个工作，是一项长远的事情，一个长期的事业，我们准备把这个活动长期的坚持下去。