

消费纠纷新趋势下的消费者保护机制分析

雒茜羽

宁波大学马克思主义学院, 浙江 宁波

收稿日期: 2023年3月8日; 录用日期: 2023年3月20日; 发布日期: 2023年4月25日

摘要

当前我国消费纠纷呈现新的变化和趋势, 随着互联网的普及和发展, 新型消费模式逐渐崛起并深刻地改变了人们的生活方式。这些新型消费模式带来了更多的便利和选择, 但同时也带来了一些新型消费纠纷。尽管消费者权益保护成为社会关注的焦点, 消费投诉渠道的多元化拓宽了消费者维权的手段, 但是当前我国消费纠纷损害消费者权益的问题仍然十分突出, 包括虚假宣传、商品及服务质量问题、网络诈骗和个人信息泄漏等。针对这些问题, 需要全社会共同努力, 加强监管和法制建设, 保障消费者权益。

关键词

消费纠纷, 网络消费, 消费者权益保护

Analysis of Consumer Protection Mechanisms under the New Trend of Consumer Dispute Resolution

Xiyu Luo

School of Marxism Studies, Ningbo University, Ningbo Zhejiang

Received: Mar. 8th, 2023; accepted: Mar. 20th, 2023; published: Apr. 25th, 2023

Abstract

Currently, there are new changes and trends in consumer disputes in our country. With the popularization and development of the Internet, new forms of consumption have gradually emerged and profoundly changed people's way of life. These new forms of consumption bring more convenience and choices, but they also bring some new types of consumer disputes. Consumer rights protection has become the focus of social attention, and the diversification of consumer complaint channels

has expanded the means of consumer rights protection. However, the problem of consumer disputes that harm consumer rights is still very prominent in our country, including false advertising, product and service quality issues, online fraud, and personal information leaks. To address these issues, it is necessary for the whole society to work together, strengthen regulation and legal construction, and protect consumer rights.

Keywords

Consumer Disputes, Online Consumption, Consumer Rights Protection

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

全面深化改革以来, 我国的经济发展模式和经济格局都出现较大的转变, 线下实体商店与线上多渠道的电商经营在满足消费者多样的消费需求的同时也带来了不少消费纠纷。面对复杂多样的市场环境, 政府和企业生成了一系列新的举措以加强消费者权益保护, 促进市场经济健康发展。消费者权益保护可以为消费者提供足够的信息和保护, 让他们在购买产品或服务时能够做出明智的决策。此外, 消费者权益保护还可以促进公平竞争。如果企业不能在产品质量、安全标准、价格等方面与其他企业竞争, 他们可能会采取不道德的营销实践来获取利润。这种行为不仅对消费者不公平, 还会破坏市场竞争的公平性。因此, 消费者权益保护可以确保市场竞争的公平性, 为企业提供一个健康的竞争环境。最后, 消费者权益保护还可以促进经济发展。消费者信心和满意度是市场经济中非常重要的因素。如果消费者不信任或不满意, 他们可能会减少购买量或购买力, 这将对经济发展产生负面影响。因此, 消费者权益保护可以提高消费者信心和满意度, 从而促进消费, 刺激经济增长。

2. 当前我国消费纠纷的新变化

2.1. 新型消费纠纷增多

随着互联网的普及和发展, 新型消费模式逐渐崛起并深刻地改变了人们的生活方式。人们现在可以通过在线购物、移动支付等方式更加便捷地满足自己的需求。然而, 与这些新型消费模式相伴随的是一些新型消费纠纷。从近年的统计数据来看, 新型消费案件的增加速度明显大于传统消费案件, 且呈现出逐年上升趋势。首先, 网络消费纠纷增多。随着网络购物的普及, 网购纠纷也随之增多。消费者常常会遇到虚假宣传、商品质量问题、售后服务不到位等问题, 而网络消费纠纷的解决也相对困难。其次, 服务消费纠纷增多。随着服务业的快速发展, 服务消费纠纷也呈现增长趋势。消费者对服务的质量、规范性和公平性要求越来越高, 而服务提供商在服务质量、责任承担等方面还存在不足, 消费者与服务提供商的纠纷也随之增多。最后, 消费者数据存在安全隐患。随着大数据、人工智能等技术的发展, 企业收集、处理、利用消费者数据的规模和深度不断扩大, 这也带来了消费者数据保护方面的新挑战。消费者需要更多的保护措施来保障自己的个人隐私和数据安全。

2.2. 消费者权益保护成为焦点

近年来, 随着经济社会的不断发展, 消费者权益保护逐渐成为社会关注的焦点。这是因为消费者作

为市场经济中的主体之一，在购买商品或服务时面临的风险和挑战越来越多，需要得到更加全面、有效的保护。首先，消费者的知情权、选择权、公平交易权等基本权利需要得到保障。例如，商品的真实描述、价格公示、合同条款的明确等，都是消费者购买商品或服务时所需要知晓的信息，同时也是保障消费者权益的重要方面。其次，消费者还需要得到有效的投诉渠道和快速的投诉处理机制。当消费者遇到商品质量问题、售后服务不到位、广告欺诈等问题时，能够及时地向有关部门反映，并得到有效的处理和解决，是消费者权益保护的重要内容。最后，消费者权益保护需要得到多方面的支持和协作。这不仅包括政府部门的监管和执法，还需要企业和社会组织的积极参与，共同维护公平竞争和消费者权益。综上所述，消费者权益保护成为社会关注的焦点，是对市场经济中消费者地位的重视和保护，也是对公平、公正、诚信市场的追求和维护。

2.3. 消费投诉渠道多元化

随着社交媒体、在线投诉平台等新兴渠道的出现，消费者的投诉渠道变得更加多元化。消费者更容易通过这些新兴渠道来表达自己的不满，而企业也需要加强对这些渠道的监控和应对。在线争议解决平台，如 12315 互联网平台，为消费者提供了一种简单和高效的方式解决纠纷。消费者可以直接在平台上与商家进行沟通，并在不需要第三方干预的情况下解决问题。此外，消费者可以通过社交媒体与商家进行交流和沟通。消费者可以在社交媒体上发布评论和评分，并与商家进行直接的对话，以解决任何问题或争议。

2.4. 消费者素质普遍提高

随着消费者素质的提高，他们更加关注商品的质量、品牌声誉和售后服务等因素，对产品的要求也越来越高。同时，消费者维护自身权益的意识也越来越强，这也给企业带来了更大的挑战。首先，消费者更加注重质量和安全。随着科技和信息技术的不断发展，消费者可以更加方便地了解产品信息，对于质量和安全问题有了更高的关注度。消费者更加注重消费的品质和健康，对于一些安全风险较高的产品或服务也更加谨慎。其次，消费者更加理性和成熟。消费者在购买商品或服务时，不再盲目跟风或者追求过度消费。他们更加注重自己的需求和实际情况，更加重视消费的效益和实际效果。然后，消费者更加注重维权和合法权益的保护。如今，消费者对于自身权益和利益的认识越来越清晰，因此更加注重维权和合法权益的保护。他们会主动了解自己的权益和义务，积极参与到维护自身权益的行动中去。最后，消费者更加注重环保和可持续发展。消费者在购买商品或服务时越来越注重环保和可持续发展的问题，他们更加关注生态环境和社会责任，并且会选择那些环保、节能、可再生等方面表现良好的产品或服务。总的来说，消费者素质的普遍提高，是经济社会发展进步的一个重要体现。它也为企业带来了更高的市场要求和竞争压力，推动着整个市场朝着更加健康、公正、透明的方向发展。

3. 当前我国消费纠纷损害的消费者权益

3.1. 普遍存在的虚假宣传问题

由于新型消费方式的快速发展，相关的法律法规和监管措施相对滞后，给不法商家可乘之机。有些商家通过夸大商品的功效或质量来吸引消费者，有些则采用虚假宣传等手段来忽悠消费者。这些行为不仅会误导消费者，影响其购物体验，也会损害其他企业的合法权益，破坏市场秩序。其中，“直播带货”作为网络消费增长的新亮点存在着严重的虚假宣传问题。“中国消费者协会在发布的《直播电商购物消费者满意度调查报告》中指出消费者对直播购物中宣传环节满意度最低，数据显示 2021 年上半年 11 大投诉热点问题大部分集中出现在网络主播虚假宣传、商家以虚假产品质量证明或者检测报告欺骗消费者

等方面” [1]。在巨大的经济利益的驱动下，部分主播为了谋取更大收益，在网络直播的过程中向受众进行虚假信息宣传和价值误导，从而增加粉丝量和受众粘度，提高带货商品的销售单量。除了商品信息虚假宣传外，部分主播通过造假的流量数据吸引商家，以此获取广告投放以及与品牌商的长期合作。

3.2. 商品及服务质量问题

互联网购物平台上，由于商品交易的去中心化和信息不对称等因素，很容易出现商品质量问题。有些商家为了追求短期利益，会采用劣质材料、虚假标注等方式来制造商品，这些商品的质量难以保证。消费者在购买时难以分辨真伪，最终可能会受到经济损失或健康风险。近年来，预付卡消费在美容美发、健身、洗车、教育培训等服务领域快速发展，但一些问题也逐渐显现，比如办卡过程中商家虚假宣传、预付卡合同中存在不公平不合理条款、办卡后扣款不明或服务质量下降；部分经营者以装修、维护、停业整顿为名卷款跑路等。

3.3. 手段多样的网络诈骗问题

网络诈骗手段多种多样，包括冒充公检法机关、假冒银行客服等方式进行诈骗。消费者在网络购物、转账等过程中容易成为诈骗的受害者。常见的网购陷阱有：网络购物诈骗。网店客服谎称交易系统故障，要求消费者添加其微信直接转账；冒充网店客服退款诈骗。谎称电商平台客服因处理退款事宜要求添加消费者微信，在添加消费者微信后，诱导消费者扫描二维码进入钓鱼网站；提额度诈骗。冒充银行向持卡人发送提额短信，要求持卡人提供身份信息、电话号码及银行卡号等信息，并进一步要求持卡人提供短信验证码以盗取卡内钱财。这些网络诈骗行为严重破坏了网络安全和公共信任，给人们的生活和经济安全带来了威胁。

3.4. 个人信息的泄漏问题

在互联网时代，个人信息已经成为一种重要的资产。然而，很多企业为了谋取商业利益，会收集和使用消费者的个人信息，而有些企业在处理这些信息时却不尽职尽责，导致信息泄漏事件时有发生。这些事件不仅会影响消费者的个人隐私权，也会引发一系列的社会问题和安全风险。近期有记者调查发现，多家知名电商平台存在消费者信息公开叫卖的情况，这些信息包括消费者的姓名、地址、电话、商品信息和快递单号等等。泄漏的个人信息常被用于商业目的和电信诈骗。出于商业目的，例如营销推广、获取新用户、提高销售额等等，而在电信诈骗中，在校学生及留守老年人则是重点关注对象。并且个人信息泄漏之后还存在着立案难、维权难的问题。对此，国家颁布多部法律法规及行业标准，以加强对消费者的保护力度。

4. 当前我国针对消费纠纷生成的保护举措

4.1. 法律法规规定消费者权益和商家义务

消费者权益保护相关的法律法规有《消费者权益保护法》《产品质量法》《民法典》《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国进出口商品检验法》等。这些法律法规规定了消费者的基本权益，如知情权、选择权、公平交易权、安全权等，同时也规定了商家的基本义务，如提供真实信息、保障产品质量、履行合同义务等。这些法律法规的制定和实施，对于维护消费者权益、保障公平交易、促进消费市场健康发展发挥着重要作用。目前，网络经济快速发展，网络消费纠纷案件频发。针对司法实践中出现的新情况、新问题，最高人民法院通过制定司法解释和司法政策、发布典型案例等方式进一步统一司法尺度，旨在斩断网络消费市场“黑灰产”链条，引导市场主体规范经营，保护消费者的合法权益。“2022

年3月2日,最高人民法院发布《关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》,于今年3月15日施行。该司法解释对于人民群众普遍关心的直播电商、外卖餐饮、格式条款、网络促销、网络欺诈等问题作了规定”[2]。2022年12月27日,最高人民法院发布的《关于为促进消费提供司法服务和保障的意见》针对消费领域顽疾提出了具体的保障措施。为强化食品药品安全监管,《意见》提出三个“最严”,“即以最严的举措保护食品、药品安全;以最严的手段斩断‘黑作坊’生产经营链条;以最严的赔偿责任遏制食品、药品制假售假行为。并提出将严格贯彻落实最严谨的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责‘四个最严’要求,充分发挥审判职能,对食品和药品生产、运输、仓储、销售全链条所涉制假售假行为进行严厉打击,确保人民群众‘舌尖上的安全’和‘针尖上的安全’”[3]。此规定有助于建立科学、严格,覆盖生产、流通、服务、销售等全过程的监督管理制度。

4.2. 消费者组织为消费者提供咨询、投诉等帮助

消费者组织是一种致力于保护消费者权益的组织,为消费者提供各种形式的帮助和支持。其中,最常见的形式就是提供消费者咨询和投诉处理服务。消费者组织为消费者提供的咨询和投诉处理服务不仅可以帮助消费者解决问题,还可以促进商家提高商品质量和服务质量,保障消费市场的健康发展。因此,消费者们在购买商品时应该充分利用消费者组织提供的服务,保护自己的权益,为整个消费市场的发展贡献自己的力量。针对消费领域发生的新变化,山东省消费者协会提出了建立“消费维权工作站”的思路,即通过与行业协会合作,在消费领域建立消费维权工作站,由行业专家参与投诉调解,以提高消费纠纷解决效率。“目前,山东省消费者协会已在44家省级行业协会设立了‘消费维权工作站’,包括家用电器、汽车流通、保健食品、洗染、保险、化妆品、家具、装饰、肉类、电子商务等行业,基本涵盖了所有生活消费领域,极大方便了消费者维权,切实发挥了行业自律作用,进一步延伸消费维权触角,打通了消费维权‘关键一环’”[4]。通过开展多种形式的消费教育活动,积极受理消费者投诉咨询,并拓展消费维权渠道,工作站为消费者挽回了经济损失,提升了消费维权工作效率,为消费者提供了更好的服务。

4.3. 省市场监管局多举措保护消费者权益

近年来,中国省市场监管局通过加强监管执法力度、建立投诉举报平台、加强宣传教育、推行质量追溯制度、建立行业协会等诸多措施不断加强对消费者权益的保护,确保消费市场的健康有序发展,同时提高了消费者的满意度和信任度。“为进一步推进消费者满意度提升,打造放心消费‘新天堂’,以共富共赢推动‘经济美’、‘生态美’、‘生活美’,杭州市创新发布12315消费纠纷‘一键和解’通道”[5]。该通道通过将功能嵌入消费者和经营者使用的支付工具中,使其无需提供大量核实要素,只需点击“12315 一键和解”按钮即可一键发送纠纷信息至商家手机。双方沟通信息会被市场监管部门全程记录,如果和解不成,监管人员可立即介入。该通道的推出降低了维权门槛,增加了用户黏性,减少了行政成本。

5. 结语

我国消费纠纷的新变化表明,消费者权益保护是当前社会关注的焦点。尽管消费者素质普遍提高,消费投诉渠道也越来越多元化,但是虚假宣传、商品质量问题、网络诈骗和个人信息泄漏等问题仍然存在。这些问题不仅损害了消费者的权益,也破坏了市场秩序和企业的合法权益。因此,政府和企业应该加强对消费者权益的保护和监管,完善法律法规和监管措施,提高消费者的知识水平和维权意识,以构建更加健康、公正、透明的市场环境,为消费者提供更好的购物体验。同时,消费者也应该提高自身的

风险意识, 增强自我保护能力, 合理消费, 维护自身权益。

参考文献

- [1] 梁帅. 浅析网络直播带货虚假宣传问题[J]. 新闻传播, 2023(1): 70-72.
- [2] 赵丽. 统一司法尺度保护网络消费者权益[N]. 法治日报, 2022-10-14(008).
- [3] 彭训文. 消费者权益司法保护不断强化[N]. 人民日报海外版, 2023-01-16(005).
- [4] 吴钦景, 张有文. 把消费维权工作站建在行业协会上[N]. 联合日报, 2022-11-02(003).
- [5] 施本允. 消费纠纷“一键和解”[N]. 中国消费者报, 2023-02-15(002).