

我国消费者权益保护的现状及完善

查临平珈

华东政法大学, 上海

Email: 1540909485@qq.com

收稿日期: 2021年7月6日; 录用日期: 2021年7月23日; 发布日期: 2021年7月30日

摘要

中国正面临着百年之未有大变局, 全球经济一体化进程的加快, 全球经济发展的速度也在加快, 面对波谲云诡的国际形势, 复杂敏感的周边环境, 始终坚持中国立场, 坚持新发展理念。在过去的四十多年中, 中国的经济发展相对稳定, 中国市场经济的发展发生了重大变化, 新冠肺炎疫情下, 机遇与挑战并存, 危与机的辩证法相互作用, 要在危机中育新机, 于变局中开新局, 扩大内需消费, 加快国际国内双循环, 消费者权益的保护与完善尤为重要。在日益发展壮大的市场体系中, 作为消费者的重要组成部分, 消费者面临着越来越复杂的消费关系, 消费者的弱势群体也越来越明显。他们已经暴露于许多市场经营者的恶意欺诈和压迫, 造成了许多不可避免的贸易和商业冲突。本文的目的是根据当前的经济和市场环境, 提出一套消费者权益保护制度, 提出保护消费者权益的实用方法, 并介绍中国的消费者权益保护制度是要改善, 改善弱势群体的地位, 保护消费者的权益。

关键词

消费者权益, 消费者权益纠纷, 权益保护

The Current Situation and Improvement of Consumer Rights Protection in China

Linpingjia Zha

East China University of Political Science and Law, Shanghai

Email: 1540909485@qq.com

Received: Jul. 6th, 2021; accepted: Jul. 23rd, 2021; published: Jul. 30th, 2021

Abstract

China is facing unprecedented changes in a century. The process of global economic integration is

文章引用: 查临平珈. 我国消费者权益保护的现状及完善[J]. 法学, 2021, 9(4): 554-560.

DOI: 10.12677/ojls.2021.94079

accelerating and the speed of global economic development is also accelerating. Faced with the turbulent international situation and the complicated and sensitive surrounding environment, China has always adhered to China's position, adhered to the new development concept. In the past 40 years, China's economic development has been relatively stable, and the development of China's market economy has undergone major changes. Under the new crown pneumonia epidemic, opportunities and challenges coexist. Opportunity, opening a new game amidst changes, expanding domestic consumption, accelerating the international and domestic dual cycle, the protection and improvement of consumer rights and interests are particularly important. In the ever-developing market system, as an important part of consumers, consumers are faced with increasingly complex consumer relations, and the disadvantaged groups of consumers are becoming more and more obvious. They have been exposed to malicious fraud and oppression by many market operators, causing many inevitable trade and business conflicts. The purpose of this article is to propose a consumer rights protection system based on the current economic and market environment, propose practical methods to protect consumer rights, and introduce China's consumer rights protection system to be improved, improve the status of disadvantaged groups and protect the rights and interests of consumers.

Keywords

Consumer Rights, Consumer Rights Disputes, Rights Protection

Copyright © 2021 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

党的十九大以来,在中国特色社会主义道路上,以习近平总书记为核心的党中央高度重视人民利益,始终以人民为中心,实事求是,做出科学论断指出,我国的主要矛盾转变为人民群众日益增长的对美好生活的需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾,我国的经济增长方式由高速发展转变为高质量发展,坚持新发展理念[1]。随着中国制造产业链供应链的完善,行业精细化趋势明显,我国消费者数量的增加和消费种类的增多,消费者权益保护已成为经济增长的主要问题和矛盾,保护和完善尤为重要。《消费者权益保护法》也是国家社会发展与文明的重要标志。中国为消费者提供了全面而有序的消费环境,以保护其合法权益,平衡其权利并保护他们不受侵犯。颁布了一系列法律法规,以帮助保护合法权益。并且我们提供有力的支持。中国的《消费者权益保护法》为消费者提供了咨询、调解、上诉、仲裁和起诉的渠道,以更好地保护他们的权益。作者主要分析了当前的消费者权益保护问题和补救措施。我们提倡科学合理地保护消费者合法权益,并以此为基础,提出建立和完善消费者权益法律保护方法。

2. 消费者权益保护法律制度的基本原理

2.1. 经济学理论基础

“消费者主权”理论是一种以消费者为中心的理论,声称消费者在市场发展和经济活动中具有权力和主导价值。在“消费者主权”理论中,消费者的购买意愿和偏好 in 市场经济中起主导引领作用[2]。市场发展的基本规律是货物的平等交换。在市场经济条件下,价值规律决定了市场中存在的经济关系,价值决定价格。实现平等交流和平等竞争。重视社会公平,公平贸易和市场贸易的声誉是尊重价值规律的标志。当经济发展不平衡不充分时,市场经济会进行自我调整与修复,强调市场秩序,反对不平等的交

流和欺诈。面对公平竞争，市场竞争的公司必须提高产品和服务质量。这些产品的主要目的是满足消费者的需求和期望，并最终满足他们的需求。因此，“消费者主权”集中于消费者的利益。“消费者主权”理论认为，消费者需求最为重要。市场中的产品经理需要观察市场，消费者的需求，经营者的生产和销售以及市场是否发生变化[3]。市场的总体变化是根据消费者需求的市场，经理和公司主体的变化。因此，全面的经济管理不仅可以反映出消费者需求的主导作用和价值，而且还可以反映出消费者的主导地位 and 自主权。

2.2. 大众消费权社会理论的保护

社会学中的法律社会学是解释社会主义者大众消费安全性的主要基础。法律社会学是法律和社会学的双重性质。在西方理论的应用中，法律社会学需要研究以法律为重点的社会问题。从法律的角度来看，社会是丰富多彩的。社会学相关问题必须采取实证研究方法，并遵循社会学理论的基本指导原则。消费群体作为社会不可或缺的一部分，消费群体也是一个弱势群体，必须得到社会的遵守和保护，从法律的内容和规范来监督市场和企业，维护消费群体和消费群体的利益和社会的弱点不是欺诈性的市场企业，建立消费者权益保护法，出发点是要平衡社会发展的利益，在一定程度上制约经营者的经营权，弥补弱势消费者，让消费者从传统的被动弱势群体走向现代化的自由群体平等地位[4]。

2.3. 法学理论基础

朱利斯·普鲁登斯(Julis Prudence)是对“法律智慧”和“法律承诺”的性质和背景的解释和解释。从法律的角度来看，如何理解《消费者权益保护法》对消费者权益的保护已广为人知。朱利斯·普鲁登斯(Julis Prudence)主要研究法律的原则，原则和精神。本文提供了对法律内容问题和现象的一般和基本分析，提倡法律思想的视角，并强调了法律内容的自然原因。从法律的角度来看，《消费者权益保护法》的核心内容是基于消费者的利益，维护市场秩序，保护消费者的合理销售以及消费者的合法权益。从法律的角度来看，已经采取了一系列保护和保护措施。它提高了人们的法律地位，改变了人们的法律思想。

3. 在中国保护消费者权益的问题

3.1. 《消费者保护法》存在漏洞

3.1.1. 消费者权益的具体范围未由固定标准定义

保护消费者权益的具体范围主要是消费者在市场行为中主要是为了保护消费者的合法权益，保证消费者不会被不公正对待或者恶意欺诈。消费者的定义和消费者行为的保护并不清楚。例如，消费者是假冒伪劣的，病人与医院的关系，商品房的买卖，垄断者与消费者之间的问题，对于权益保护的法律规定没有明确的规定，很多不能解决的问题出现了。

3.1.2. 关于加强消费者权益保护的理理由

根据《消费者权益保护法》，具体内容包括一套基本的消费者权益发展和实施规则以及安全保障，以提高消费者的知情权，监督权，安全权和选择权。它包括在内。要保护消费者的权益，确保市场秩序的安全稳定，加快市场经济发展，不断改变市场发展管理思路，提高竞争力。随着网络经济近年来的加快，网络购物和在线业务管理也在不断扩大。这九项权利已经不能满足消费者的利益和需求。消费者遭受的危害远远超过了《消费者权益保护法》的九大基本权利范围，网络信息被盗，个人信息和个人交易的泄露是当前发展的主要问题，并严重侵犯了消费者的隐私权。

3.1.3. 保护消费者的仲裁程序复杂且效率低下

在保护消费者权益的过程中，地方仲裁法院对保护消费者权益的实施进行仲裁，并就具体的仲裁解

决策和措施达成协议。一般而言，仲裁委员会需要召集仲裁员当场作出裁决。但是，由于各地工作复杂，仲裁委员会对保护消费者权益产生了重大影响，并造成了一定的障碍。例如，仲裁人对仲裁表决权的缺位，以及仲裁中经常考虑的“地方保护主义”因素，经过长时间的审议，并不能说服消费者。消费者保护仲裁决议并不是最直接有效的解决办法，而且缺乏公正性，程序复杂，效率低下，消费者往往需要漫长的等待时间才能得出结论。为了达到保护消费者权益的终极解决，完成往往要延误很多宝贵的消费时间，所以很多消费者都不愿意选择仲裁[5]。在保护消费者权益方面，仲裁委员会的任务和工作机制不灵活，需要加强其行政和处理能力。

3.1.4. 消费群体执行不力

消费者团体从事以下公共事务：消费者权益法为消费者提供了消费者信息和咨询服务，增强了他们保护合法权益的能力，并引导他们走向文明，健康，开放，共享的资源节约和环境保护。参与法律，法规和强制性标准的制定；参与有关行政部门对商品和服务的监督检查；就消费者的合法权益进行报告，调查和咨询。接受消费者投诉，研究投诉和调解投诉，委托合格的评估师评估有关商品和服务质量的投诉，评估师传达他们的意见以及消费者的合法权益。帮助受影响的消费者依法起诉或执行该法律；损害消费者合法权益的行为，通过媒体曝光和批评，提升违法成本。但是，在履行消费者协会公益义务的过程中，由于地方资源的限制和政策的限制，存在一定的障碍。市场上缺乏第三方独立监督评估机构，不足。其他依法设立的消费者组织，依照法律，法规和组织规定，开展地区内消费者合法权益的活动也很难得到当地政府的批准，授权是非常困难，缺乏执行的动力[6]。

3.2. 行政执法效率差保护体制失衡

1) 制定消费者保护措施的漏洞。由于各政府部门在发展合作中的分工不明确，保护工作的主次分类尚不明确。消费者权益保护的部门规章制度涉及自身。2) 我国各地部门对消费者申诉的处理也存在不少缺陷。在受理之前，消费者需要填写并申报更多批准文件，长时间的文件，经过多个部门的工作，一些受理的工作不能及时作出，拖延后的验收不能要及时处理，维保护消费者权益并不及时，并且有许多针对消费者群体的投诉。随着社会发展的复杂性与多样性，验收范围的划分变得模糊，各部门的验收范围也越来越模糊，权责模糊。在法制化的发展环境下，今后各部门必须谨慎行事。3) 处理投诉和履行职责是不公平的。消费者权利不应受到法律的严格限制。

3.3. 行使消费群体权利的一些问题

消费者群体的建立始终处于不利地位。中国消费者协会的发展受到许多部门的控制和制约。同时也被一些相关部门和组织所发挥，没有发挥真正的作用，消费者协会本身是一个不是由消费者建立的独立机构的行政机关。这很难决定，而不是消费者。从消费者的角度考虑也很困难。消费者群体无法从消费者的角度或立场来发现和解决问题，不能代表消费者的利益，并且缺乏严格的消费者保护能力。在各个地区建立的消费者组织成员的非政府组织可以代表消费者的利益，但缺乏管理能力并且没有合格的政党。所以，消费者没有真正的管理能力和很少的保护[7]。消费者协会披露了侵犯消费者权利的行为。不能直接采取行政制裁或法律程序。相反，它通过调查和调解向消费者提供法律帮助。消费者无法合理地解决销售纠纷，而消费者团体和其他非政府组织解决商业纠纷的“保留能力”不足。

4. 在中国实施消费者保护面临的挑战

4.1. 保护消费者权益正走在国际发展道路上

从国际角度看，WTO 市场准入保护国际消费者和开放保护态度主要是通过世界贸易组织的非歧视和

公平贸易原则世界经济稳步发展后，世贸组织保持了各国商品贸易发展的公平机制，确保关税降低，消费者收入最大化，市场竞争力增强，贸易壁垒减少国外商品和服务产出，提升国际市场竞争力势头，让消费者深入消费市场，享受到最优质的服务。消费者可以依靠世界贸易组织的法律框架来保护和享受高质量的进口商品和服务。遇到消费纠纷的消费者可以使用这一条款来保护自己使维权走向国际化[8]。

4.2. 扩大消费者保护的范围和领域

随着当今经济全球化，消费者保护的范围和正在逐步扩大。在跨境生产和跨境销售过程中，国际分工越来越细，产品分销渠道越来越多。产品运输和销售逐渐发展到多个层次。消费者的正常消费体验通常由商品和服务的质量以及价格与质量之间的平衡来衡量[9]。接受商品和服务是消费者所熟知的享受由于我国保护消费者权益的法律不完善，保护消费者权益是很长的路要走，并且变得极为困难。

4.3. 消费者信贷在保护消费者权益中所占比例的增加

在建设现代社会和发展市场经济的背景下，信用经济是市场经济的主要支撑。信用可以创造很多财富，信用也可以创造销售奇迹。在商品和服务方面，日本消费者的默认信用额度是世界上最低的，这主要是因为信用额度得到了人们的支持。消费信贷在我国得到了应用和推广，其重要性在消费者与商家之间的交流中得到了体现。企业作为生产和销售方，消费者需要负责任，遵守法律和法规来保护消费者的权益，消费者也需要在诉讼前保证信息的真实性，确保交易的顺利进行和提高合同的自由程序，实现了消费信贷法律关系的稳定发展，企业的安全方面得到了加强[10]。

5. 如何加强中国消费者权益的保护

5.1. 制定有关《消费者权益保护法》的法案

5.1.1. 在法学理论的方面

法律理论明确规定，消费者应明确保护自己的权利。例如，消费者有权在购买，使用和接受服务时确保个人和财产的安全。消费者有权要求企业提供满足保护个人和财产安全要求的产品和服务。消费者有权知道所购买产品，所使用产品或所获得服务的实际状态。消费者提供相关信息，例如价格，生产地点，生产商，用途，性能，规格，等级，主要成分，生产日期，有效期，合格检验证书，售后服务或服务内容，规格，成本等。您有权要求操作员这样做。

5.1.2. “防治结合”思路

消费者权益的保护不仅在权利保护发生之后进行，而且在消费者权益保护发生之后进行消费者权益保护事件发生之前进行，要以预防为主，防治这两个方面如何有效地结合和充分利用，更好地使消费者选择合法权益，得到更好的保护。在实施《消费者保护法》内容的过程中，预防和管理是工作前的基础。巨大的市场和复杂的消费结构对国家和政府产生了重大影响。为了防止和有效管理对消费者权益的侵害，消费者拥有一个自由，平衡的市场消费环境。

5.1.3. 适度原则

适度原则是指产品质量和服务质量的整合。在中国特殊市场经济体制下，适用原则可以提高消费者保护法的适用性。消费者在考虑产品或服务时，需要考虑一定范围内产品质量的投入成本，以达到预期的效果。不然，消费者将适得其反。政府机构应当依法采取合理的方法，程序和期限，以确保消费者在履行职责中的权益得到公正，有效的保护。保护过程必须遵守节制原则。我们需要防止“过分”和“避免”使用正确的方法和手段来保护消费者权益，保护经营者不受过度的惩罚。

5.2. 进一步完善《消费者权益保护法》的有关内容

5.2.1. 明确消费者保护范围，明确标准

随着人们生活水平的不断提高和对法律知识的深入理解，消费者权益保护法的适用范围越来越广泛，方法越来越完善。我们需要添加有关消费者权利的更多信息。保护的内容扩大了保护的范

5.2.2. 消费者保护组织的职能范围需要进一步扩大

消费者保护组织需要进一步扩大其覆盖范围。目前，他们主要对中国的消费者网络感兴趣。随着网络信息技术的不断发展，网络消费已成为当前和未来消费的重要组成部分。因此，消费者权益保护协会需要扩大其能力，并引入新的规定，例如第7条，例如不合理的回报和保护消费者的个人信息。但是，它缺乏强制性和实用性。笔者认为，消费者权益保护组织的职能范围应进一步扩大，以应对网络消费者权益的未来保护。扩大消费维权监督机构的监督力度，强化责任和细化责任，加强消费者权益保护组织实施，提高新颁布的法律适用性。消费维权组织的职能范围主要是维护保护消费者权益，保护消费者行为，保护消费者社会发展，支持消费者诉讼等[11]。

5.2.3. 消费者权益保护法应该加设对消费者协会的管理法律条文

在消费者保护的过程中，消费者协会一直扮演着重要的角色，同时也发挥着重要的作用，为了保护消费者的利益，消费者协会以消费者的角度来考虑问题、研究问题、对策、功能。消费者权益保护法已在消费者协会的管理没有明确给出，事实上，消费者保护法需要更全面[7]。消费者组和消费者组必须包括对象的内容和管理。减压处理的效率。没有必要对此案进行调查。作弊应受到惩罚。但是，现行法律在受到法律制裁的情况下保护的是消费者，而不是消费者群体。作者指出，未来，消极的消费者群体将加强对相关法律法规的控制，严厉惩处，并对协会工作人员，负责人和组织施加行政或经济处罚。我们建议您理顺和完善获取消费者权益的途径，以保护消费者权益。

5.3. 建立专业的消费者保护咨询机构

5.3.1. 建立专业组织消费者保护单位

我们可以借鉴国外的成功经验，主要经验是：消灭政府而不是依靠政府的组建，主要目的是社会组织，考虑问题，消费从角度来看，是建立独立的专业第三方来解决消费者的消费相关问题。此外，我们需要借鉴国外惯例，例如建立特殊的产品测试机构，建立英国研究机构和类似的消费者组织测试中心以及德国商品检验。这些代理机构可用于各种产品测试，质量检查以及不同消费产品的识别，并评估其性能通过。一些宣传方式给消费者一个警告。此外，在中国的国情来看，可以建立相应的检测机构在消费者协会在消费者协会，这不仅增强了消费者协会的作用，同时也缓解了消费者识别产品的购买困难。

5.3.2. 加强消费者诉讼支持，帮助消费者解决维权问题

由于消费者在诉讼中容易受到伤害，因此在消费者发生冲突后，各地增加的诉讼支持会改善消费者的负面情绪，并提高保护其权益的意识。对……有用。一些法律咨询服务可在当地司法机构的帮助下帮助消费者解决一系列消费者权益保护问题。将来，加强消费者诉讼支持也将有益于消费者的法律观念。通过提高消费者的意识和他们保护自己的权益的方式，消费者可以提高他们的意识和保护自己的权益的方式。

5.3.3. 增强消费者群体的力量并保护消费者权益

现在，中国的法律管理还不完善。消费者权益组织主要是没有实际法律执行权限的正式组织结构。

中国消费者群体在保护消费者权益中没有起到保护作用。消费者群体加强了消费者保护并加强了执法。这有效地改善了社会监督并提高了消费者对产品的满意度。否则，消费者将无法在消费过程中满足其保护需求，也将无法通过社会监督来保护自己。

6. 结语

总的来说，保护消费者的合法权益对整个社会的健康发展、市场的繁荣和社会稳定具有不可忽视的作用。伴随着国家尊重和保障人权的宪政以及经济的发展、市场的繁荣，我国对不法经营者侵害消费者权益的惩罚将更加法制化、制度化，并且消费者也会不断提高自身的维权意识，维权途径也一定会更多、更高效，对于完善消费者权益保护立法会进一步促进。保护消费者权益，我国应该根据国情，借鉴其他国家的先进做法和经验，使我国消费者权益救济途径更便捷和高效，从而更好地保护好消费者的权益。

参考文献

- [1] 张严方. 消费者保护法研究[M]. 北京: 法律出版社, 2012.
- [2] 李昌麒, 许明月. 消费者保护法[M]. 北京: 法律出版社, 2012.
- [3] 毛玉光. 消费者权益损害赔偿[M]. 北京: 人民法院出版社, 2010.
- [4] 张为华. 美国消费者保护法[M]. 北京: 中国法制出版社, 2011.
- [5] 谢次昌. 消费者保护法通论[M]. 北京: 中国法制出版社, 2012.
- [6] 张为华. 美国消费者保护法[M]. 北京: 中国法制出版社, 2011.
- [7] 高志宏. 国家保护消费者权益的实现机制[J]. 求是学刊, 2018, 45(6): 105-116.
- [8] 张康乐. 消费者权益保护常见的问题与对策研究[J]. 法制博览, 2017(5): 270.
- [9] 高蕴麟, 付余. 互联网金融及消费者权益的法律风险防范[J]. 海峡法学, 2018, 20(2): 52-58.
- [10] 王力. 论网络消费者权益的法律保护[J]. 法制与社会, 2018(14): 52-53.
- [11] 彭文杰. 网络购物中消费者权益保护制度研究[D]: [硕士学位论文]. 成都: 西南交通大学, 2020.