

# 高校大学生消费者权益意识强化路径研究

柴燕婷

浙江理工大学建筑工程学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2023年4月7日; 录用日期: 2023年4月26日; 发布日期: 2023年7月18日

## 摘要

随着我国经济的繁荣发展, 人民生活水平稳步提升, 大学生的生活消费水准也不断攀升, 随之而来的是高校大学生的消费者权益维护难题, 高校大学生作为初入社会的年轻群体由于生活环境、实践经验以及自身定力等因素直接造成了“不愿、不足、不能”的维权困境, 为此, 应当从高校、社会、规则三重维度强化高校大学生的消费者维权意识与能力。

## 关键词

高校大学生, 消费者权益, 维权意识, 维权能力

# Research on the Strengthening Path of Consumer Rights Awareness among College Students

Yanting Chai

School of Architecture and Engineering, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou Zhejiang

Received: Apr. 7<sup>th</sup>, 2023; accepted: Apr. 26<sup>th</sup>, 2023; published: Jul. 18<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

With the prosperity and development of China's economy, the living standards of the people have steadily improved, and the living and consumption standards of college students have also continued to rise. With this, there are challenges in safeguarding the consumer rights and interests of college students. As a young group of newcomers to society, college students, due to factors such as living environment, practical experience, and their own determination, have directly caused the dilemma of "unwilling, insufficient, and unable" to protect their rights. Therefore, we should streng-

then college students' consciousness and ability of consumer rights protection from the three dimensions of universities, society and rules.

## Keywords

College Students, Consumer Rights, Awareness of Rights Protection, Ability to Protect Rights

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

随着我国社会经济的不断繁荣，人们的消费水平日渐攀升，解决消费中的纠纷、保护消费者权益成为全面依法治国的重要任务之一。高校大学生作为即将完全踏入社会的年轻群体，其发生的消费关系已经与正常的社会人员无异，但其所生活的环境依旧是社会关系相对简单的校园，他们在面对消费纠纷时难免存在认知困境、能力困境、心理困境等多重阻碍。因此，应当对这一群体予以特别的关注，从高等教育、社会宣传、规则优化三种方式帮助高校大学生正确认识并维护自己的合法权益，这也是人才强国和依法治国的应有之义。

## 2. 高校大学生消费者权益意识现状之分析

### 2.1. 大学生消费状况调查

近年，大学生生活费不断上涨，据教育部数据显示，大学生消费问题得到了人们越来越多的重视和关注。随之而来的是“某某白条”、“某某花呗”这样超前消费类小额借贷平台的相继涌现。大学生处于步入纷繁复杂社会的初期，自制力不强，加之物质社会的强大诱惑力，使得有些学生吃喝玩乐，消费者超前支出的泛滥越来越引发社会的关注[1]。有鉴于此，应该更好地理解当代大学生生活费用构成比例，深度解剖典型案例，分析深层诱因，以便更全面地为高校学生科学消费观的指导与培养、消费权利保护维护等方面进行强化，促使高校学生在今后的健康消费模式中做践行者、推广者。

以上述研究目的为指引，在 A 省大学生群体中发放问卷 625 份，其中有效问卷 600 份，通过数据统计，结果如下。

**Table 1.** Analysis of the survey results on the consumption situation of college students in A province

**表 1.** A 省大学生消费情况调研结果分析

性别	调研结果			
	男(46%)		女(54%)	
生活费/月	≤1000 元以下 27%	1000~1500 54%	1500~2000 13%	2000 以上 6%
购物节消费	购物节不网购 26%	300 以下 40%	300~800 24%	800~1500 6% 1500 以上 4%
是否预支付 (白条、花呗、借呗等)	不使用 31%	使用一种 53%	使用两种 10%	使用两种以上 6%

Continued

是否有以下经历 (多选)	禁止自带酒水 78.23%	打折品不退换 42.74%	活动最终解释权 20.16%	网络购物问题 61.13%	其他 0%	
最终如何解决	与商家协商 80.65%	申请退款 80.65%	嫌麻烦就算了 20.97%	看情况而定 8.87%		
常用的维权渠道 (多选)	12315 53%	平台介入 69.5%	政务部门线上渠道 18.8%	邮政业消费者申诉 10.0%	很少使用 11.8%	其他 2.8%
维权的感受如何 (多选)	基本解决 60.5%	周期很长 67.8%	没有回应 36.2%	没能解决 39.5%	渠道不通 12.8%	其他 0%

通过分析问卷调查的结果(详见表 1), 可以得出以下结论:

第一, 高校学生收入大多还是来自于家庭生活费, 因此注重性价比的合理消费观仍然是高校学生主要消费观。与此同时, 网购这一新型消费模式, 不断地被学生所选择和接纳, 学生可选择的消费品与消费方式越来越多样化, 购物节消费额的比例也是高校学生支出的关键一项。

其次, 高校大学生使用预支付的情况愈发普遍。从产品分类角度来看, 某某花呗、某某借呗、某某白条等预支付产品属于金融产品, 大学生在使用此类预支付产品时的消费者权益意识强化问题可能更甚于一般的商品消费问题。

再次, 通过前期基础调查以及对高校大学生维权场景与维权结果的调研, 发现大学生主要的维权场景集中于“禁止自带酒水”与“网络购物问题”, 此外“打折品不退换”问题也是相当一部分学生群体的维权困扰。在解决方式方面, 在校大学生首选的解决方式主要是“与卖家协商”或者“申请退款”; 在维权渠道方面, 通过“12315”与“平台介入”的维权方式是在校大学生的主要维权渠道; 在维权结果方面, 调研发现依然普遍存在“维权周期长”的维权困境, “没有回应”、“渠道不通”也是常见的维权难题, 能够基本解决侵权问题的案件数量依然存在很大提升空间[2]。

综上, 高校大学生在消费者维权方面存在较为明显的“维权难”问题, 为此应当以典型案例为切入点深入分析各种维权场景以及造成维权难题的深层诱因, 据此才能具有针对性地强化高校大学生的消费者维权意识与维权能力。

## 2.2. 大学生消费者维权常见案例分析

### 2.2.1. 禁止自带酒水

商户设立了“禁止自带酒水”规定本质上是由于其自身占有相对优势而制定的霸王条款。按《消费者权益保护法》第 9 条之规, 顾客拥有自主选择产品或服务质量的权力。顾客可以自主选择供应产品或服务质量的经销商, 自主选择商品。消费者在自主选择商品或者服务时, 有权进行比较、鉴别和挑选[3]。因此, “禁止自带酒水”明显不合法, 消费者可以合法维权。

### 2.2.2. 食品安全事故

高校大学生的日常生活开支中, 饮食消费当属占比最高的一项, 因此食品安全问题在高校大学生的消费者维权中普遍存在。从学理维度来看, 食品安全问题涉及到的法律问题纷繁复杂, 包括价格欺诈等, 具体到高校大学生涉及到的问题主要包括虚假宣传、食品过期或者食品质量问题等。首先, 线下消费中

出现的食品安全问题可以根据《食品安全法》第一百四十八条<sup>1</sup>规定,消费者可以要求惩罚性赔偿。其次,根据线上消费产生的食品安全问题,根据《食品安全法》规定,消费者通过网络食品交易第三方平台购买食品,其合法权益受到损害时,可向入网的食物经营者要求赔偿。网络食品交易第三方平台不能如实提供入网经营者真实名称、地址和有效联系方式的,由网络食品交易第三方平台提供赔偿[4]。

### 2.2.3. 打折品不退换

打折商品不退不换本质上是对限制消费者的权利。根据法律规定<sup>2</sup>,经营主体不能做出排斥或限制消费能力、减免或取消经营主体责任、增加消费行为责任等不公正、不合理规则,不能使用格式条款或通过其他手段强迫商品交易。

## 3. 高校大学生消费者权益意识薄弱之诱因

### 3.1. 缺乏正确引导导致不愿维权

高校大学生处于从校园迈向社会的过渡阶段,自身辨别能力不强的同时极易受到外界因素的影响,从大学生自身的心里因素出发,若缺乏正确引导,大学生遇到消费者维权难题便会存在以下心理诱因。

首先,“不在乎”心理导致不愿维权。通常,大学生会因为心理上觉得麻烦而放弃维权,而导致这种“嫌麻烦”的心理诱因又分为两种:其一,真的不在乎,其二,出于爱面子,不想被他人评价斤斤计较,这些情况属于缺乏正确的权利观念与价值引导而出现的心理诱因。

其次,从众心理也是常见的导致大学生出现消费维权难题的诱因之一。大学生常常喜欢追随潮流或者因为追星而购买某些可能自身不需要的商品,此时不确定需求的消费的增加极易出现维权难题,这同样是因为缺乏正确的消费观念与人生观念而出现的心理诱因。

### 3.2. 规则了解不足导致认知误区

当前,在高校大学生的必修课程体系中没有强制性的规定必修普法教育类的相关课程,大多数情况下诸如《消费者权益保护》等课程都是作为选修课程,这也直接导致了大学生缺乏基础的法律常识性教育。而大学生生活中常见的其他场景下更难以接触到相关的法律常识,这直接导致了大学生对消费者维权的法律规则不熟悉,误认为不能维权或者难以维权,最终选择了放弃维权。

### 3.3. 自身能力不足导致维权困难

高校大学生的维权能力不足存在两种可能,一种是想象不能,一种是现实不能。其一,是由于高校大学生对于规则了解不足,高校大学生往往会产生一种误区:“消费者维权很麻烦,不如放弃,自认倒霉,下次注意”,这属于规则不清晰导致的想象不能。其二,是由于大学生缺乏相关的社会实践,生活经验严重不足,导致在想要维护自身消费者权益的同时又缺乏相应的维权能力,此为现实不能。长此以往,会形成一种恶性循环,商家会产生侥幸心理,大学生则会因为长期不维权而成为“权利上的睡眠者”,而法律难以保护权利上的睡眠者。

## 4. 高校大学生消费者权益意识强化之对策

针对大学生消费者维权困境,结合大学生的生活环境与群体特点,应当引入以高校教育为主、社会

<sup>1</sup>《食品安全法》第148条规定,生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一千元的,为一千元。

<sup>2</sup>《消费者权益保护法》第24条规定,经营主体供应的产品或服务不合质量要求的,顾客有权按照我国法规、双方当事人进行退货,有权请求经营者履行合同调换、维修等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。

普法与规则完善为辅的完善路径，强化大学生消费者维权的意识与能力[5]。

#### 4.1. 高校教育维度

首先，引入基础性法律常识作为通识必修课程，同时设置专门的消费者权益保护课程作为选修课程。消费者权益保护作为基础性法律常识的重点内容之一，难以成为一门通识性必修课，难以支撑为一门大范围开设的课程，因此上述模式可以解决基础性法律常识的普及对消费者权益维护的深层需求。

其次，提升正确消费观念引导与维权意识强化在学生工作中的比重，高校学生工作中往往以程序性常规工作、工作评比以及日常宣发为主，但是大学生正确的价值引导实则是大学生健康成长的基础，甚至有一部分学生会因生活费用不足以支付自己的需求时借款。但是其中风险极高，一是学生没有固定经济收入来作为还款来源，二是校园贷款存在很大风险，个人资料泄露、利滚利、砍头息造成高利率，使一些学生陷入贷款养贷困境。此外，丰富校内宣传形式，如组织活动、有奖竞猜、组织讲座附加分奖励等方式也是强化大学生正确消费观念、维权意识与维权能力的重要手段。

#### 4.2. 社会普法维度

社会普法主要分为家庭教育与社区宣传两个部分。首先，在家庭层面，家长不能在生活中费方面放纵学生，盲目地给予孩子大量的生活费，而是要合理、科学的给予。家庭应变过度给予为适度供给。大学生刚接触社会，在金钱花销方面经验尚不足，因此需要家人帮助建立合理的消费观念，父母给予大量生活费助长了有些大学生奢侈浪费之风，过分溺爱，导致大学生过分依赖他人，不利于大学生的独立。同时，提醒他们金钱来之不易，并适当关注学生金钱预算动向。家长应时常提醒学生校园贷的危害，阻止大学生接触校园贷，居安思危，做到防患于未然。

其次，为了让大学生更好地建立正确的消费观念，应加强在社区普法方面的宣传，并通过新闻媒体和公益宣讲等方式，帮助他们树立正确的消费观念。依次，能够在社会上形成一种良好的消费观念培养氛围。同时，社区治理应当更加严格，加强对校园贷等违法行为的打击，以减少大学生与之接触的机会，为他们提供一个安全、健康、有序的学习和生活环境[6]。

#### 4.3. 规则优化维度

目前，浙江省已经上线了首个平台经济数字化监管系统——“浙江公平在线”，消费者可以根据自身在网上消费中的权益维护问题进行举报投诉，成效显著。其他地方、领域尤其是市场监管领域应当效仿“浙江方案”出台自己地方、领域具有针对性、切实提升人民满意度的问题反馈机制，畅通消费者举报投诉的渠道，为建设有为政府、推动有效市场贡献力量。

此外，各大电商平台自身也应当不断完善平台自治机制，通过完善自身的管理规则为消费者提供更加合理、更加人性化的服务，这也是平台自身可持续发展不可或缺的核心要件。

### 5. 结束语

总而言之，随着我国经济的繁荣发展，居民收入也在快速提升，我国大学生的生活消费水准也不断攀升，高校大学生的消费者权益维护会越来越重要，这是当前社会发展的必须解决的需求。由于生活环境、实践经验以及自身定力等因素直接造成了高校大学生“不愿、不足、不能”的维权困境。根据我国人才强国的战略部署，高校大学生将是祖国建设的中流砥柱，为此应当引导大学生建立正确的价值观。消费者权益意识的强化不仅仅是一个权利保护的问题，更是大学生树立正确三观的基础性步骤。在实践层面，应当从高校、社会、规则三重维度强化高校大学生的消费者维权意识与能力，实现大学生消费权益的有力保障。

## 参考文献

- [1] 刘清川. 大学生消费行为调查报告[EB/OL]. <https://zhuanlan.zhihu.com/p/266050799>, 2022-08-14, 2023-05-23.
- [2] 代祺, 刘阿龙, 曹忠鹏. 我国消费者道德信念的量表开发与跨文化比较——以大学生为例[J]. 中国青年研究, 2015(5): 94-98+103.
- [3] 武瑞娟, 王承璐. 网店专业性对消费者情感和行为影响效应研究——一项基于大学生群体的实证研究[J]. 管理评论, 2014(1): 109-119.
- [4] 陈紫菲, 李静晴, 邵川. 基于消费者身份的大学生海外代购现状分析[J]. 商业经济研究, 2017(2): 70-71.
- [5] 曾艳, 朱志鹏, 朱觉萍, 等. 大学生网购售后服务问题调查研究[J]. 消费经济, 2012(5): 86-88.
- [6] 杜娟. 消费者负面网络口碑发布意向的实证检验——基于“90 后”大学生样本的分析[J]. 经济与管理研究, 2015(11): 138-144.