

第一编

消费者权益诉讼

第一章 消费者权益保护

一、消费与消费者

消费（consuming）一词具有多种含义。含义之一是指人类生产生活领域中的一切物质消耗活动，包括生产消费和生活消费。含义之二是指人类为了满足自己及家庭的生活需要而进行的物质消耗活动。如自己种植蔬菜并用于日常生活或通过市场购买蔬菜用于日常生活。含义之三是人类通过市场获得消费资料和服务以满足个人或家庭生活需要的活动。如通过支付价款获取他人的服务，像乘车等。

消费必须得有消费对象，消费对象可以是大自然本来就存在的物质和能量，如空气、水等；也可以是经过人类生产转化而来的物质和能量。就后者而言，又可以分为两种类型：一是自己的劳动或自己劳动的产品，二是别人的劳动或别人的劳动成果。在很多情况下，我们都需要利用别人的劳动和劳动成果来满足自己的生活需要。虽然利用别人的劳动和劳动成果的方式多种多样，如赠与、买卖等，但在市场经济中，人们所需要的消费对象主要是通过市场交易来获取，即通过支付一定的代价而获得一定量的消费对象。消费者权益保护法所要调整的消费正是这一意义上的消费，即上述第三种含义的消费。换言之，所谓消费就是利用他人生产、经营的消费对象来满足自己生活需求的行为。

《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消费者权益保护法》）第二条规定：“消费者为生活需要购买、使用商品或者接

受服务，其权益受本法保护；本法未作规定的受其他有关法律法规保护。”由此可见，所谓消费者是指为了生活需要而购买、使用由经营者提供的商品或服务的个体社会成员。消费者具有如下特点：

1. 消费者只能是自然人，法人、合伙组织、其他社会组织等不能作为消费者。之所以作此限制，一方面，是因为社会组织没有生活需要，只有社会个体成员才有生活需要。在现实生活中，虽然也存在社会组织购买生活用品的现象，但最终的消费主体仍是社会个体成员；另一方面，是因为在市场经济条件下，相对于生产者、经营者而言，只有自然人才会处于弱势地位。

2. 消费者购买、使用的商品或接受的服务是由经营者提供的。如果物品或服务是由自己提供的，即使因物品或服务存在问题带来了一定的损害，但由于不存在对立的另一方，因而不属于《消费者权益保护法》的调整范围。只有当消费者是从经营者那里购买商品或接受服务时，商品或服务的质量问题才会引起双方利益的冲突，才需要法律对他们之间的利益加以调整。

3. 消费者是为了生活而进行消费的人。消费者的身份只有在某人是为了生活的需要而购买、使用商品或接受他人服务时才能获得。为了生产而购买商品或接受服务并不是消费者。因此，某一个体社会成员是否具有消费者的身份，需要根据具体情况具体分析。

由于直接用于农业生产的种子、化肥、农药纯属生产资料，严格地讲，购买这些商品的农民并不是消费者。但考虑到他们势单力薄，与消费者的处境相似，我国《消费者权益保护法》第五十四条规定：“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本法执行”。实际上，仍赋予了农民消费者的身份，赋予了他们各种消费者的权利。

毫无疑问，国家通过专门立法对消费者加以特别保护的主要原因在于消费者同商品的生产者、经营者相比，实力相差悬殊，总是处于弱势地位，权益容易受到损害却难以获得救济。那么，消费者的弱势表现在哪里呢，其形成原因又是什么呢？

二、消费者弱势的表现及其成因

当人类社会发展到市场经济后，由于人类认识能力的局限性、市场经济中信息分布的不对称、消费需求的个体差异以及经营者与消费者之间的利益对立，^①致使消费者越来越成为市场经济中的弱势群体。与经营者相比，消费者的弱势主要表现在：

1. 消费者与经营者的利益形态不同。经营者承担的仅是经济风险，即售出商品却收不回对价的危险；而消费者除了需要承担经济风险之外还需承担其他风险，甚至是生存风险。因为经营者所获得的货币不会给其带来任何人身或财产风险。消费者所获得的消费资料则不一样，在消费的过程中，可能会给消费者带来危及财产、生命安全的危险。

2. 就利益的实现而言，在现金交易的情况下，经营者的利益可以得到即时的满足，消费者的利益只能在获得消费品并投入实际使用后才能实现。

3. 消费者的正确消费需要依赖经营者。因为消费资料的信息都在经营者的控制之下，消费者对消费品的鉴别、购买或使用，除了依据自己的常识、经验外，就只能依赖经营者提供的信息。在这种情况下，消费者权益比较容易被损害。于是，消费者问题就应运而生了。所谓的消费者问题就是指在市场经济中接受生活资料和生活服务的消费者利益因受到提供消费资料和消费服务的经营者损害而产生的问题。

随着社会的发展到现代市场经济，消费者问题越来越严重。其原因在于：

1. 现代生活方式使得人类对商品的依赖越来越严重

随着分工的日益精细，人们各自从事着自己非常专业化的工

^① 参见李昌麒、许明月编著：《消费者保护法》，法律出版社 1997年版，第 4～6 页。

作，并且这些专业化的劳动绝大部分与自己的个人生活需求没有任何直接联系。也就是说，个人的生活需求难以通过自己的直接生产获得满足，只能通过市场交换从生活资料经营者或服务提供者那里获取。尤其是城市化生活的发展，一方面使得人类的生活需求大大拓展，需求对象越来越广；另一方面又进一步削弱了人类个体的独立生活能力，使其对提供生活资料和生活服务的经营者的依赖性越来越强。在现代社会，人们一刻也离不开商品。与此同时，商品对人类的威胁也在不断扩大。

2. 现代经济组织形式大大改变了消费者与经营者之间的交易实力

在现代社会，经营者不再是单个的自然人，而是庞大的企业或企业集团。它们不仅具有雄厚的经济实力，而且还拥有各种专门人才。作为单个个体的消费者，不论是在经济实力上，还是在专业知识上均不具备同经营者讨价还价的实力，只能屈服于经营者单方制定的不公平交易条件。当经营者相互勾结，形成市场垄断时，消费者的弱势就会进一步加剧。

3. 高科技的发展使得消费者难以靠自身的力量识别商品质量的好坏，保护自己免遭损害。

高科技的发展使得生产商品的技术处于不断的升级换代之中，商品的成分与构造也越来越复杂。即使是掌握了专业知识的消费者都难以全面了解，就更不用说一般的消费者了。商品的包装技术也在不断地提高。其一方面造成商品的价格不断上涨，另一方面也致斯大量的商品瑕疵被华美的商品包装所掩盖，使得消费者难以发现。此外，现代科技的发展还促进了新材料、新原料的不断发现和运用，如各种食品的添加剂和色素。这些新材料和新原料虽然能够延长食品的保存期限，同时还能刺激消费者的消费欲望，但这些新材料和新原料所隐藏危险则一时难以发现。于是，消费者被损害的可能性也就随之不断扩大。

4. 现代社会使得消费者与经营者的位置难以互换，导致消费者的损害难以通过互换位置的方式得到补偿。

在农业社会中，由于经营者的地位与消费者的地位可以经常转换，一个人作为消费者时若遭受了损失，当其转换为经营者时，就可以通过利用经营者的身份优势，将这种损失补偿回来。但在现代市场经济中，企业永远是企业，绝大多数的个人永远只能是消费者，他们无法转变为经营者，因此，在作为消费者时蒙受的损失难以通过充当经营者得到补偿。

5. 经营者营销手段的多样化和产销的多层次化使得消费者容易上当但又救济困难

在市场经济条件下，经营者为了获取更多的利润，一方面对消费者的心理进行充分地研究，然后针对消费者的心理，通过广告、免费试用等各种方式予以推销。如利用消费者的投机心理，进行有奖销售；利用人们崇尚名牌的心理，假冒他人著名商标等等。另一方面，由于生产的全球化，一个商品在全球各地生产，最后在一个地方组装，经过几个甚至几十个销售商最后才到达消费者。这种商品生产的国际化和产销的多层化使得消费者与经营者的关系更加复杂。商品出现问题后，消费者往往难以判断问题出现在哪个环节，无从决定应当向哪一个经营者索赔。当消费者与生产者相距万里时，再加上语言、文化、法律等方面的差异因素，使得消费者向生产者索赔更是困难重重。

三、保护消费者的方法

消费者为了保护自己，消费者运动应运而生。“所谓消费者运动，是指在市场经济环境下，消费者为了维护自身利益，自发地或者有组织地以争取社会公正、保护自己合法权益、改善其生活地位等为目的而同损害消费者权益的行为进行斗争的社会运动。”^①这一运动首先发端于美国。国际上第一个消费者协会于1891年在纽约成立。以后每年各地相继成立了一些消费者组织。1898年，许多

消费者组织联合组成了一个全美性的消费者联盟（Consumer Federation of American）。这是世界上第一个全国性的消费者组织，到1903年，该组织已发展到全美20个州，共设分支机构64个。^①到20世纪60年代，美国的消费者运动有了新的特征：一是消费者运动涉及的领域由一般消费品向高级消费品延伸，从而使得消费者运动的范围和规模逐步扩大；二是消费者运动越来越受到美国政府的重视和支持。二战后，日本的消费者运动也开始形成。除了美、日外，消费者运动也在世界其他国家蓬勃发展。1960年，由美、英、荷、澳、比五国消费者组织在海牙发起成立了国际消费者组织联盟。到1994年其会员和通讯会员包括90多个国家的300多个消费者组织。中国消费者协会亦于1987年成为该联盟的正式会员。1983年国际消费者组织联盟将每年的3月15日定为“国际消费者权益日”。

消费者运动的兴起，对现代消费者保护法律体系的形成和完善，发挥了极为重要的推动作用。最早的消费者权益保护立法，采取的是一种对已经存在并发展着的传统民商法的平等原则加以修改，从而给予消费者权益以间接保护的立法形式。如德国、奥地利和法国分别于1894年、1896年和1900年制定了世界最早的《分期付款买卖法》。德国还于1896年制定了《反不正当竞争法》。这些法律改变了严格恪守传统民商法中当事人地位平等原则的作法，而是从消费者处于弱势地位的实际情况出发，通过限制作为生产者的垄断公司的权利，从而给予消费者特别保护。随着消费者运动的进一步发展，西方资产阶级政府亦深刻地认识到了消费者问题的重要性。除了采取传统的对民商法予以修正来保护消费者的措施外，还开始采纳国家干预理论，即通过制定各种保护消费者权益的法律、法规，加强对消费领域的管理。如美国的肉类加工行业的垄断资本家为了攫取高额垄断利润，强迫工人在极端恶劣的条件下工作，肉类产品也因此受到污染，严重损害了消费者的健康。美国联

王江云等著：《消费者的法律保护问题》，法律出版社1990年版，第9页。

邦政府于 1906 年通过了《肉类检查法》和《联邦政府食品和药品法》两个法案，授权联邦政府对肉类、食品和药物等的质量与生产流通进行监督检查，销售不符合卫生标准的肉类和在各州之间运送不合格的食品及药物均为非法。

二战结束以后，尤其是进入 20 世纪 60、70 年代后，随着消费者运动的不断深入，不仅资本主义国家加强了对消费者的保护立法，第三世界国家和社会主义国家也开展了保护消费者权益的立法工作。我国也于 1993 年 10 月 31 日通过了《中华人民共和国消费者权益保护法》并于 1994 年 1 月 1 日起施行。

法律对消费者的保护措施主要有如下一些：对契约自由加以适当限制，赋予消费者各种权利，课以经营者各种义务，规定经营者和生产者的责任承担采取无过错归责原则，当消费者与生产、经营者发生纠纷后，可与通过协商、调解、申诉、仲裁和诉讼等方式解决。如我国《消费者权益保护法》就赋予了消费者 9 项权利：安全权、知情权、选择权、公平交易权、求偿权、结社权、受教育权、受尊重权和监督权。生产、经营者一方面应当履行法定义务。根据我国的法律规定，经营者的法定义务除了《消费者权益保护法》中有规定外，还散见于《产品质量法》、《食品卫生法》、《药品管理法》、《反不正当竞争法》、《广告法》、《制止牟取暴利暂行规定》等法律、法规、规章中。《消费者权益保护法》第三章规定经营者负有下列义务：听取消费者意见、接受消费者监督的义务；确保商品服务安全的义务；提供真实信息、不作虚假宣传的义务；表明自己身份的义务；出具凭据和单据的义务；商品或服务质量的品质担保义务；生产、经营者不当免责禁止义务；尊重消费者人格义务。另一方面，生产、经营者还应履行约定义务。《消费者权益保护法》第十六条规定：“经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者与消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。”

四、消费者权益难以得到保护的原因

从理论上讲，既然法律对消费者给予了特殊的保护，那么，消费者的权益就应当可以得到切实保护了。事实果真如此吗？客观地说，自我国《消费者权益保护法》实施以来，其效果并不像人们预计的那样乐观。1996年初，中国消费者协会在全国城市中进行的“中国消费者权益保护状况”调查表明：1995年在我国大中城市中有58.8%的消费者在购买商品或接受服务时受到了不同程度和不同类型的伤害。但只有6.2%的人主张权利，求助于各级管理部门或相应机构，诉诸诉讼的就更少。大部分消费者采取的是多一事不如少一事的态度，一忍了之。在1999年3·15之前，中国消费者协会就“安全健康消费”的主题又在全国29个省、市、自治区进行了一项大型专项调查。结果表明，消费者维权意识与1996年的调查相比已有所加强，有三分之二的消费者通过《消费者权益保护法》规定的途径主张权利。尽管如此，仍有不少的消费者考虑到时间、金钱和精力等成本因素，不愿意陷入没完没了的诉讼之中，从而选择了向有关部门投诉的途径。^①那么，消费者为什么不愿意选择诉讼途径来保护自己的合法权益呢？

其原因肯定是多方面的。既有非法律方面的原因，如消费者缺乏法律知识、消费者素质不高、经营者整体素质不高等，^②也有法律方面的原因。法律方面的原因可以分为：实体法方面的原因和程序法方面的原因。实体法方面的原因如对“消费者”界定不甚清楚，导致理论界和实务界对该法的适用范围发生分歧。王海打假索赔案先赢后输就是明证。再如由于《消费者权益保护法》第四十九

参见王斌：《市民对消费者保护运动的认同和态度》，载《新东方》1999年第5期。

^②参见邵焱：《消费者维权难原因分析》，载《郑州纺织工学院学报》1998年4月第9卷增刊。

条没有对经营者“欺诈行为”的构成要件作出规定，导致对应当如何理解“欺诈行为”有不同的理解。有四要素说，也有两要素说。^①既然实体法本身就不甚明了，就意味着消费者即使提起诉讼，能否胜诉也是把握不大。在此情况下，消费者自然不愿通过诉讼的方式来维护自己的权益，以免“赔了夫人又折兵”。

程序法方面的原因则在于通过诉讼来解决消费者权益纠纷的成本过高，而其他解决方式又作用有限。尽管《消费者权益保护法》规定了多种解决纠纷的方法，但大多数消费者在受到损害后，或者自认倒霉；或者只愿意通过协商、调解等方式解决，而不愿意通过诉讼的途径解决。协商、调解的方式如果真能实实在在地保障消费者权益的话，也并无不可。但实际上，它们的效果相当有限。为什么呢？其原因就在于消费者在消费时的弱势地位，不会在纠纷发生以后来一个一百八十度的大转变。因此，消费者在与生产、经营者协商解决纠纷时，同样处于弱势地位。在这种情况下，消费者获得公平赔偿的可能性极小。那么，通过消费者协会或其他第三人进行调解来解决消费者与生产、经营者之间的纠纷，效果又会怎样呢？同样也不会太好。原因在于这种解决方式不具有强制力。生产者、经营者很有可能当面信誓旦旦、答应赔偿，一转眼又反悔、拒不履行。尤其是在他们预测到当事人不愿意提起诉讼的情况下，更容易发生。所以，若想真正保护消费者，就必须加强作为解决消费纠纷的最终手段——诉讼——的作用。只有在消费者愿意时时高举诉讼这柄利剑时，其他的纠纷解决手段才能奏效，消费者的权益最终才能得到保护。

目前，消费者不愿意通过诉讼途径来保护自己的权益，主要原因在于没有根据消费者权益纠纷的特点，设计一个成本低、效益高的诉讼程序。目前用来解决消费者权益纠纷的诉讼程序是民事诉讼程序。而利用现行民事诉讼程序来解决消费者权益纠纷所花费的成

^① 详细分析参见蔡磊、张晓东：《消费者权益保护中的法律难题》，载《思想战线》1998年第5期。

本与消费者通过该程序能够获得的利益经常不成比例，因而成为阻碍消费者利用诉讼来维护自己权益的主要障碍。消费者通过民事诉讼程序来维护自己的权益，经常是费力不讨好。北京零点调查公司对维权消费者所做的调查非常清楚地显示：获得满意结果的消费者占 14.1%；费了很大周转但总算得到解决的消费者占 23.0%。未获得积极的处理结果的消费者占 54.3%（其中对方态度很好，但未采取实际补救措施的占 21.6%；不仅未得到解决，自己还受气、吃亏的占 17.9%；至今还没得到解决的占 14.8%。）。^①因而，诉讼的成本与通过诉讼所获得的收益之间的比例关系成为了影响消费者是否采取诉讼这一维权手段的重要因素。

之所以如此，是因为生产正义、保护权益需要以一定的成本为基础，即诉讼本身需要一定的成本。这些成本从内容上看主要包括三部分：错误成本、直接成本和道德成本。^②这些成本最终由两大主体承担：当事人和国家。成本总量的多少、成本在二者之间如何分配以及资源的多寡都将会影响当事人对诉讼的利用率和法院所能提供的司法服务，即正义的生产。因此资源、程序和正义的生产三者之间存在一种内在的制约关系。具体的讲就是：“如果改变程序，是否有可能在稍稍减少一些正义生产的代价下获得大幅度节约资源的效果？或者相反，是否能够在稍稍追加投入的条件下获得比现在多得多的正义呢？如果是这样，那么需要自己负担多少成本呢？”^③由此观之，在资源一定的情况下，若想扩大正义的生产，只有两条路：一是降低总成本；二是在当事人与国家之间进行恰当的成本分配。

刘岩岩：《中国城市消费者权益保护状况调查报告》，载《中国消费者报》1997年3月17日。

错误成本与直接成本的概念由波斯纳最先提出，道德成本概念由德沃金最先提出。贝勒斯将三者结合在一起，认为具有效益的程序应当是经济和道德错误成本及直接成本最小化的程序。

[日]棚漱孝雄著，王亚新译：《纠纷的解决与审判制度》，中国政法大学出版社1994年版，第268页。

目前，在我国需要由当事人承担的主要是直接成本。具体包括：一是法院收取的案件受理费和其他诉讼费用，二是律师费，三是调查取证费、交通费、食宿费等费用。还有学者认为当事人的成本中包括非法秘密开支。^①一般说来，当事人需要承担的诉讼成本随着诉讼标的额的变化而变化。比如，我国民事诉讼案件受理费的收费标准为或按件征收，或按标的额的一定比例征收。消费者纠纷大部分都有诉讼标的额，因此案件受理费会随着标的额的变化而变化。当诉讼标的比较大时，缴纳的案件受理费也就比较多。反之则反。再比如，按照国家计委、司法部 1997 年颁布的《律师服务收费暂行办法》第七条的规定：律师服务收费也是按件和按标的额的一定比例征收。因此，这笔费用也会随着诉讼标的额的变化而变化。但无论消费者纠纷标的额多么小，这些费用都有一个下限。比如，最高人民法院 1989 年制定的《人民法院诉讼收费办法》第五条第四款第一目规定：“财产案件，按争议的价额或金额，照下列比例交纳：1. 不满一千元，每件交纳 50 元”。律师费同样如此，尽管 1997 年的《律师服务收费暂行办法》没有明确规定各类法律服务项目的收费标准，而是仅规定由国家规定部分服务项目的收费标准，委托人与律师事务所协商部分服务项目的收费标准。但不管怎样，律师费总有一个下限。质言之，无论消费者纠纷的标的额是大还是小，都存在一个最低诉讼成本。但在消费者权益诉讼中，哪怕这些最低成本低至最下限，也有可能远远高于消费者能够索赔的金额。因此，当消费者通过诉讼能够获得的利益小于诉讼成本时，当然就不愿意选择诉讼这一纠纷解决途径。

虽然不能说消费者消费纠纷的标的额都会低于诉讼成本，其中也不乏一些标的额大于诉讼成本的项目，如电脑、汽车、住房等。但价值较小、标的额比现行诉讼成本还要低的消费项目无疑占据了主导地位，如柴、米、油、盐、酱、醋、茶等。当消费者因几元钱、几十元钱或几百元钱与生产者或经营者发生纠纷时，作为一个

理性的消费者必然会衡量正义本身的价值和实现正义的不同途径需要的成本，进而决定是选择诉讼方式，还是选择其他途径，抑或是放弃。因为“人类的一切活动几乎都蕴含着效用最大化的动机。主体行为实际上都是其理性地对收益和成本进行了权衡以后的一种理性选择。效用的最大化，实质就是行为过程所发生的成本与行为的结果所取得的收益比较的最优化。这样，效用的大小与最优与否就必然影响到成本的支付。”^①具体到消费者，只有当其通过诉讼获得的收益大于支出的诉讼成本时，才会选择诉讼。然而，根据我国目前的诉讼成本构成及这些成本的分担原则，当事人的这一目的难以实现。第一，律师费需要由消费者自行承担。即使消费者完全胜诉，其最终获得的价值小于律师费比比皆是。因为根据我国目前的实践，当事人自行承担各自的律师费。消费者胜诉后仍需自行承担律师费，无法将其转嫁给生产者或经营者。第二，即使是在消费者自行诉讼的情况下，由于诉讼标的额太小，其最终获得的价值小于其调查取证费和交通费、食宿费也不罕见。此时，消费者就只能选择放弃诉讼，自行承担损失。

反之，从生产者、经营者的角度看，消费者的这种不愿诉诸法律的做法对他们来说则求之不得。从成本的角度看，生产、经营者能否赢利取决于其总成本与总收入的关系。只有当其总收入大于总成本时才会赢利。因此扩大总收入、降低总成本也就成了生产者、经营者牟取利润的主要方法。损害消费者的利益是生产、经营者增加利润的方式之一，只不过这也需要成本。这种成本包括实施侵权行为所花费的成本，如印刷假冒商标的成本；以及该侵权行为可能引起的成本，如被行政机关罚款、消费者索赔、声誉受损等。这些成本可以分为两大类：显性成本和隐性成本。隐性成本是指因违法行为遭受社会舆论谴责而导致的信誉损失。它取决于社会成员尤其是生产者、经营者自己对侵权行为观念上的感受以及该行为的实际影响范围。在社会商业道德不断淡化的情况下，这种道德评价的作

用微乎其微，其成本也就趋于零。显性成本主要包括两个方面：一方面是经济性成本，即侵犯消费者权益需要支付的成本，如前述的罚款、赔偿金等。对于违法的生产者、经营者来说，这是最主要的成本。另一方面是人身性成本，生产者、经营者被判处人身罚。这应当说是生产者、经营者需要承担的最大的成本。但是，这一成本不仅其适用范围非常有限，而且还可以轻易地为生产者、经营者规避。如生产者、经营者并不严重侵犯消费者权益，使得人身性成本在其身上得不到实现。这些生产、经营者对单个的消费者利益的损害，从数量上讲虽不是特别巨大，但是当众多的被损害的单个消费者不是特别巨大的利益汇集在一个生产者或经营者身上时，仍然相当可观。因此，若想制止生产、经营者损害消费者的行为，只有将他们的经济性成本扩大到一定程度才能达到目的。应当说《消费者权益保护法》第四十九条规定的加倍赔偿就是基于这一目的而设计的。但是由于诉讼成本太高，消费者不愿意通过诉讼途径来保护自己的权益，使得违法的生产、经营者的经济性成本很低。生产者、经营者损害消费者的行为当然也就不会停止，消费者的权益也就难以得到保护。

由此观之，问题的症结在于：一方面是消费者因为诉讼成本太高，不愿意通过诉讼维护自身的合法权益。另一方面则是生产、经营者出于对利润的追求，利用消费者不愿诉讼的心理，蚂蚁搬家般地不断对消费者进行小额的损害。这种现象无疑有违法律公平、公正的宗旨。那么，司法怎样才能保护消费者的合法权益，实现司法公正呢？这个问题的解决应当从成本与效益的关系角度出发进行考虑。笔者认为，解决路径应当有三个：一是降低总成本，即为解决消费者权益纠纷专门设计一种低成本的诉讼程序。二是在当事人与国家之间适当分配诉讼成本。三是在当事人之间适当分配诉讼成本。本文只对第一种解决路径进行探讨。目前世界各国专门为消费者纠纷设计的低成本诉讼程序主要有两大类：小额诉讼和群体性诉讼。

第二章 小额诉讼程序

一、设立小额诉讼程序的原因

对于那些金额微小的所谓“一元钱”官司值不值得打，在我国曾一度引起激烈的争论。反对者有之，支持者也不少。各自的理由都很充分。^①反对者从诉讼效益的角度出发，认为这种案件的标的额太小，不论是对当事人还是对社会，诉诸诉讼纯粹是对诉讼资源的浪费。“因为社会资源就那么多，一处用了，另处便少。像法院审案断狱，人力、物力、时间，都是一个数，用在一纠纷上，其他纠纷就会搁置一旁。况且，目前法院已是忙得不可开交，小额官司挤进去，法院还要拿出精力、时间，为此支出不小的社会成本，审别的大案要案，资源便更拮据了。这样引来的经济学‘外部性’，非常糟糕。制度经济学还说，要警惕交易过程中的成本。交易成本过大，会使交易本身失去意义。而交易成本放在法律自身，便是法律制度的运行成本。法律制度的设立，是为了价值对等的秩序安

这方面最为典型的，也是影响最大的案例莫过于高河垣诉北京中安天平图书中心一案。该案因在中央电视台《实话实说》栏目讨论过，因而在全国影响颇大。该案的基本案情是：1998年4月14日，高河垣在北京中安天平图书中心花19.6元买了一本《走向法庭》图书。20日晚，高河垣发现所购之书缺少10余页。21日中午，高河垣乘坐公共汽车前往该图书中心退书，同时要求对方退书并承担往返交通费。图书中心表示同意退书，但拒绝支付一元交通费。高河垣为此向东城区消费者协会投诉，但未能解决，遂返回原籍后再次来京，将该图书中心告到法院，要求赔偿因退书而支出的往返公共汽车票一元钱，及诉讼期间来京所花费的交通、住宿费800余元，另提出赔偿精神损失一元钱。而图书中心坚持只为原告退书，不同意其他诉讼请求。

排。俩小儿斗嘴，法律制度要过问，这使价值就不对等了。两人动刀子，或者，一百万元说不清是谁的，这时法律制度过问，价值自然对等了，而且有收益。故而，运行成本加大，效益却是判明一元钱的胜负，制度也就不是节约资源的制度了。^①因而这种小额官司不值得打。

支持者则不以为然。认为：第一，“当下的语境是国人大体缺乏权利意识，有些逆来顺受的习性，这使一些人好钻空子。在一元钱的案子里，书店里的人就有点钻空子的意思。因为，不太拿消费者当回事。此时，有人站出来，宣战一番，即便官司额数小的不能再小，其意义也是唤醒了万民的‘维权’意识，从而，叫书店里的一类人收敛点。这效果，能用钱计算？第二，纠纷本身的收益和损失，有时可不是钱能算清的。如果这一元钱不仅是个心中的‘澳门’，而且，不收回来怒气难消，无法继续过活，那么，怎能说打官司的意义不大？对人来说，有时钱不重要，重要的是一股‘气’。‘气’顶在那儿，不出来，就是怎样都不成。社会还会因此乱套，产生更为激烈的冲突。对这，还另有事实拐弯辅证。在世界上大部分国家里，几乎所有法院都不拒绝小额官司，即使额数微不足道。”^②因而小额官司仍值得一打。

对同一事物从不同角度观察，得出不同的结论实属正常。但很多人之所以认为“一元钱”官司不值得打，确实与这种官司的诉讼成本太高有密切联系。早期，由于深受“程序优先权利”法学思想的影响，立法者在设计民事诉讼程序时极力追求诉讼制度的形式主义和理性主义，民事诉讼机制被设计为一种极为缜密的，必须由职业法律家参与运作的程序或过程。于是，当事人必须通过一系列繁琐的诉讼程序才能实现自己希冀的正义。然而，随着人们生活节奏的加快和对效益的重视，人们越来越希望通过一种更快捷有效的诉讼方式维护自己的合法权益。由于我国没有小额诉讼程序，于是就只能用常规诉讼程序（即民事诉讼中的一审程序、二审程序）把这

^②刘星：《小额官司》 资料来源<http://www.6to23.com>。

“牛刀”来杀消费者权益诉讼这只“小鸡”，从而导致效益低下。在公正与效率已成为我国司法改革主旋律的今天，效益低下当然是不能容忍的。

在社会发展迅速，人们之间交往越来越频繁，诉讼数量与诉讼类型与日俱增的情况下，如何提高诉讼效益、减轻法院压力、尽快实现正义自然就成为了关注的重点。为此，世界各国都在积极地进行探索与改革。但在世界各国采取的各种改革措施中，没有哪一个国家是通过剥夺小额官司的当事人——如消费者——接近司法的权利来实现这一目的。因为若完全置这些金额微小的消费者权益于不顾的话，不仅与现代法治国家的宗旨相悖，为现代法治文明所不容，而且也会影响人民对司法的信仰。前者表现在：获得审判权是许多国家明文规定的公民的一种基本权利。如日本宪法第 32 条就规定：“任何人在法院接受裁判的权利不被剥夺”。这种权利具体到诉讼中就是诉权。作为一种权利，当事人可以行使，也可以放弃。但不可否认的是，当事人在很多情况下放弃诉权是出于无奈，而非自愿。由此可见，诉权本身也是一种需要保护的權利。所以在世界各国汹涌澎湃的司法改革浪潮中，都将保证当事人尽可能接近司法作为主要目标之一。如英国负责司法改革的沃尔夫勋爵（Lord Woolf）就把他为司法改革所做的调查报告就称之为《接近司法》。后者的表现借用台湾学者邱联恭的话说就是，社会上的每一个人均为消费者，其在消费过程中都可能因商品的品质或瑕疵之关系发生纠纷。而此种问题占整个社会纠纷问题之绝大部分。因为一个人一辈子很难得有机会打几百万元之官司，但每个人每天都多少可能遇到自己所买的东西或所交易的事物有无瑕疵之问题。对由此所引发的纠纷倘未能合理解决，想使法治在一个社会中生根是相当困难的。当人民认为生活与司法之步调不一定完全趋于一致时，就难对法律制度认同或寄以信赖。^①

参见邱联恭著：《司法之现代化与程序法》，（台湾）三民书局 1992 年版，第 262 页。