

Xiaofeizhe Quanyi
Baohu Yundong De Zhidu Fenxi

消费者权益

保护运动的制度分析

戎素云◎著

中国社会科学出版社

Xiaofeizhe Quanyi

Baohu Yundong De Zhidu Fenxi

消费者权益

保护运动的制度分析

戎素云◎著

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者权益保护运动的制度分析/戎素云著. —北京:
中国社会科学出版社, 2008. 9

ISBN 978 - 7 - 5004 - 7207 - 0

I. 消… II. 戎… III. 消费者 - 权利 - 保护 - 研
究 - 中国 IV. D923. 84 F014. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 142068 号

出版策划 任 明
责任编辑 官京蕾
责任校对 修广平
封面设计 弓禾碧
技术编辑 王炳图

出版发行 **中国社会科学出版社**

社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 邮 编 100720

电 话 010 - 84029450 (邮购)

网 址 <http://www.csspw.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京奥隆印刷厂

装 订 广增装订厂

版 次 2008 年 9 月第 1 版

印 次 2008 年 9 月第 1 次印刷

开 本 880 × 1230 1/32

印 张 7.625

插 页 2

字 数 202 千字

定 价 24.80 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社发行部联系调换
版权所有 侵权必究

目 录

第一章 导论	(1)
一 研究对象和意义	(1)
(一) 研究对象	(1)
(二) 研究意义	(4)
二 研究思路与方法	(7)
(一) 研究思路和逻辑框架	(7)
(二) 研究方法	(7)
三 研究结构和内容	(9)
四 创新之处	(10)
第二章 消费者权益保护运动研究文献综述	(13)
一 国外学者的研究	(13)
(一) 消费者保护运动的定义	(13)
(二) 消费者保护运动对消费者、厂商及政府的影响	(15)
(三) 消费者保护运动在发展中国家状况的研究	(19)
二 国内学者的研究	(21)
(一) 消费者保护的法律研究	(21)
(二) 消费者保护的社会学和政治学分析	(24)
(三) 消费者保护的经济学分析	(25)
(四) 对消费者运动发展的认识	(29)
三 文献评论	(30)
(一) 贡献	(30)
(二) 不足	(31)

第三章 消费者权益保护运动的缘起：基于契约的分析	(33)
一 契约理论与消费者权益问题	(33)
(一) 契约的普遍性	(33)
(二) 契约类型和规制结构	(35)
(三) “契约失灵”与消费者权益问题	(38)
二 消费者权益问题起因的现实契约分析	(44)
(一) 自然经济、商品经济契约关系的转变与 消费者权益问题	(44)
(二) 中国市场契约化发展进程与消费者权益问题	(49)
第四章 消费者权益保护的复合治理模型	(59)
一 契约治理机制	(59)
(一) 契约的私人自我治理机制	(61)
(二) 私人或社会组织作为第三方的契约治理机制	(64)
(三) 政府作为第三方的契约治理机制	(65)
二 契约治理机制的局限性	(66)
(一) 私人自我治理机制的局限性	(66)
(二) 私人或者社会组织第三方治理机制的局限性	(68)
(三) 政府第三方治理机制的局限性	(69)
三 复合的契约治理机制的模型构建	(72)
(一) 基本模型	(72)
(二) 复合契约治理机制各要素的辩证关系	(78)
(三) 复合契约治理机制的有效性	(81)
第五章 中国消费者权益保护运动的发展：制度的形成 与变迁	(85)
一 中国消费者权益保护制度的形成	(85)
(一) 消费者保护制度形成的历史探源	(85)
(二) 消费者保护外围制度形成阶段	(88)
(三) 消费者保护核心制度形成阶段	(89)
(四) 消费者保护制度体系的建立	(91)

二 中国消费者保护制度变迁的理论解释	(92)
(一) 消费者保护制度变迁的外部环境	(92)
(二) 消费者保护制度变迁中的初级行动团体—— “制度企业家”	(97)
(三) 消费者保护制度变迁的“潜在利润”	(99)
(四) 消费者保护制度变迁的特性	(103)
(五) 消费者保护制度变迁中的次级行动团体	(105)
第六章 消费者权益保护运动中的消费者力量：实证	
分析	(110)
一 消费者治理力量发挥的前提及其行为表现	(110)
(一) “退出一呼吁”理论与消费者的退出呼吁 力量	(110)
(二) 消费者“退出一呼吁”力量发挥的前提	(111)
(三) 消费者治理中的消费者行为表现及其效应	(113)
二 消费者对消费者保护运动、市场惯例和政府管制 的态度分析	(117)
(一) 消费者对消费者责任和消费者运动的态度	(118)
(二) 消费者对企业行为和市场惯例的态度	(122)
(三) 消费者对政府管制的态度	(129)
三 我国城乡消费者消费维权状况的分析	(131)
(一) 城镇消费者维权状况	(132)
(二) 农村消费者维权状况	(134)
第七章 中国消费者权益保护运动中的政府和社会治理	
力量分析	(142)
一 政府和社会治理力量发挥的前提	(142)
二 基于治理理念的中国政府治理力量分析	(143)
(一) 政府治理理念与中国契约文化发展的关系	(143)
(二) 政府治理力量在消费者保护运动中的表现	(149)
(三) 政府治理力量对消费者保护运动的影响	(155)

三 社会自治组织制度安排及其治理力量分析	(161)
(一) 行业协会力量	(163)
(二) 消费者组织力量	(166)
(三) 其他社会组织力量	(167)
第八章 中国消费者权益保护运动绩效评估	(169)
一 消费者保护运动绩效评估框架	(169)
(一) 消费者保护运动影响研究综述	(169)
(二) 消费者保护运动绩效评估框架	(171)
二 中国消费者权益保护运动绩效的实证分析	(174)
(一) 案例一：全社会质疑“霸王条款”	(174)
(二) 案例二：个体维权——郑丽华揭开 OK 镜 黑幕	(182)
(三) 案例三：公益诉讼——消费者维权行为的 一个特例	(185)
(四) 案例四：集团投诉——日航事件	(189)
第九章 提高我国消费者保护运动绩效的制度建设	(192)
一 增强消费者治理力量的制度建设	(192)
(一) 完善消费教育制度	(192)
(二) 完善消费者维权激励制度	(194)
二 增强社会治理力量的制度建设	(195)
(一) 完善相关法律制度	(195)
(二) 完善行业协会的自律制度和声誉管理制度	(197)
(三) 完善消费者组织制度	(198)
(四) 完善其他社会组织制度	(199)
三 增强政府治理力量的制度建设	(200)
(一) 加快体制改革，完善民主制度和市场制度	(200)
(二) 完善监督和约束制度	(202)
(三) 完善激励制度	(203)
四 完善消费者权益保护法律制度	(204)

(一) 拓宽《消法》的适用范围	(204)
(二) 加强对消费者的实体保护	(205)
(三) 完善对消费者的程序救济	(206)
五 加强其他非正式制度建设	(207)
第十章 结束语	(209)
一 基本结论	(209)
二 研究展望	(211)
参考文献	(212)
附录	(223)
后记	(235)

第一章 导论

一 研究对象和意义

(一) 研究对象

在国外，消费者运动通常又称为消费者保护运动。消费者保护运动的兴起，源于有害的消费者问题的加重。消费者问题，可以是结构性问题，也可以是利益性问题或者技术性问题^①。其中，结构性问题是指由商品供求之间在总量上和结构上的不平衡所引起的消费者的正当需求得不到满足的问题。利益性问题是指出由商品生产经营者谋取自身利益最大化行为所导致的对消费者不负责任的、侵害消费者利益的问题。技术性问题是指出由于科技进步使得商品的生产经营活动日趋复杂以致产品的技术性能或者服务达不到应有的标准和要求所产生的消费者问题。随着市场经济的发展，利益性问题逐渐成为市场中的主要问题，对消费者的消费生活产生了极大影响，由此引起人们的日益关注。所以，本书主要研究由利益性消费者问题所引致的消费者保护运动。^②

消费者保护运动是市场经济社会中富有生命力的重要社会运动，因为在自由市场经济中赋予消费者权利是一个至关重要的问题。1962年美国总统一约翰·F·肯尼迪（John. F. Kennedy）说：“消费者是最大的经济团体，他们影响着几乎每一个公共的和私人

① 彭华民：《消费者保护运动论》，《社会》1999年第2期，第44—46页。

② 本书后面行文中所提到的消费者运动、消费者保护运动皆与消费者权益保护运动同义。

的经济决策，并且也受到这些决策的影响。然而，他们的意见又常常被忽视，所以他们应该被视为唯一重要的团体而受到应有的重视。”^① 为此他向国会提出了举世闻名的“消费者权利咨文”，赋予消费者四项基本权利：安全权、知情权、选择权和受尊重权。此举将消费者保护运动推向新的历史阶段——消费者权益保护阶段。

消费者权益保护运动是指消费者、企业、社会自治组织以及政府采取行动以保护和增强消费者权益的一种演化的行动。该运动的目的是强化消费者权益，减少消费和使用产品中的消极后果，形成公平的市场交换规范。消费者保护运动不仅仅是消费者个体的或者消费者群体的“消费者”的行动，而且是涉及一个社会治理结构中的每一个层次的多个推进主体，包括消费者、企业、社会自治组织和政府的延续的行动。可以说，其中每一主体力量的增强都会对消费者保护运动的发展起到积极作用，从而使市场中消费者权益“被忽视”的程度减弱。

消费者权益保护运动通过政治、经济和社会的变化实现其目的。政治变化包括消费者权益保护政策和管制政策的变化；经济变化包括社会和周围环境中的不公平、不负责任的商业实践的改变；社会变化包括公众权益意识的提高及对消费者问题的态度和行为的改变等。

消费者权益保护运动是一种社会行为，同时也是一种制度需求的表现，是人们对现存制度非均衡状态非常不满，以致需要通过制度变迁促进一种新制度安排出现的强烈意愿和反应。即如上所述，现存制度安排和制度结构中，消费者是被忽视的群体。权利的缺失使消费者不仅不能得到应有的市场交换效益，甚至还要为此付出更多（如生命和财产的代价）。不仅如此，整个社会也因为这种权利

^① Eunsook Moon. *Examination of consumer activism and its impacts: An Empirical study of the Korean consumer movement*. An Disertation submitted to Oregon State University. 2003. p. 1.

结构不平衡，而不得不承受社会福利的净损失。所以，赋予并保障消费者权利的消费者保护运动本身即表达了对新的、可供选择的消费者保护制度安排和制度结构的强烈需求。

制度变迁并非易事，消费者保护运动的发展及其所带来的消费者权益保护制度的改变也不例外。消费者保护运动由意在保护和增强消费者权利的各个主体的一系列行动组成。在这一过程中，人们认识上的时滞、偏差、不一致、制度变迁中的路径依赖、旧制度中的阻碍因素等都可能使运动的顺利进行受到影响，以致消费者保护运动不能达到其既定的目的，从而使保护消费者权益的新制度安排无法正常提供，表现为新制度实际供给与意愿供给以及与人们对新制度的需求等彼此之间可能不甚一致，抑或在缺乏应有的制度环境前提下，嵌入到既有制度环境中的新制度安排无法取得其预期实效。所以，消费者权益保护运动将是一项长期的制度演化行动。

但是必须注意，消费者权益保护运动中的制度演化过程实质上还是一种制度供求的博弈过程。制度是“由有限理性和具有反思能力的个体构成的社会的长期经验的产物”（Kreps, 1990）^①。制度对应着几乎所有参与人共享的那部分均衡信念，其中信念是关于博弈将实际进行的方式（或者说域中参与人使用行动规则的方式）的预期（青木昌彦，2003）^②。消费者保护运动及其发展状况是运动各主体参与博弈的过程。经过重复博弈，博弈结果将作为一种均衡信念固化在人们的头脑中，使人们形成对这种运动绩效的经验判断。当运动达到其预期目的，起到保护消费者利益的效果，那么这种结果将会强化人们对推进运动继续发展的认识，消费者保护运动将会因此而得到发展。反之，消费者保护运动将会因为其糟糕的运动绩效而失去人们对运动的热情和支持。换言之，消费者保护运动

① Kreps, D. M. *Game Theory and Economic Modelling*, Oxford: Clardon Press 1990, p. 183.

② 青木昌彦：《比较制度分析》，上海远东出版社2001年版，第13页。

绩效与人们对消费者保护运动的需求即利用消费者保护运动来实现消费者利益之间符合“好则更好、坏则更坏”的“马太效应”。因此，保证消费者保护运动的绩效至关重要。

基于上述认识，本书将利用新制度经济学的基本原理对消费者权益保护运动进行制度变迁及制度绩效分析。在考察消费者保护运动的契约制度起因的基础上，对我国消费者保护运动中的制度变迁过程进行梳理，对消费者保护运动的绩效及其各运动主体力量的发挥状况进行评估，发现其中所存在的制度安排问题以及制度嵌入过程中的制度安排不协调问题，以期能够找出改进措施，推动我国消费者保护运动的进一步发展和消费者权益保护制度的进一步完善。

（二）研究意义

1. 理论意义

生活质量是消费经济学、福利经济学和经济社会学的前沿课题。美国著名经济学家加尔布雷斯（J. K. Galbraith）在1958年出版的《丰裕社会》一书中就指出：生活质量是指“人的生活舒适、便利的程度，精神上所得的享受和乐趣”。消费者权益保护是提高生活质量的前提。从制度经济学的角度加强对这一问题的研究，可以使经济学的理论体系更加完善，并使理论的研究更加贴近现实，更加具有人文关怀的性质。

从制度经济学的角度研究消费者保护运动及其效应理论，能使制度安排优化。消费者问题的出现、消费者权益的保护，归根结底是制度安排的结果。低效率的制度安排既造成社会资源的浪费，又影响消费质量（生活质量）的提高，要消除或改变这种现象，就必须研究以新的制度安排来取代旧的制度安排。而消费者保护制度的重新安排过程就是消费者保护运动发挥作用的过程。消费者保护运动进行的程度（包括广度和深度）以及绩效，在很大程度上决定着现实中消费者保护制度的安排和绩效。在国外，对消费者保护运动的研究已经进行了几十年，研究者们从许多方面尤其是从管

理学的角度对这一问题进行了较为深入的研究,已经形成其固有的研究模式和方法,且得出了许多可资借鉴的结论。但是,国外的研究基本是对发达国家的成熟市场经济环境中消费者保护运动的研究,对于发展中国家尤其是转型国家消费者保护运动的研究较少。国内对消费者保护的研究虽有很多,但从制度变迁及其变迁中的制度相容性、制度绩效等方面来对消费者保护运动进行研究的还为数不多。对处于转轨阶段(尤其是政治体制转轨阶段)的我国消费者保护运动及其开展来说,目前的研究还很不够。所以,从我国的特殊国情出发,来研究我国消费者保护制度变迁及其推动力量的行为特殊性,就显得非常重要。

凯内克(Kaynak)与威尔克斯特姆(Wilkstrom, 1985)曾指出:当发达国家之间的消费者保护运动的文化和民族国别差异已被审视时,我们关于发展中国家的消费者保护运动的认识还很初步。基于此,加强对发展中国家消费者保护运动的研究就具有重要的理论意义。

2. 现实意义

研究消费者保护运动及其绩效,对于中国经济的发展具有重要的现实意义。

市场经济是需求导向型经济,消费需求规模的扩大和结构升级是拉动经济增长的根本动力。据资料显示,2002年我国GDP突破10万亿元大关,比上年增长8%。作为拉动经济增长的主要动力之一,2002年社会消费品零售总额实现4万多亿元。住房、汽车消费增长强劲,在2002年上半年7.8%的GDP增长率中,这两项消费贡献率高达3%。消费需求对经济增长的拉动作用由此可见一斑。但是,我们应该看到,在消费需求发挥其强大作用力的同时,市场上存在着大量侵害消费者产权的违约现象,假冒伪劣、餐桌污染、服务欺诈、消费安全等问题令消费者的消费生活如履薄冰,不仅使消费者权益难以保持完整,而且由于消费需求的增加、消费结构的升级和消费方式

的社会化受到影响，也使消费质量的提高遭遇障碍。消费是社会经济活动的重要组成部分，是社会再生产过程中的一个重要环节。消费状况反作用到流通以及生产环节，一定程度上影响产业结构和产品结构的调整、社会资源的优化配置和企业国际竞争力的提高，影响整个经济运行状态。所以，从经济持续发展角度考虑，设计合理且易于执行的消费者权益保护制度，推动消费者保护运动的发展，可以在保护消费者权益的同时，全面提升经济发展绩效。从此意义上说，消费者权益保护理论也是治国安邦的理论。

研究消费者保护运动及其绩效，对于实现我国小康生活质量具有重要的现实意义。改革开放以来，随着经济的发展和收入水平的提高，我国居民的消费生活发生了很大变化，消费水平和消费结构已今非昔比，消费满足程度大大提高。于是，追求消费质量（生活质量）的提高便成为消费者日益关注的问题。党的十六大报告明确指出：“发展经济的根本目的是提高全国人民的生活水平和质量。”消费质量的提高和消费环境的好坏密切相关。消费环境不仅包括自然的生态环境，而且包括社会的生态环境。良好的市场经济运行秩序，正常的市场交易程序就是消费的社会生态环境，只有这种环境维持得好，消费者的消费生活才能保证消费产权完整的情况下，实现消费水平和消费质量的共同提高。消费者保护运动恰恰可以推动市场环境的治理，从而可以为消费者提供一个良好的社会生态环境。

研究消费者保护运动及其绩效，推进消费者保护运动的发展对于构建和谐社会具有重要的现实意义。当前，我国正在全面贯彻落实党的十六届四中全会报告所提出的构建和谐社会、实现协调发展的执政理念。从国家民族发展的角度看，我们所要建设的和谐社会，应该是“整体和谐、全面和谐，而不是局部的、片面的和谐”。每个公民自我身心的和谐、人与人之间的和谐、人与社会的和谐、人与自然的和谐、不同利益阶层之间的和谐，等等，都是和

谐社会特征的具体体现。而和谐社会的实现,归根结底将通过满足人们的消费需求来实现全面小康生活。所以,关注消费协调、加强对消费者权益的保护是构建和谐社会的题中应有之义和根本目的所在。

此外,一个健全的消费保护运动,还可以带动国内许多非常有意义的社会运动。比如,可以改变整个国家居民的消费性格,使其更重视自己的权利,更有积极进取的态度;可以调整政府与民间的关系,有助于民众以理性的态度来参与政治,使国家的政策法规更多地体现草根民主;可以使人与人、人与经济制度之间,重新建立起信心来;可以推动许多相关的社会改革,提升社会改良的水准,等等。

二 研究思路与方法

(一) 研究思路和逻辑框架

本书利用新制度经济学的基本原理紧紧围绕市场经济不完善时期我国消费者保护运动的发展及其绩效的提高来展开研究。在对我国消费者问题出现的原因进行契约分析的基础上,运用契约治理机制构建了治理我国消费者问题的复合治理模型,模型中包含了具有互补性关系的消费者治理力量、社会治理力量和政府治理力量等多个推动消费者保护运动的力量。接着运用制度变迁理论对实践中我国消费者保护运动的兴起和发展进行变迁轨迹描述,实证考察了运动中各种治理力量的作用状况,最后以案例分析的方式对我国消费者保护运动的绩效及其制约因素进行了探讨,提出了提高我国消费者保护运动绩效的制度建构构想。逻辑框架如图 1-1。

(二) 研究方法

本书在研究方法上主要采用了规范与实证相结合的分析方法。既通过规范研究的方法对消费者保护运动的含义、消费者问题的成

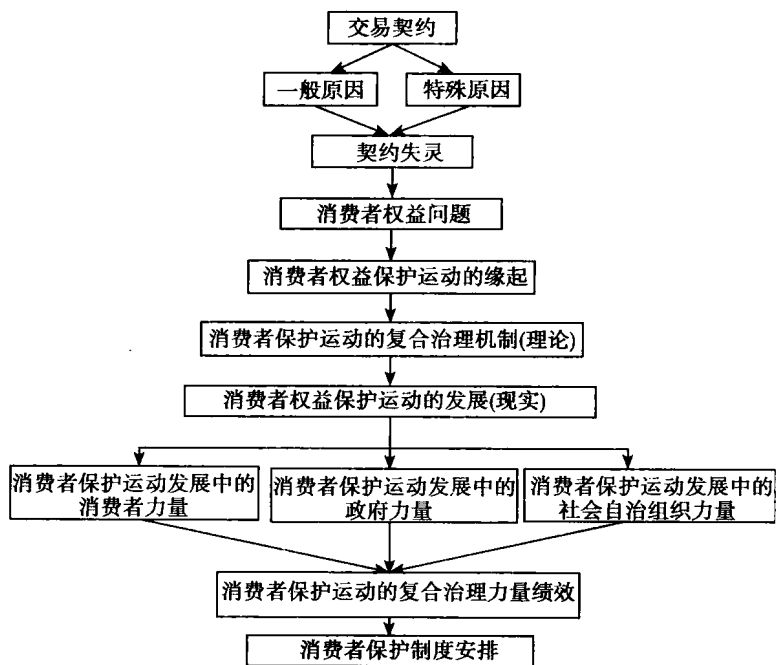


图 1-1 研究框架

因、消费者问题的契约解决机制进行了分析，提出推进我国消费者保护运动发展的复合治理模型，探讨了提高我国消费者保护运动绩效提高的路径；又对我国消费者保护运动的发展进行了历史描述，对运动中的三方治理力量及其互补性作用进行了实证分析和研究，找出了影响我国消费者保护运动发展的因素及症结所在。

本书在分析我国消费者保护运动的兴起与发展时采用了历史分析的方法。循着历史发展的脉络梳理我国消费者保护运动的发展轨迹，以及从历史的角度探寻我国契约文化的发展历程及对我国治理力量的影响。

本书还采用了案例分析的方法。对我国消费者保护运动中的典型的有影响性的案例进行分析，从中探寻到我国消费者保护运动的

推进力量之间的互补性状况，从而为有效提高我国消费者保护运动绩效提供了条件。

三 研究结构和内容

本书对于消费者权益及其保护是从经济学的角度切入，以新制度经济学的契约理论、制度变迁理论等基本理论为基础，从理论和实证两个方面，对我国消费者保护运动的缘起、发展和绩效进行了系统研究。全书共分九章。

第一章 首先对将要研究的问题进行了交代。在阐释研究背景的基础上，阐明消费者权益保护的重要现实意义和理论意义。然后交代研究思路、研究方法、研究内容及文章的创新之处。

第二章 对国内外关于消费者保护运动及其绩效方面的研究文献进行理论综述，并进行了评论，找出了文献中的研究空白点，并以此作为本书的创新点来加以研究。

第三章 认为消费者权益是基于契约的一种权利安排，研究自然由契约开始。从理论来看，不同契约类型的假设前提经历了道德人、“经济人”、契约人的变化。契约人的行为具有有限理性和机会主义特性，致使契约成为对权利界定不完整的不完全契约，从而契约失灵带来了消费者问题。现实生活中从自然经济向商品经济转变，垄断势力造成对消费者权益的侵害，计划经济体制向市场经济体制过渡，市场经历从无契约到普遍契约的转变，在缺乏应有的规制制度的前提下，消费者问题随之发生。

第四章 指出契约有其自动的实施机制，日常习惯、合作诚意和信誉皆可发生作用，但发生作用的条件是市场的竞争充分、社会信任资本充足。社会自治组织因为具有自律特性，从而对契约的执行起着第三方私人实施的作用。国家的威慑力对契约的执行构成补充，另外当契约的自动实施不能实现时，只要高效的制度环境存在，国家的强制作用就会出现。根据契约的治理机制构建推进我国