

营造安全放心消费市场环境,支持消费者正当起诉——

## 集体诉讼为消费维权撑腰

本报记者 李万祥

## 消费调查

近年来,我国多地就消费者集体诉讼制度进行了有益的探索实践,一方面取得了维护消费者合法权益、加强基层社会治理的积极效果,另一方面也有助于推进中国特色社会主义法治体系的建设。

健身房老板“卷款跑路”,教育培训机构偷关门,如果遇上商家玩消失,消费者如何依法维权?对于此类单个消费者损失不大、受损消费者人数多、影响范围广的消费维权,除了个人自主主张权益外,我国还探索了集体诉讼制度,优化消费争议多元化解机制,营造出安全放心的消费市场环境。实践中,重庆、吉林等地消费者组织走上法庭,支持消费者起诉,为消费维权“撑腰”。

## “数小量大”如何维权

2021年5月,重庆市涪陵艺术培训有限公司突然停业,且拒不退还剩余的课时费,引发上百名家长集体向有关部门反映。有关部门多次约谈涪陵公司,但都被该公司以各种理由拒绝复课或退款。

重庆市黔江区消费者权益保护委员会了解到,主动承担纠纷处置工作,并将该案作为案源线索上报重庆市消费者权益保护委员会。市、区两级消委会经过分析研判后认为,涪陵公司的实际控制人石某某涉嫌转移公司资产、恶意“卷款跑路”,可以通过支持消费者集体诉讼的方式要求该公司承担违约责任、履行退款义务。

2021年8月19日,重庆市、黔江区两级消委会受理了151位消费者的申请,联合支持消费者向黔江区人民法院提起集体诉讼,并向受案法院递交了支持起诉意见书。最终,法院判决被告涪陵公司于判决生效之日起10日内退还消费者培训费用。

“我们作为支持起诉人参与庭审,而不是旁听人员,这是非常大的进步和创新。”在法庭上,重庆市消费者权益保护委员会秘书长谷丹作为“支持起诉人”出庭。她表示,他们可以通过为消费者提供诉讼程序指导,协助其收集证据,并协调专业律师代理,最大程度为消费者节约诉讼时间、经济成本。

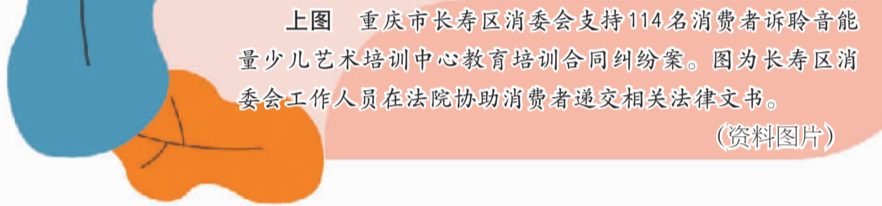
当前,校外教育培训、美容美发、健身等消费领域退款难、商家恶意“卷款跑路”、经营者拒绝调解等问题,已成为消费维权的难点、痛点、堵点。

专家表示,这类小额分散型消费纠纷的特点在于单个消费者的损失不太大,但涉及消费者人数多、影响广。对此,消费者组织在组织双方当事人调解无果后,可以通过支持消费者集体诉讼的方式,帮助消费者通过司法途径挽回经济损失,切实维护消费者合法权益。

为维护消费者利益,吉林省消费者协会积极探索建立集体诉讼工作机制,加强同人民法院协作,在处理预付卡消费纠纷中,通过支持集体诉讼为消费者挽回经济损失。据统计,2021年广东省支持消费者诉讼案件682宗,其中不乏支持预付式消费集体诉讼、批量代理支持消费者诉讼等典型案例。



上图 重庆市长寿区消委会支持114名消费者诉聆音能童少儿艺术培训中心教育培训合同纠纷案。图为长寿区消委会工作人员在法院协助消费者递交相关法律文书。(资料图片)



下图 重庆市消委会秘书长谷丹(左二)、黔江区消委会秘书长李力(左一)以支持起诉人身份在庭审中发表支持起诉意见。(资料图片)



西南政法大学经济法学院教授、博士生导师黄茂钦指出,近年来,我国多地就消费者集体诉讼制度进行了有益探索,一方面取得了维护消费者合法权益、加强基层社会治理的积极效果,另一方面也有助于推进中国特色社会主义法治体系建设。

## 支持集体诉讼

促进消费,需要全力营造安全放心的消费市场环境。强化消费者合法权益保护,维护消费公平,是促进消费的重要条件。

《消费者权益保护法》赋予消费者协会和其他消费者组织的职责,不仅包括受理消费者投诉,并对投诉事项进行调查、调解,还可以就损害消费者合法权益的行为,支持受损害的消费者提起诉讼。

为规范重庆各级消费者权益保护委员会支持消费者提起民事诉讼,帮助消费者依法维权,重庆市消费者权益保护委员会在全国率先制定出台了支持消费者集体诉讼工作导则,有力推动依法追究经营者的民事法律责任,加强对失信企业的社会监督。

“我们出台支持消费者集体诉讼工作导则,明确支持消费者集体诉讼的管辖、条件、方式等,并将此项工作的程序制作成流程图,梳理此项工作涉及的法律文书,并起草6个法律文书模板供全市各级消委会参考使用。”谷丹说,这标志着支持消费者集体诉讼工作迈出标准化、规范化的一步。

据了解,目前已有的支持消费者集体诉讼主要适用于侵害众多、特定消费者合法权益且经营者不接受消费者组织的调解,或经调解仍不能解决消费纠纷争议的案件。可以发起集体诉讼的案件类型通常包括涉及预付式消费、食品药品安全、消费者个人信息保护、网络侵权、产品责任、虚假宣传等领域的疑难、复杂案件。

由消费者组织支持消费者集体诉讼,可以减少案件数量,节约司法资源,提升审判效率。2022年3月,重庆市消委会与重庆市高级人民法院联合印发《关于建立消费纠纷源头治

理工作机制的实施意见》,其中明确规定对于侵害众多消费者合法权益、社会影响较大的消费纠纷系列案件,经诉前和诉中调解未能有效化解的,探索由消委会支持消费者集体诉讼。

2022年6月,四川省保护消费者权益委员会、省高级人民法院、省人民检察院联合出台《加强消费者权益保护协作工作机制》,明确对于侵害众多、特定消费者合法权益且经营者不接受消委(消协)组织调解或经调解仍不能解决的案件,各级消委(消协)可以支持消费者通过集体诉讼依法维权,人民法院优化此类案件的审理程序。

记者了解到,部分经营者得知消委会或其他消费者组织准备支持消费者集体诉讼后,考虑到应诉成本、失信被执行人“黑名单”等因素,主动接受调解并积极履行退款或赔偿义务。

## 增强保护合力

2022年1月25日,消费者授权代表尹小玲和彭泽梅拿着一面写有“有担当敢作为支持集体诉讼 营造安全放心消费市场环境”的锦旗,专程上门感谢重庆市九龙坡区消委会,为他们依法支持集体诉讼维权所做的工作点赞。

发生消费争议,消费者除与经营者协商和解、向有关行政部门投诉,通过消费者协会或其他消费者组织调解外,还可以向人民法院提起诉讼。然而,对“单打独斗”的个体消费者维权而言,由于对被告的送达地址、身份证件等相关信息缺少查找的有效途径,提交的诉讼材料难以达到立案审查标准,还会面临举证难等问题。

相比之下,“人多力量大”的集体诉讼更有利于消费维权。消费者组织协助消费者取证、向受案法院递交支持起诉意见书、以支持起诉人身份参加庭审、协助消费者向法院申请强制执行……有了这些帮助,消费者集体诉讼的胜算更大,底气也更足。

“对于大规模消费侵权行为,经常存在着消费者集体沉默的委曲求全现象,这种现象反过来又助长了商家的失信行为。”中国人民大

学法学院教授刘俊海表示,通过探索消费者集体诉讼,特别是充分激活民事公益诉讼制度,将大幅提高办案效率,有效降低诉讼成本,维护消费者合法权益,进而提升全社会的信用度。

据了解,广东省消费者委员会根据《最高人民法院关于审理消费民事公益诉讼案件适用法律若干问题的解释》规定,在相关消费民事公益诉讼案件中不提出具体赔偿诉求,而是通过法院判决裁定经营者违法事实、侵权责任及赔偿方式,由相关消费者向法院主张赔偿,由消委会支持消费者向法院提起集体诉讼。

党的十九届四中全会提出,强化消费者权益保护,探索建立集体诉讼制度。2021年1月,中共中央办公厅、国务院办公厅印发《建设高标准市场体系行动方案》明确,探索建立消费者集体诉讼制度,支持消费者协会行使公益性诉讼权利。此后,在2022年4月国务院办公厅印发的《关于进一步释放消费潜力促进消费持续恢复的意见》中,提出全面加强消费者权益保护,完善公益诉讼制度,探索建立消费者集体诉讼制度。

“消费者权益保护集体诉讼制度还存在较大的完善空间。”黄茂钦表示,在实践中需不断优化消费者集体诉讼制度,实现此项制度发展的系统性、规范性、协调性。同时,充分发挥多元纠纷解决机制的作用,加强各地消费者协会和其他消费者组织、市场监管部门、检察机关、人民法院的合作,实现消费者集体诉讼制度的协同发展。另外,通过借鉴2020年实施的证券集体诉讼制度,进一步完善消费者权益保护法和《民事诉讼法》来提升此项制度的法治化水平。

集体诉讼让消费维权形成合力。专家表示,探索消费者集体诉讼制度,推动法院判决真正落实到位,需要司法机关、监管部门协同配合,形成合力,同时为消协组织依法履职、举证信息收集等提供必要支持,让失信的经营者、参与者真正付出应有代价,让消费者拥有更安全放心的消费市场环境。

来到银川市金凤区枫林湾旅游休闲街区,“枫林晚市”前人头攒动,大人小孩坐在小铺子前的餐桌旁吃着各色美食,十分惬意。枫林湾小镇是枫林湾居民小区的配套商业设施,以餐饮门店为主。为了更好地营造消费氛围,这两年枫林湾小镇在小广场上建了一排小铺子,主要经营美食。与在餐饮门店吃饭不同,小铺子吃东西在室外,烟火气和休闲味儿浓厚。

坐在小铺子前,烤两串豆皮,点一杯精酿啤酒,人们兴致勃勃地观看小广场上的篮球比赛。2020年9月份,32岁的乔楠租了一间小铺子,每天租金100元,经营精酿啤酒。这间小铺作为枫林湾晚市唯一的啤酒铺子,与旁边的美食相得益彰,生意不错。“旅游休闲街区人流量大,消费能力强。我们从小铺子起步,希望生意越做越好。”乔楠说。

记者看到,小铺子从消费者需求出发,满足现代社会的快节奏生活,节省用餐时间,为当下年轻人提供健康食品,且带来的新美食具有差异化,容易吸引顾客,获得较高溢价。不仅如此,美食小铺子还弥补了一些“高大上”街区烟火气的不足,起到了引流客、聚人气的作用。



## 市场瞭望

万众瞩目的卡塔尔世界杯将于11月21日0时正式打响,未来的28天时间里,32支球队将会给世界带来一场期盼已久的足球盛宴。

4年一届的世界杯,无疑是这个星球上关注度最高的体育赛事之一:从观看人数来看,上一届俄罗斯世界杯观看人数达到35亿人,2022年卡塔尔世界杯观看人数预计将超过50亿人,意味着全世界有超过六成的人关注比赛;从话题热度来看,哪些球队是夺冠热门,“桑巴军团”能否续写辉煌,亚洲球队能否取得新突破,卫冕冠军能否打破小组赛出局的“魔咒”,梅西、C罗如何上演“最后一舞”等话题,都在被全球亿万球迷津津乐道。

世界杯不仅是球迷的狂欢,更是一场精彩的商业盛会。经历了近百年的发展演变,世界杯逐步形成一条完整的商业化路径和盈利体系,商业价值超过300亿美元,牢牢坐稳世界商业性体育赛事的“头把交椅”。大到电视转播、广告赞助费,小到一张门票一听啤酒一个吉祥物,“世界杯经济”的雪球越滚越大,不断挖掘市场潜力,促进消费升级。

大型体育赛事是国际间文化交流、沟通合作的重要平台,也在推动国家和地区经济社会发展中扮演重要角色。对主办国卡塔尔来说,别看“豪掷”了2200亿美元投资,但其中绝大多数资金被用在铁路、交通、体育场、机场等基础设施建设上,其所带来的经济效益是长期的。比赛期间,预计将有120万至170万游客涌入卡塔尔,由此带来的旅游收入和经济活动将为卡塔尔经济贡献约170亿美元的收入,同时也将促进周边国家旅游业发展。国际货币基金组织预计,2022年卡塔尔经济增速将达到3.4%,而在“世界杯经济”的推动下,未来GDP增速将上升至4.4%。

值得注意的是,中国制造也在卡塔尔世界杯中收获颇丰,成为大赢家。从复杂的世界杯主体育场建造到箱式移动住宿房屋,从投影仪、沙发、帐篷等配套设施到球衣、袜子等周边产品,世界杯赛场内外处处可见中国制造的身影。据义乌体育用品协会估算,在整个世界杯周边商品市场份额中,义乌制造占到约70%。今年前8个月,义乌出口体育用品38.2亿元。继北京冬奥会之后,中国制造、中国品牌再一次闪耀世界重大体育赛事舞台。

从国内来看,由于疫情原因,能到卡塔尔实地观看世界杯的人并不多,但是4年一遇的“豪门盛宴”又不想错过,怎么办?一些新的消费场景由此诞生。比如,一些酒店和民宿推出了“世界杯主题活动”,通过氛围打造、有奖竞猜、抽取纪念品等方式,吸引消费者“酒店观赛”,感受不一样的世界杯;一些地方将火爆的露营场景与世界杯看球进行融合,夜晚在草坪上和家人或好友一起撸串喝啤酒看比赛,也不失为一种新鲜的休闲娱乐方式,十分符合当前人们对于消费升级以及品质生活的追求。

世界杯的大幕即将开启,当前,新冠肺炎疫情、俄乌冲突、通货膨胀、能源危机等因素交织,全球经济发展前景面临巨大的不确定性。一届成功的世界杯能否架起彼此尊重、和平共处的桥梁,给世界经济复苏带来一丝暖意,让我们共同期待。

## 小铺子亮眼新街区

本报记者 拓兆兵

为把旅游休闲街区打造成区域形象的新名片,为游客提供更加多元的旅游产品,宁夏文化和旅游局日前公布认定了7个自治区级旅游休闲街区。这些街区都是近年来宁夏兴起的新街区。相比老街区,部分新街区推出了小铺子,令人眼前一亮。

走进银川市兴庆区敬德街旅游休闲街区,灯火通明。恢复堂食后,整条街道恢复了往日的繁华和热闹。在街道两边,每隔几米就有一个2米多高、3米多长的小铺子。这些小铺子造型漂亮可爱,有的带有卡通喜感,前后开帘售卖美食,营造了节日般的消费氛围,与身后的餐饮、零售等门店形成了“双线消费”。

“以旅游休闲街区为核心的城市休闲旅游受疫情影响较小,且消费比较旺盛。通过打造餐饮、购物、旅游演艺等消费场景,能够激活旅游消费潜力,从而带动消费。”宁夏文化和旅游局资源开发处负责人介绍。

来到一品辣条小铺子,店主王欣正忙着招呼顾客。橱窗里摆放着香辣、麻辣、甜辣等5种味道的辣条,鲜艳的红色刺激着人的味蕾。“一品辣条”是银川市网红美食,属于新美食范畴,知名度较高。今年8月份,敬德街旅游休闲街区推出小铺子后,一品辣条马上租了一个。“这种小生意不需要租门店,门店浪费空间且租金贵。小铺子正好,平均每天租金不到100元,很划算。敬德街是网红街区,人流量大,开业以来一直卖得不错,每天能卖一两千元。”王欣告诉记者。王欣所言不虛。记者了解到,小铺子不仅适应网红零售业态,也适合刚刚创业起步的年轻人。

24岁的常宁媛和男友在敬德街旅游休闲街区租了一个小铺子,白天在单位上班,晚上营业,专门经营一种叫“塔可”的墨西哥美食。“塔可”用玉米粉制作薄饼,卷成U字形后烤制,与熟肉馅、蔬菜、芝士酱等馅料搭配一起食

用。“玉米饼富含膳食纤维,健康低脂,营养全面。我们在还原国外街头口味的基础上加以改良,做出符合当代年轻人口味的街头潮流西式快餐。”常宁媛说。

“经营状况挺好,营业收入每月1万元左右。我们希望能从这个小铺子起步,积累经验和资金,将事业做好做大。万一有不确定因素,我们也可及时调整经营业态,投资少好调头。”常宁媛说。顾客刘轩吃着刚做出来的“塔可”开心地说:“现在的年轻人吃东西非常注意健康和营养,并且很愿意尝试国际化新美食。”

记者看到,小铺子从消费者需求出发,满足现代社会的快节奏生活,节省用餐时间,为当下年轻人提供健康食品,且带来的新美食具有差异化,容易吸引顾客,获得较高溢价。不仅如此,美食小铺子还弥补了一些“高大上”街区烟火气的不足,起到了引流客、聚人气的作用。



图为敬德街旅游休闲街区的小铺子。

本报记者 拓兆兵摄

世界

雪

常理