# 浅论消费者惰性及其对产品质量管制的影响

来源：网络 作者：无殇蝶舞 更新时间：2024-01-15

*论文关键词：消费者惰性；产品质量管制 论文摘要：“消费者惰性”指消费者在权益受到侵犯时不愿意利用 法律 武器投诉索赔的现象。这对产品质量管制产生了十分不利的影响。该文分析了消费者惰性产生的原因，对产品质量管制的影响，以及其治理措施。 政府管...*

论文关键词：消费者惰性；产品质量管制

论文摘要：“消费者惰性”指消费者在权益受到侵犯时不愿意利用 法律 武器投诉索赔的现象。这对产品质量管制产生了十分不利的影响。该文分析了消费者惰性产生的原因，对产品质量管制的影响，以及其治理措施。

政府管制包括 经济 性管制和 社会 性管制，产品质量管制是政府社会性管制的重要组成部分，具有重要的意义，然而“消费者惰性”的存在对产品质量管制产生了十分不利的影响。本文分析了消费者惰性产生的原因，对产品质量管制的影响，以及其治理措施。

1.消费者惰性及其表现

“消费者惰性”指消费者在权益受到侵犯时不愿意利用法律武器投诉索赔的现象，或者说消费者主动放弃维护自己权益的现象就是“消费者惰性”问题。

另据零点公司的一项调查显示:我国80%以上的消费者有过上当受骗的经历,而每年消费者投诉却只有区区几十万件(202\_年为70多万件)。尽管每年都有不少的消费者投诉,但和权益受损害的消费者整体相比,只不过是九牛之一毛。况且,在这些投诉中,真正得到合理处理的更是少之又少。显然,绝大部分消费者在权益受损后,都选择不投诉。

2.消费者惰性的原因分析

消费者权益受到侵害，为何主动放弃维护自己权益，而出现消费者惰性呢。其原因是多方面的，但主要是：

2.1法律制度不健全

法律制度不健全是引起“消费者惰性”的客观原因,也是一个主要原因。由于我国现在处在经济转轨的特殊时期,许多法律制度不完善,消费者使用法律制度的 成本 太高。

首先，立法不完善。《消费者权益保护法》作为我国消费者权益保护的基本法存在诸多缺陷：调整范围不明确，导致法律适用上的混乱。有的学者将其概括为以下三个方面：

（1）消费者的概念不明确；

（2）经营者的定义不明确；

（3）没有明确规定精神损害赔偿。

其次,从消费者纠纷解决机制上看,存在着效率低下、不注重效益等问题。依照我国《消费者权益保护法》的规定,消费者和厂商发生纠纷后可以通过协商和解、调解、仲裁和诉讼得到解决。但事实上,在我国,解决消费者纠纷的最有效力的途径仍然是传统的诉讼。但诉讼因其程序复杂、耗费时间、花费颇多而存在效率和效益较低的弊端,而且诉讼预期效益低，赔付金额少。消费者在诉讼中费了九牛二虎之力打赢了官司，所得赔偿往往不足以补偿打官司的费用，使消费者处于“赢了官司赔了钱”的尴尬境地。

2.2缺乏统一权威的维权机构

《消法》第31条规定“消费者协会和其他消费者组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会团体”，但由于消费者协会并没有实权，这个组织在处理消费者投诉时，一般只能以调解的方式与经营者沟通，并没有强制执行的权力，其效果自然十分有限。

2.3消费者的弱势地位

消费争端的一方往往都是公司或其他机构,这些单位往往拥有专职的法律工作者,或者能够聘请有相关经验 律师 。而消费者由于很少与法律打交道,即便有实力聘请律师,也会因对方的实力过强等因素而备感压力,在 心理 上、气势上处于弱势,很多时候迫于压力就大事化小，小事化了。

2.4消费者本身素质问题

这是引起“消费者惰性”的主观原因。由于我国长期实行计划 经济 ，重生产轻消费,政府严格地计划和控制生产和消费活动,导致消费者在消费活动中处于一种被动接受的地位,缺乏维权意识。经济体制改革后,我国大部分消费者的消费观念和维权意识还停留在计划经济时代。加上我国长期以来忽视消费 教育 ,许多消费者连最起码的维权意识都没有。

3.消费者惰性对政府产品质量管制的影响

3.1产品质量管制的特点和监督在产品质量管制中的必要性

产品质量管制作为政府管制的一个方面，有与其他管制所不同的特点，表现在产品多，企业多、范围广、监管难、容易发生 道德 风险等。

3.1.1产品多，经济性管制主要局限于电信、 电力 、水等具有自然垄断性的产业和产品以及存在严重信息不对称的 金融 领域。部分 社会 性管制也局限于某些领域。而一般的产品质量管制涉及生产生活所需的各种各样的产品，可以说成千上万。

3.1.3范围广，同一产品的生产、 运输 、经营和消费遍布各地，特别是与生活息息相关的生活用品，更是无处不在。

3.1.4监管难，正是由于产品质量管制的产品多、企业多、范围广，才使得监管难度很大。

3.1.5容易引发道德风险，产品质量管制的一个重要内容是进入管制，即准备进入的企业必须接受相关部门的审核，合格的颁发证照，准予经营，不合格的不允许进入，以此提高进入行业的门槛，提高产品质量。但这也存在道德风险的问题，即有些合格的企业进入后，为了短期的经济利益和获取暴利，而生产和经营假冒伪劣产品，而相关部门颁发的证照恰成了他们的“挡箭牌”和欺骗消费者的工具。这更加大了监管的难度。

正因为上述产品质量管制的特点，决定了紧紧依靠 法律 、 行政 监督很难达到理想的管制效果，因此，对产品质量而言，社会监督具有特别重要的作用。

3.2消费者在产品质量管制中的监督作用

消费者作社会监督的重要主体，具有举足轻重的作用，这是由消费者的特点决定的。消费者群体具有以下特点：

3.2.1数量巨大、分布广泛，每个人都是消费者。每个人都不止消费一种商品，可见消费者数量之巨大，分布之广泛。

3.2.2商品的直接接触者和使用者。

3.2.3是产品质量管制的最终目的和最大受益者，利益最为密切。

3.2.4是产品质量信息的发现者和提供者。由于生产者和经营者的信息垄断，产品质量管制机构很难获取信息。尽管管制机构可以采取抽查、突查等办法获取产品信息，但由于产品浩如烟海，管制机构不可能随时随刻抽查每一种产品，因此其获取的信息十分有限。而消费者由于是商品的直接接触者和使用者，对商品的质量信息最清楚。再加上消费者数量巨大、分布广泛，又是产品质量管制的最大受益者，因此消费者完全可以在产品质量管制和监管中发挥巨大的作用，这也有助于问题的及早发现和质量的有效监管。

3.3消费者惰性对产品质量管制的影响

但消费者的存在对产品质量管制产生了十分不利的影响。

3.3.1使消费者权益受到损失并挫伤消费者的消费信心

“消费者惰性”会损害消费者的经济利益,让消费者“吃亏”，有时甚至还危及生命。在利益受到损害后,按照人们的惯性思维,就会“惹不起,躲得起”,减少或不敢消费,从而产生消费抑制,进而导致消费品 市场 萎缩。这显然与产品质量管制的目标是背道而驰的。

3.3.2“消费者惰性”会助长各种侵犯消费者权益的行为

当消费者选择“忍气吞声”的时候,各种坑蒙拐骗的行为和假冒伪劣的产品就会大行其道,从而出现“劣货驱良货”现象,加重消费品市场上的逆向选择，从而加重产品质量管制的难度。

3.3.3“消费者惰性”会侵蚀积极健康的消费 文化 ,不利于消费者的素质的提高

当前我国消费品市场上的假冒伪劣产品之所以能招摇上市,大行其道,各种欺骗消费者的虚假信息之所以能瞒天过海,虽然与我国处于转轨时期,市场机制和法律制度不完善等客观因素有关,但消费者中普遍存在“消费者惰性”才是一个重要的主观因素。

3.3.4最重要的一点是“消费者惰性”将使产品质量监管更加困难

正如前文所述，产品质量管制的特点，决定了紧紧依靠 法律 、 行政 监督很难达到理想的管制效果，对产品质量而言， 社会 监督具有特别重要的作用。消费者作社会监督的重要主体，具有举足轻重的作用。而消费者惰性的存在，使得消费者不能很好的发挥监督作用和为监督管制机构提供及时和全面的信息，而产品质量管制机构缺少配合和信息，孤掌难鸣，很多问题不能得到及时的发现和处理，这都大大增加了产品质量管制的难度和减低了管制的效率。

4.相关政策建议

从前文的论述中，我们可以看出，消费者在产品质量管制中具有举足轻重的作用，而消费者惰性的存在使得这种作用难以发挥，从而加大了产品质量管制的难度，减低了产品质量管制的效率。为此我们必须采取措施消除消费者惰性，提高消费者的积极性，加强对产品质量的管制。针对消费者惰性存在的原因，提出以下建议。

4.1法律制度建设

要减轻“消费者惰性”,必须健全法律制度,降低法律制度的使用 成本 。如上文所述，我国有关 市场 秩序和消费者权益的法律制度普遍存在使用成本高和“执行难”等问题。而且,有的法律条款缺乏合理性,对违法行为处罚力度不够，不足以调动消费者使用法律的积极性,也不足以对违法者形成威慑作用。因此首先应加强法律制度的建设。

4.2健全消费者纠纷解决机制

根据《消费者权益保护法》第34条规定,消费争议可以通过与经营者协商和解、消费者协会调解、行政申诉、仲裁和诉讼解决。当前,要完善消费纠纷的解决机制,我们要特别强调的是建立高效的消费诉讼机制；其次,要强化政府在消费纠纷解决中的作用。

4.3完善消费者权益保护的司法保护机制

（1）可尝试性建立小额消费纠纷法庭，简化诉讼程序，提高工作效率，以便于消费者投诉、降低投诉成本，提高消费者投诉的积极性；

（2）参照劳动争议仲裁制度，建立消费者权益争议仲裁制度，充分发挥仲裁的作用；

（3）确立和完善集体诉讼制度。当一个受害的消费者起诉后，法院可通知其他因同一侵权行为而受害的消费者前来登记参加集体诉讼，如胜诉也可得到相应补偿；

（4）抓紧制订消费者援助制度。

4.4加强监督工作，完善消费者权益保护

(1)加强 新闻 舆论监督。新闻舆论既可从正面大力宣传维护消费者权益的法律法规、政策和先进典型，还可从反面对侵害消费者权益的行为、事件进行曝光和谴责。因此，新闻舆论在保护消费者权益方面具有不可或缺的作用。应从法律上保证新闻的公正性，研究制定禁止有偿新闻规定、新闻工作者自律守则、新闻媒介广告宣传规定等。

(2)加强社会监督。利用社会 传播 媒介和消费者运动，广泛宣传消费者主权意识，形成“讲诚信、反欺诈”，自觉抵制假冒伪劣商品、自觉维护合法权益的良好社会风气，通过社会舆论，使假冒伪劣商品退出 历史 舞台。

4.5加强消费 教育

很多学者指出,消费者素质不高已成为我国市场 经济 健康发展的瓶颈之一。加强消费教育是提高我国消费者素质,消除“消费者惰性”的根本策略和主要途径。

总之,“消费者惰性”已成为我国市场经济健康发展的障碍之一,也对产品质量管制产生了十分不利的影响，应该引起全社会足够的重视，积极采取措施，消除消费者惰性，提高消费者积极性，加强产品质量管制，提高产品质量，促进我国经济健康发展和人民生活水平提高。

参考文献：

[2]于秋芳，向洪金.“消费者惰性”的起因、危害及治理[J].长沙理工大学学报(社会科学版).202\_.(12).

[3]何昀.关于我国当前的消费者教育问题[J].消费经济.1999.(3).

[4]周静玲.关于我国消费者协会完善的几点建议[J].江西教育学院学报.202\_.(12).

[5]赵军，任亮.市场经济体制下消费者权益保护新探[J].202\_.(12).

[6]司春燕.我国转型期对消费者权益保护的法律保护[J].理论学习.202\_.(1).

[7]任尔昕.对我国消费者权益保护制度的反思[J].社科纵横.202\_.(6).

[8]尹世杰.加强保护消费者权益全面建设小康社会[J].南方经济,202\_,(2).

[9]中国消费者报[N].1996年3月15日.

[10]法制日报[N].1999年3月15日.

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！