#### www.shfzb.com.ci

# 检察机关"惩强扶弱"支持起诉

### 虹口检察院探索以民事支持起诉的方式帮助弱势消费者维权

□虹口区人民检察院 供稿

近年来,社会上出现了越来越多关于摄影、美容、美发、健身、婚庆、教育培训等消费纠纷,一些商家推出预付卡消费、套餐式消费、强制贷款消费等各种烧脑式套路营销,使消费者盲目消费甚至因此深陷高额贷款。但是当消费者幡然醒悟,想从不公平、不自由的合同中解脱时,却常常因为举证困难、成本过高等原因陷入维权困境,这也反向助长了行业乱象,对消费环境和市场秩序造成极大伤害。如何帮助弱势消费者维权?除食药品领域可提起公益诉讼之外,检察机关探索以民事支持起诉的方式为消费者依法维权扫清障碍。

#### 大学生被诱导消费 检察机关支持起诉

2019年12月,大学生李某、景某通过 网络平台报名参加某摄影公司发布的 19.9 元摄影广告套餐,签订《定单协议》一份, 并支付合同全额价款人民币 1100 元,包含 照片、服化及相应摄影服务。两人于 2020 年 12 月至摄影公司拍摄期间。被"套路" 推销, 当场额外支付 1588 元用于化妆产品 及服装升级。3日后,选片过程中,继续被 强行推销高价套餐,签订合同总价为 24000 元的《摄影服务合同补充合同》, 并被滞留 至晚9点,在被诱导使用网贷支付合同款项 后方得离店。当晚两人向该摄影公司提出 解除合同被拒。后两人投诉至消保委,经 调解未果. 二人又因害怕摄影公司报复而 不敢起诉,经消保委指引,两人向检察机 关申请支持起诉,要求解除合同。检察机 关经审查发现,该公司在一年之内因类似 问题被投诉至消保委 40 余次, 并一律拒绝 调解,侵害消费者权益的行为恶意明显,检 察机关决定支持起诉, 向法院出具支持起诉 意见书并出庭发表支持起诉意见, 最终获法 院判决支持。检察机关发挥协同履职优势, 同步进行行政公益诉讼监督, 推动相关监管 部门对区域内摄影公司加强监管、推动行业

本案便是一起采用低价引流、层层加价 的套路营销手段诱导在校大学生进行过度消 费,并诱导学生进行网络高额贷款的典型案 近年来多有商家以学生为目标,利用其 缺乏社会经验进行套路营销,诱导过度消 甚至贷款消费,导致部分学生陷入网络 高额贷款的陷阱的新闻登上热搜, 社会影响 恶劣。因受害在校学生普遍存在不敢诉、不 能诉的情况,无论从交易谈判能力还是诉讼 实力来衡量均属于消费者中的弱势群体。本 案中, 检察机关通过支持起诉的方式帮助两 名学生提起民事诉讼,实现当事人诉讼地位 的实质平衡,保障弱势消费者的知情权、选 择权和公平交易权,既维护了社会公平正 义,也以个案推动了行业的整改,净化了消 费环境。

#### 消费者维权现状 现实需求非常强烈

一是消费者维权手段和效果有限。现行《消费者权益保护法》第34条为消费者提供了和解、调解、投诉、仲裁和诉讼 5 种维权手段,但实践中由于商家的强势地位使得和解、调解难以达成一致,或即便达成一致,因和解、调解协议欠缺强制执行力也往往难以执行。而投诉、仲裁和诉讼往往时限较长、程序较多使得消费者望而却

二是举证责任和费用负担较重。《消费者权益保护法》对于发生消费纠纷时的举证责任没有作出专门性规定。依据《中华人民共和国民事诉讼法》第64条"谁主张谁举证"的原则,举证责任往往都将落到消费者身上。然而,因欠缺专业知识,消费者在消费纠纷中往往处于弱势地位。此外,一旦遇上高额的商品检测费用,消费者也只好打退

三 三是消费者法律常识缺乏、维权意识淡 す。维权法律常识的多少,直接影响着维权 及功率的高低。目前,我国已出台许多有关

#### 本期专家:

孙军,上海市虹口区人民检察院党组书记、检察长 王璐,上海市虹口区人民检察院第五检察部副主任

本文系国家检察官学院 2022 年度科研基金资助项目《民事检察支持起诉制度的探索与完善》 (GJY2022D20)、2022 年度最高人民检察院"检察应用理论研究课题"《检察民事支持起诉制度研究》阶段性研究成果。





虹口区人民检察院供图

消费者权益保护的法律、条例,如《消费者 权益保护法》《产品质量法》等,对解决 消费者权益争议给出了规则、准绳,对保 护消费者权益起了很大的作用。然而,广 大的消费者对这些法律, 法规知之其少, 当自身合法权益受到侵害时,或浑然不觉, 或无可奈何。且很多消费者维权意识淡薄, 尤其是居住于农村的消费者或接受教育程 度较低、社会经验较少的消费者,消费时 对商品的相关知识、信息知之不多, 也不懂 得索要发票、合同等消费凭据,导致权利 受到侵害时面临无法举证的困境。还有的 消费者在进行摄影、美容等涉及个人信息 的服务消费后,因害怕商家以泄露个人信 息为报复手段而不敢维权、自认倒霉。正是 消费者这种软弱和维权意识淡薄的情况较为 常见,促使很多不法经营者变本加厉地侵

## 支持消费者起诉的正当性 消费者属于弱势群体

在消费者与经营者的商品交易中,消费者总是处于弱势地位,这种弱势地位来源于商品经济本身。消费者在交易过程中只能按一般常识或经验对商品或服务的质量进行判断,这种判断往往只能发现外在的明显瑕疵,内在瑕疵只有在消费或使用过程中才能发现,因而一旦出现问题很难获得及时的救济。且消费者获得的消费资料的信息是由经营者提供的,经营者可以根据自身的需要公开对自己有利的信息,而隐瞒对其不利的信息,甚至虚构其产品不具有的假信息,诱使消费者上当受骗,赚取高额利润。显然,经营者与消费者在交易中的利益形态不同,承担的风险也截然不同,消费者在

交易中天然地处于实质性弱势地位。

《民法典》第 4 条确立了"民事主体在民事活动中的法律地位一律平等"原则。同时第 128 条规定,法律对未成年人、老年人、残疾人、妇女、消费者等的民事权利保护有特别规定的,依照其规定。由此,在民事基本法层面确立了消费者作为特殊群体需要特别保护的规则。这也体现出立法者对消费者相对于经营者处于不平等的弱势地位的认可,以及需要予以特别保护的强调。

《消费者权益保护法》第6条明确规定,保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。 民事诉讼法第15条明确机关、社会团体、企业事业单位对损害国家、集体或者个人民事权益的行为,可以支持受损害的单位或者个人向人民法院起诉。检察机关作为国家法律监督机关,依法履行支持起诉职责,帮助消费者维权,符合消费者权益保护法和民事诉讼法的规定,有利于实质性维护消费者的合法权益,维护社会公平正义。

#### 以民事支持起诉 完善消费者法律保护体系

我国消费者权益保护法律体系的建立是以 行政保护为主,以调解、仲裁为补充,以民事 诉讼为最后的渠道。其中,诉讼是解决消费争 议最直接、有效的方式,因为法院代表国家行 使审判权,其判决具有强制力。

现行《民事诉讼法》第五十八条第二款规 人民检察院在履行职责中发现破坏生态环 境和资源保护、食品药品安全领域侵害众多消 费者合法权益等损害社会公共利益的行为,在 没有前款规定的机关和组织或者前款规定的机 关和组织不提起诉讼的情况下, 可以向人民法 院提起诉讼。前款规定的机关或者组织提起诉 讼的,人民检察院可以支持起诉。由此,明确 对于食药品安全领域存在的侵害不特定消费者 合法权益的行为, 检察机关既可以轮候提起民 事公益诉讼, 也可以支持有关机关或组织提起 公益诉讼。显然, 第五十八条的规定将公益诉 讼的范围局限于食品药品安全领域,将其他领 域的消费纠纷案件以及未达到众多消费者这一 门槛的案件均排除在外。检察机关为弥补立法 的局限性, 在实践中积极探索拓宽公益诉讼的 案件范围, 但第五十八条局限于涉及公共利益 案件的定位是不可否认的。

然而,在社会公共利益之外,仍有大量个体的消费者权益在受到侵害时需要得到司法的有效救济。个案正义是保障普遍正义实现的基本方式。法律是作为调整社会关系的重要手段,其基本价值之一就是要实现正义。只有在个体权益受到侵害时,能够平等地适用法律,平等地进入法院寻求司法救济,才能实现法的基本价值。检察机关支持起诉个体消费者维权,其根本目的是保障特殊群体诉权的实质平等,对于不敢、不能、不会通过诉讼维权的消费者,通过支持起诉,以保障当事人平等地寻求司法救济的权利,这与《消费者权益保护法》的立法目的高度契合。

检察机关支持起诉看似帮助实现的是个案的正义,为个别弱势消费者提供平等的救济机会,但消费诉讼本身具有类公益性质,具有溢出效应。个案的成功维权对其他消费者具有示范、指引作用,对经营者也同样具有警示作用,能够实现办理一案、治理一片的法律效果和社会效果。同时,在推动民事支持起诉的同时,能动发挥检察职能作用,就办案中发现的根源性问题,可以综合运用社会治理检察建议或公益诉讼等方式进行溯源治理,以弥补社会治理缺漏,净化市场秩序,促进和谐稳定。