

理论前沿

welcome to li lun qian yan

返回首页

各期目录

各期文章

文章搜索

文章标题

搜索

试论我国消费争议仲裁体制的构建

双击自动滚屏

发布者：编辑部 发布时间：2007-8-24 阅读：61次

张小奕

【摘要】我国现行的解决消费争议的五种途径有其自身的局限性，探求一种更为合理的解决方法有重要的社会意义。本文分析了消费争议仲裁的必要性，提出了在我国消费者协会中设立消费争议仲裁办事机构的具体设想。

【关键词】消费争议；消费争议仲裁

【中图分类号】D922.29/D925.7 【文献标识码】A 【文章编号】1007-1962（2007）14-0026-02

解决消费争议作为一项重大课题由来已久。我国在消费争议救济方面已取得了重大发展，但现行解决消费争议的五种途径仍有其自身的局限性。探究何种途径更能有效地解决消费争议有其现实意义。我国许多省市进行了消费争议仲裁的尝试，这种创新性实践将呼吁已久的消费争议仲裁提上日程。

一、消费争议仲裁的必要性分析

这里所要讨论的消费争议仲裁是指由各级仲裁委员会设立派出办事机构，专门处理小额消费争议（包括农民购买直接用于农业生产资料与经营者发生的争议）。消费争议仲裁办事机构的办公地址设在各级消费者协会内，日常工作委托消费者协会负责，仲裁业务受仲裁委员会办公室指导管理，由仲裁委员会聘任的仲裁员分别在各县市区消费者协会受理消费争议仲裁案件。

消费争议仲裁集仲裁与消费者协会的优势于一体，将不失为解决小额、多发的消费争议的最佳途径。

与和解、调解、申诉这三种途径相比，仲裁具有公正性和独立性。仲裁案件实行“专家断案”方式，当事人可以自主选择相应领域的专家担任仲裁员。很大程度上避免了因判案人员缺乏与案件相关的专业知识而增大审理成本或办错案。再者，仲裁活动不受行政机关等外界干预，仲裁员一般都是专业人员且为兼职，不隶属于仲裁委员会。仲裁员不得私自会见任何一方当事人，否则将被解聘或除名。

与诉讼相比，仲裁具有程序简便、方法灵活、成本较低、结案迅速等优势。仲裁以自愿为原则，没有级别管辖与地域管辖，当事人可在全国范围内自主选择仲裁机构。仲裁一裁终局，程序快捷。另外，消费争议可以基于其标的额小、情节简单等特征大大缩短一般商业仲裁四个月的最长期限。如吉林省人民政府出台的《吉林省消费争议仲裁办法》中规定，七千元以内（含七千元）的争议在受理后应在四十五日内进行调查并仲裁结案。不仅如此，仲裁案件不公开审理，这对于致力于保护商业秘密、维护商业信誉的经营者而言无疑是较优的解决途径。另外，根据《承认及执行外国仲裁裁决公约》，任何一个仲裁机构的裁决在世界上130多个签约国都要被无条件执行。

现实中，由于仲裁机构的设置以及仲裁协议的规定，仲裁没有得到有效地运用。而作为解决消费争议的一个重要角色——消费者协会，遍布于各个县、市、区，在消协内设立仲裁办事机构，将发挥消协点多面广的优势，不仅可以高效地解决纷杂的消费争议，还能提高全社会的消费仲裁法律意识，推进仲裁的专业化进程。

二、完善我国消费争议仲裁体制的具体构想

消费争议仲裁专门机构的设立有三种模式：（1）仲裁委在消协内设立消费争议仲裁庭，授权

消协组织仲裁；(2)仲裁委在消协设立办事处，负责受理案件；(3)独立于仲裁委之外，由消协组织消费争议仲裁机构。在我国现有法律框架下，第一种模式中的仲裁委授权消协组织仲裁缺乏相应法律依据；而第三种模式不符合我国仲裁法关于仲裁机构设置的规定。只有第二种模式与我国现行的仲裁制度相衔接，具有可行性。

基于我国实际，借鉴国外的成功实践经验，笔者对于建立、完善我国的消费仲裁体制提出以下构想：

(一) 借鉴葡萄牙与荷兰建立消费纠纷自愿仲裁中心的经验，我国各地在设立消费争议仲裁办事机构时可以由各级仲裁委员会牵头，联合工商、质检等部门，在消费者协会内部设立仲裁委员会的分支机构，专门处理小额消费纠纷。

(二) 消费争议办事机构的仲裁人员可以由工商行政管理、消费者协会、技术监督、物价、卫生、商检、商业、供销、城建、旅游等有关部门组织法律、经贸、技术质量专家和有实际工作经验的人、律师以及仲裁委员会派设的专业仲裁员组成。

(三) 参照国外的实践经验，可以由仲裁委员会制定消费争议仲裁规则。仲裁文书送达后，可以先进行调解，调解不成则进入仲裁程序。仲裁以非公开、非正式的程序进行，也可以询问证人和鉴定人，当事人相隔距离太远时，也可以通过召开电话会议进行仲裁。

(四) 为了防止地方权力干涉，受案不受地域限制，消费者可以选择到各地的消费争议仲裁办事机构进行仲裁。受理的案件仅限于小额消费争议，具体的数额可由各省市根据本省的具体收入情况确定。广东省的《消费争议特别规定》将受案额规定为五万元以下；福建省的《消费纠纷仲裁办法》也规定“消费纠纷仲裁限于纠纷发生额在5万元以内的单项商品或者服务；商品房、农业生产资料质量纠纷的案件金额不受此限。”仲裁审理期限一般为7天，最长不可超过30天。仲裁的收费也应按各省的具体规定减免，国家财政也可以给予必要补贴。

有学者认为这种机构设置存在双重缺陷：其一，使消费者协会的行政性、倾向性和仲裁机构的独立性、中立性之间存在不可调和的价值取向分歧；其二，该机构仍无法解决仲裁协议在实践中难以达成的矛盾。针对该双重缺陷，笔者提出两点建议：

第一，消费争议仲裁办事机构是仲裁委员会的分支机构，仲裁权属于仲裁委员会，而不授权于消费者协会，由仲裁委员会制定消费争议仲裁规则。消费者协会可以监管案件受理、仲裁文书送达、档案管理、仲裁费用的收取和管理等事务，但不直接参与仲裁。

更重要的是，在仲裁程序中，可以参照美国和比利时的做法，让当事人从仲裁人员中协商选择三名仲裁员，并协商确立一名双方都信任的仲裁员为首席仲裁员；协商不成，则由仲裁委派设的仲裁员作为首席仲裁员，首席仲裁员再指派消费者协会为代表消费者的仲裁员，指派在该经营领域有专业经验的专家或律师为代表经营者的仲裁员。如果确定的仲裁员与当事人有利害关系，可能影响公正仲裁，任何一方当事人都有权另换仲裁员。这样，办事机构并不受制于消费者协会和各级工商等行政部门，仲裁的程序几乎都纳入了我国仲裁法确立的程序之中，保证了仲裁的独立性、中立性和权威性。

第二，根据《仲裁法》规定，消费争议仲裁办事机构受理消费争议仲裁，也应凭双方当事人事先或事后达成的仲裁协议才可进行仲裁。实践中仲裁协议难以达成的原因有三：一是消费者追求物美价廉，经营者追求丰厚利润，利益的驱动使得双方很难站在对方的立场上考虑问题。二是仲裁将纠纷的解决完全委诸与之平等的第三人，这种“自力救济”往往难以使双方当事人信服。三是当事人对仲裁结果的形成机制不甚了解，也足以使仲裁合意的形成变得相当困难。（参见棚濑孝雄：《纠纷的解决与审判制度》，中国政法大学出版社，2004年版）

为方便消费争议案件进入仲裁程序，促进企业首先承诺通过仲裁解决消费争议是关键。各级消费者协会应当鼓励商家自愿向消费者承诺，将有可能发生的与签订、履行消费合同有关的争议提交特定的仲裁机构。商家是否愿意作出这一承诺，应当是衡量一个商家是否具备诚信商家资格的一个重要指标。一旦商家作出这一承诺，消费者就可将该纠纷提交仲裁机构，而无需再与商家订立仲裁协议。除了仲裁协议、仲裁途径承诺之外，商家在保修卡、产品说明书等文件中的仲裁条款对商家也具有约束力。与此同时，应当加速消费仲裁实施细则的制定进程，为消费争议的处理提供更完备的法律依据。除此之外，还应加大仲裁的宣传力度，促进仲裁意识的增强和仲裁知识的普及，使消费仲裁真正做到家喻户晓。

(作者单位：浙江大学法学院)

责任编辑 宁 静

