

“不是不想维权，是真耗不起”

小额消费纠纷维权困局调查

□ 本报见习记者 丁一
□ 本报记者 陈磊
□ 本报实习生 张若

凌晨2点，浙江杭州市民宋明的电脑屏幕还亮着。她刚完成一场“拉锯战”——为了追回被骗的30元差价，她经过多番沟通维权，最终凭借一纸诉状让商家决定退款。收到30元退款时，她的手指激动得微微颤抖，同时也无奈感慨：“追回这30元，感觉脱了一层皮。”

这句感慨，折射出无数小额消费纠纷维权当事人的共同困境。《法治日报》记者调查发现，此类纠纷维权流程繁杂，消费者投诉常石沉大海，维权成本与实际损失严重不匹配。“不是不想维权，是真耗不起。”不少消费者陷入两难：坚持维权，需耗费大量心力；放弃则心有不甘。在结果不确定、烦琐流程、高昂成本的多重压力下，“自认倒霉”成为许多人的被动选择。

维权成本高于损失

宋明是一名资深动漫周边（以动画漫画为载体开发的衍生产品）买家，收藏各类周边已有8年时间。

今年9月，她在某二手交易平台发现一款寻觅已久的限量版动漫手办。与卖家沟通后，对方提出一个交易方案：她在平台拍下75元的商品链接作为定金，剩余30元“差价”通过移动支付平台私下转账。卖家给出的理由是“平台抽成太高，私下转账能再优惠5元”。

“我当时没多想，就是一种‘圈内人’的信任感，而且大部分钱通过平台，觉得有保障。”宋明说。然而，付款后，宋明发现，卖家发来的“购买记录”凭证文字边缘模糊不清，商品实物图也与正版存在较大差距。察觉可能买到盗版手办，宋明立即向平台申请退款。

该二手交易平台的退款机制迅速响应，75元很快被退回。而那30元私下转账在宋明联系卖家提出退款时，却发现自己已被对方拉黑。

随后，宋明踏上了曲折的维权之路。她先在移动支付平台和二手交易平台同时提交了举报信息，数小时后收到回复：“投诉对象账户可能被他人利用，建议联系公安机关……”

在平台的投诉石沉大海后，宋明决定起诉。在与平台客服多次沟通后，她拿到了卖家的真实身份信息，向法院提起诉讼。

不久，法院的短信如约而至：“立案审核通过。”她立即给卖家发送了一条短信，内容是：“我已起诉，请立即退款。”很快，她发现对方解除了拉黑，立即向她转账30元。

对宋明而言，这很难称得上是一场“胜利”——在这场维权经历中，她先后采取了向平台投诉、申请信息披露、向法院提起诉讼等方式，“我花费的时间和精力，早就不止30元了”。

宋明的经历并非孤例。记者调查发现，大量消费者在面对小额消费纠纷时，都面临着损失金额小，但维权投入大的困境，是否应为小额权益耗费大量时间、精力与金钱，成为现实中的艰难选择。

权衡利弊后无奈“认栽”

面对高额的维权成本，一些消费者权衡之下只能无奈“认栽”。

今年9月的一个周末，陕西西安市民李瑶在西安城南商业街偶遇一只小型宠物犬。宠物犬可爱的外形俘获了她，她当即向摊主提出要带走宠物犬。



上。她通过社交平台购买一副墨镜，向卖家私人支付账号转账1200元后，半个月都没有收到发货信息。于甜甜通过社交账号询问情况时，卖家却直接“失联”了。

随后，她整理了聊天记录和事情经过，分别通过社交平台和支付平台的投诉渠道上传了材料。在支付平台举报成功后，收到答复：平台“将根据违规的严重程度，采取一项或多项限制措施，比如停止违规账户的收款、提现、余额支付功能等”，但对于已经到达对方账户的交易资金，平台表示“如需追回请联系公安机关报案”。于甜甜没有选择报警。后续，她考虑过起诉维权，但只有对方手机号码，如果要获取对方真实身份信息，需要申请调查账户对应的实名认证信息，这又需要额外花费请律师协助调查。

于甜甜没有选择报警。后续，她考虑过起诉维权，但只有对方手机号码，如果要获取对方真实身份信息，需要申请调查账户对应的实名认证信息，这又需要额外花费请律师协助调查。“太麻烦了，还是算了吧。”最终，她叹了口气，选择自认倒霉。

多重顾虑让纠纷不了了之

“金额小、投诉维权耗时长，也不愿打官司‘较真儿’。”来自上海的毛安和朋友在一家自助式KTV设备唱歌时，扫码付款20元后设备触摸失效，机器“吞了钱”却无法提供服务。他向客服反馈后，客服表示24小时内会退款处理。

但半个多月过去了，他一直没有收到退款。于是在第三方投诉平台对商家发起投诉。投诉后又过去一个半月，问题还是没有得到解决。“仅投诉时整理截图和情况说明，我就花费了大量时间，因为20元搞得身心俱疲，得不偿失。”

无奈之下，李瑶翻出转账记录，逐字逐句写下投诉说明，上传了聊天记录和转账截图；又在社交账号官方消费者保护通道反复补充材料。3天后，平台反馈：“账号已封号，但无法强制划转资金。”

“难道只能起诉吗？”李瑶算了一笔账：为850元起诉，律师费、诉讼费、交通费加上时间成本，可能比追回的钱款还高。最终，她放弃继续维权。

相似的无奈也发生在江西上饶的于甜甜身

为许多人放弃维权的核心理由。

河北石家庄的黄虹是某网络主播的忠实粉丝，在观看该主播直播时花费159元下单购买了一款号称“亏本大甩卖”的“黄金吊坠”。收到货后，吊坠的成色让她意识到自己上了当。

由于不熟悉线上申诉流程，黄虹让女儿帮忙联系直播平台客服，并按要求上传了吊坠照片，客服却称“是光线原因导致的差异”，并坚称吊坠为纯金材质，附带正规资格证书。

“我联系卖家，明确要求退货，但卖家不予回复。我们再次申请平台介入，平台直接拒绝了我们的退款申请。”黄虹又气又无奈，最终只能放弃退货退款的诉求。

山东济南的大学生李刚，最近也因维权陷入纠结。

不久前，李刚在一家餐厅购买了20次送餐服务，但商家仅送5次餐后便称无法继续提供服务，将退还剩余费用500元。但数十天之后，李刚并没有收到退款，店家也“失联”了。他拨打12315热线电话投诉，工作人员回复称商家正在进行破产清算，能不能退费“只能看商家良心了”。

李刚想起诉，但又想：律师费用就会超过500元；自己独自处理，则可能耽误学业、权衡再三，他陷入了沉默。

记者采访发现，消费者并非缺乏维权意识，而是在怕麻烦，成本高，结果不确定等多重顾虑下逐步退却，不得不选择放弃，这也是大量小额消费纠纷不了了之的原因。

（文中受访消费者均为化名）

漫画/李晓军

消费者与商家之间发生小额纠纷维权成本高 专家建议

设立速裁庭简化小额消费纠纷诉讼流程

□ 本报见习记者 丁一
□ 本报记者 陈磊

《法治日报》记者近日调查发现，不少消费者在购买商品或服务后与商家发生纠纷时，由于所涉金额不大，在与商家沟通解决等非诉讼方式维权无果后，往往面临起诉与不起诉的两难选择。对于大多数消费者而言，诉讼所需的时间成本、精力成本等常常远超纠纷本身涉及的金额。

西南政法大学法学院教授包冰锋认为，从民事诉讼法角度分析，此现象背后是典型的诉讼成本与诉讼效率比例失衡问题，也就是诉讼成本与诉讼收益不匹配问题。

包冰锋解释说，民事诉讼普通程序设计是为了依法公正高效解决当事人的纠纷，旨在提供一套完整、系统的诉讼流程，以保障当事人的诉讼权利。但由于普通程序较为复杂与严谨，就不可避免需要诉讼当事人投入大量时间与金钱。观察实际案例可以看出，这套程序对标的额不大或非常小的消费纠纷，会有严重不匹配问题，在事实上形成了一道消费者寻求司法救济渠道时面临的障碍，可以形象地用“杀鸡用牛刀”来形容，让不少消费者对通过诉讼维权望而生畏。

根据民事诉讼法的规定，对于事实清楚、权利义务关系明确、争议不大的简单的民事案件，

适用简易程序；对于事实清楚、权利义务关系明确、争议不大的简单金钱给付民事案件，标的额为各省、自治区、直辖市上年度就业人员年平均工资百分之五十以下的，适用小额诉讼的程序审理。

北京交通大学法学院副教授袁琳介绍，对于小额消费纠纷来说，小额诉讼程序的适用首先应满足前提条件，适用小额诉讼程序的法定标准，即诉讼标的额在此范围内，必须适用小额诉讼程序。小额诉讼程序的审理方式较为灵活，审理期限通常为两个月，并且一审终审，特别适合更加追求诉讼效率、希望快速解决纠纷的主体。

但记者在采访中发现，不少消费者与经营者发生小额消费纠纷时，没有适用简易程序或小额诉讼程序。

在他看来，由此导致的不利后果包括：消费者没有动力打官司维权，挫伤消费者信心；变相鼓励商家不诚信经营行为，降低违法成本；无法实现民事诉讼维护私权的目的，从而损害司法公信力。

那么，未来怎样能更便利地解决小额消费纠纷？

包冰锋认为，可以进一步完善小额诉讼程序，考虑将小额诉讼标的额放宽到省、自治区、直辖市上年度就业人员年平均工资一倍以下，让更多民众可以通过诉讼解决小额消费纠纷。

他认为，由此导致的结果是，一些小额消费纠纷即使立案时适用简易程序或小额诉讼程序审

理，但在审理过程中，可能因为案件本身不再符合“事实清楚、权利义务关系明确、争议不大的简单的”标准，转而适用普通程序。

据包冰锋观察，除了民事诉讼程序方面的原因之一，还有消费者和商家的原因。普通消费者多数情况下缺乏法律知识，在面对复杂的民事诉讼程序时会产生畏惧心理，不想或不敢投入时间、精力与金钱成本进行维权；同时，维权所产生的预期经济收益低、维权时间较长，难以让消费者主动选择诉讼手段。

“部分商家明知自己所售的商品或提供的服务存在瑕疵，但利用消费者‘怕麻烦’的心理与维权能力较弱的实际，故意拒绝和解或调解。从而将维权成本转嫁给消费者，以期‘吓退’消费者对其进行索赔，让消费者吃哑巴亏。”包冰锋说。

在他看来，还需要平衡各方当事人的举证责任。如果案件审理适用小额诉讼，给消费者施加过高的举证责任，并不利于保护消费者权益，因此应扩大商家举证责任倒置的适用范围。

苏号朋建议，在司法机制上，可以建立专业性小额诉讼审判队伍或审理机构，以便集中审理小额消费纠纷；可以在司法机构设立速裁庭，简化小额消费纠纷的诉讼流程，推行“一站式”解决，降低消费者的诉讼成本和时间成本。

凝聚民族力量 厚植家国情怀
南京大屠杀死难者国家公祭日前后系列纪念活动举行

□ 本报记者 丁国锋 罗莎莎

“全体起立，请法官入席……”12月10日14点10分，一场特殊的模拟法庭活动在江苏省南京市凤凰花园城小学清溪园校区的小礼堂内准时开始。

模拟法庭呈现了由南京审计大学法学院（纪检监察学院）学生们演绎的舞台剧“模拟东京审判”，再现了1946年5月3日至1948年11月12日，远东国际军事法庭在东京对东条英机等二战日本甲级战犯进行庭审的历史场景。

今年正值中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利80周年，也是南京大屠杀惨案发生88周年。在南京大屠杀死难者国家公祭日前后，南京市组织开展了历史讲座、实物展览、纪录片放映、诗歌朗诵会、烛光祭奠等一系列群众性主题宣传教育活动，深入社区、学校、企事业单位等场所，以多元形式引导群众特别是青少年铭记历史、缅怀逝者，弘扬爱国主义精神，增强民族凝聚力，将这段国殇转化为凝聚民族力量、推动社会前行的精神动力。

传承历史记忆

“让我印象最深的便是法官庄严宣判的场景，这让我深刻体会到正义终将战胜邪恶。通过这场活动，我更加坚定了要铭记历史、努力学习，将来为国家贡献力量的决心！”凤凰花园城小学五（1）班学生朱信臣在观看完演出后激动地说。

这并非南京审计大学法学院（纪检监察学院）的学生们首次走进校园展演。“自2008年起，我们每年都举办‘模拟东京审判’公演活动，至今已连续举行18年。”南京审计大学法学院党委副书记、副教授刘学燕告诉《法治日报》记者。

“通过艺术手法讲述历史，不仅能生动地向观众重现历史重大时刻，提升历史叙事的感染力与传播力，更能为培育具有法治信仰、家国情怀、时代担当的新一代法律人注入历史养分。”刘学燕表示。

在另一场阅读寻访活动中，青年学子们在感受历史的厚重之余，坚定了报国的决心。11月29日，“不可忘却的记忆——南京大屠杀史”阅读寻访行动启动了首场活动。来自南京邮电大学、中北大学等高校的学子们作为寻访团成员之一，探访了侵华日军南京大屠杀死难同胞丛葬地（正觉寺）、中华门等遗址遗迹，缅怀遇难同胞、传承历史记忆。

“作为一名大学生，要深入了解历史，从中汲取经验，将个人成长与国家发展紧密联系，才能对自身未来发展有更清晰的认识。”参加寻访活动的中北大学软件学院2022级本科生常雯雯告诉记者。

南京大屠杀幸存者夏淑琴的外孙女、南京大屠杀历史记忆传承人夏媛在活动现场向记者表示，将始终牢记外婆的教诲，传承历史真相，致力于通过教育和宣传让更多人了解这段悲惨历史，铭记苦难、珍视和平，并呼吁全社会共同维护人类正义与尊严。

以法规范铭记

如何让历史记忆以更加规范化的方式得以传播？

12月3日，在九龙湖畔的江苏顺丰速运有限公司3楼活动室内，百余名顺丰快递员们神情庄重地聆听着江苏省国律师事务所律师李然讲解《南京市国家公祭保障条例》（以下简称《条例》）的相关内容。

今年是《条例》正式施行的第七年。《条例》的颁布实施，推动了国家公祭活动保障工作的规范化和法治化，填补了立法空白。

历史需要所有人铭记，更需要年轻人铭记。2025年11月至12月11日期间，南京市开展“2025年金陵法治惠民大讲堂——《南京市国家公祭保障条例》公众宣讲活动”，活动共举办12场，宣讲目标群体涵盖学生、机关干部、部队官兵、企业职员、新就业群体、游客、市民等。

“通过今天的讲座，我不仅更深刻地了解了历史真相，还明白了哪些事情不可为。在日常工作生活中，如果遇到他人存在不当言行的情况，我就能运用所学知识当场制止。活动特别有意义！”参加宣讲活动的顺丰快递员石国庆表示。

李然告诉记者，活动不仅会面向快递从业人员进行系统的普法宣讲，还将覆盖到网约车司机和外卖员等新兴职业群体。“作为与社会接触最广泛最深入的人群之一，充分挖掘新就业群体工作机制的特性，使其成为城市文明的普法员，将更有效地推动《条例》的贯彻落实。”

再添史料铁证

多年来，侵华日军南京大屠杀死难同胞纪念馆（以下简称纪念馆）一直通过各种方式多方征集与考证，持续补充关键史料，夯实历史证据链。12月5日，纪念馆举行“2025年新文物史料发布会”，向社会发布包括侵华日军军官信件、南京沦陷后照片、新闻报纸等13件（套）反映侵华日军罪行的文物史料。

当天，来自江苏徐州的高一学生于鹏飞向纪念馆捐赠了侵华日军中尉山川仪仁的信件，日军“花见部队”相册两份珍贵的文物史料。

除此之外，还有两封日军信件以加害者的视角揭露日军南京大屠杀暴行。其中一封是侵华日军国崎支队步兵第四十一联队士兵村田芳夫于1938年1月8日写给父亲村田龟太郎的4页家信。经考证，村田芳夫所属的国崎支队原隶属于日军第五师团，占领南京后在江浦、浦口、江心洲等地实施了大屠杀。

村田芳夫在信中记述了部队占领南京后屠杀中国俘虏的情况。根据1978年日本发行的《福山联队史》收录的战死者名簿记载，村田芳夫的家庭住址与信件收件人地址一致，其于1938年4月16日在南京战死。

“这封信是一份在南京大屠杀发生期间日军屠杀和处理尸体罪行的铁证。”国家记忆与国际和平研究院研究员孟国祥表示。

当天，美籍华人鲁照宁还捐赠了一批英、法文刊物，以第三视角为日军暴行提供了强有力的佐证。其中一份1937年12月8日出版的法国《卓越报》，在报道中介绍了南京沦陷前夕的人口数量，称“尚有百万居民”，这也与南京鼓楼美国医生伯特·威尔逊在东京审判时的证词相呼应。东京审判期间，战犯的辩护律师曾提出南京沦陷时的人口问题，威尔逊当庭作出“人口锐减到不到50万”的陈述。

南京大学历史学院教授、国家记忆与国际和平研究院研究员张生说：“战后日本右翼势力长期以南京人口数量问题否认南京大屠杀，说当时南京人口不足30万，不可能屠杀30万。这份报纸是对日本右翼势力错误言论的有力回击。”

中华门、中山门、挹江门……这些古老的城门曾目睹硝烟弥漫、山河破碎，被侵略者的铁蹄践踏，留下惨痛与创伤的历史痕迹；如今它们仍屹立于繁华都市之中，见证车流如织、灯火辉煌、安宁生活。

在这人间烟火中，南京城中开展的一场场纪念活动，正是对历史最深刻的回响。各界群众自发聚集，在纪念馆前，城墙下，广场中，以庄重的仪式表达哀思与敬意。每一位参与者和见证者，都在那一刻感受到沉甸甸的责任与力量——历史从未走远，而是时刻叩击着每个人的心灵，最终化作坚定前行的不竭动力。

铭记历史，不仅是回望过去，更是为了珍爱和平、共创未来。