

# 不是真耗不起 不是不想维权

## 小额消费纠纷维权困局调查

见习记者丁一 记者陈磊 实习生张茗

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。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。



漫画/李晓军

## 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。

但摊主称这只宠物犬还没做好驱虫,可以付定金后为李瑶保留,等宠物犬再长大一些,和疫苗本一起送到她家中。

李瑶当时没有多想,便添加了对对方社交账号。当天晚上,摊主发来信息,催促她尽快转账付款:“还有好几个人

问,如果你转了钱,我就给你留着,绝对不会卖给别人。”李瑶通过社交账号向摊主转账850元,双方约定10月中旬送货上门。

10月中旬,李瑶联系摊主询问送货时间,对方先是以宠物犬感冒等理由拖延,又称“最近太忙,没时间”。此后连续3天,对方不再回复任何消息。

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。“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。”

在小额消费纠纷中,“不值得再投入成本”成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纷。

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)

(来源:法治日报)