



法眼观察

遭遇小额消费纠纷，是否需要「一忍了之」？
日前，有两则购买某品牌糕点后，吃出黑色毛发的新闻，先后登上微博热搜，引发关注。对此，商家的回应分别是“黑色毛发是刷子毛”“不会是指甲，可能是肉松”。事实真相如何，有待进一步调查。
然而，在在微博上，网友们参与的一项投票调查吸引了记者的注意。“食品中吃出异物你会选择维权吗？”调查结果显示，13%的网友选择“不会，太麻烦了”；25%的网友选择“看情况，问题不大就算了”。由此可见，放弃维权、“一忍了之”的消费者占有一定比例。
为何会出现上述情况？对于大多数消费者而言，其所遭遇的消费纠纷涉及的争议金额不大，如果通过常规的解决机制处理，其维权的人力、金钱、时间成本可能远高于消费时所付出的成本。面对解决纠纷可能付出的较高代价，不少消费者往往选择放弃维权，“一忍了之”。
由于小额消费可能涉及社会生活的方方面面，如何快速妥善解决小额消费纠纷，已不仅是对个别消费者利益的保障问题，而是关系消费者切身利益的一个社会问题。以低成本的方式妥善解决纠纷是不言自明的共识。那么，是否有更好的方式维护消费者的合法权益，使法的正义价值得以高质量实现？
从经营者角度看，是否可以更为主动作为，而不是坐等消费者“一忍了之”？毕竟，企业自律不仅体现在通常理解的依法经营、诚实守信上，还包括自行解决消费纠纷的能力。因此，要充分挖掘企业在解决消费纠纷中的作用。比如，引导企业进一步畅通受理消费者申诉的渠道，探索构建自主解决消费纠纷的机制，更加重视与消费者进行良性协商沟通，使解决大多数小额消费纠纷具有更多现实可能性。
消费者协会在消费纠纷解决中扮演着消费者“娘家人”的角色。消费者权益保护法赋予消费者协会和其他消费者组织的职责，不仅包括受理消费者投诉，并对投诉事项进行调查、调解，还可以就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者提起诉讼。但需要注意的是，目前已有的支持消费者集体诉讼，主要适用于侵害众多、特定消费者合法权益，且经营者不接受消费者组织的调解，或经调解仍不能解决消费纠纷争议的案件。实践中，已有部分经营者得知消委会或其他消费者组织准备支持消费者集体诉讼后，考虑到应诉成本、失信被执行人“黑名单”等因素，主动接受调解并积极履行退款或赔偿义务。
当然，进一步完善消费者集体诉讼制度，充分发挥多元纠纷解决机制的作用，需要司法机关、监管部门协同配合，形成合力，同时为消费者协会和其他消费者组织依法履职、举证信息收集等提供必要支持。
除上述途径外，发生消费争议后，消费者还可以向人民法院提起诉讼。但是，我国民事诉讼案件中适用简易程序的审限为3个月。而3个月的审限与小额诉讼当事人对公正与效率的心理预期仍有一些差距。在简易程序的基础上，当前人民法院也在积极推进民事速裁程序改革。小额消费纠纷是否也可以纳入速裁程序，从而更契合消费者的现实需要和心理预期，值得进一步探讨。
遭遇小额消费纠纷，是否需要“一忍了之”？答案无疑是否定的。而使消费者不做“沉默的羔羊”，很大程度上是依靠维权环境的优化，增强消费者依法维权的底气，或许这才是当务之急。

习近平总书记强调，无障碍设施建设问题是一个国家和社会文明的标志。
今年6月28日，十四届全国人大常委会第三次会议表决通过《中华人民共和国无障碍环境建设法》，明确了无障碍设施建设、无障碍信息交流、无障碍社会服务的具体要求，并将检察公益诉讼作为监督管理的兜底保障措施进行明确规定。

让他们无障碍地共享美好生活

最高检第八检察厅负责人就发挥检察公益诉讼职能服务保障无障碍环境建设答记者问



胡卫列

□本报记者 赵晓明

《中华人民共和国无障碍环境建设法》将于今年9月1日起施行，该法第63条规定：“对违反本法规定损害社会公共利益的行为，人民检察院可以提出检察建议或者提起公益诉讼。”为何要在无障碍环境建设立法中引入检察公益诉讼制度？这给检察机关带来哪些新要求和新挑战？近日，最高人民检察院检委会委员、第八检察厅厅长胡卫列接受了本报记者的采访。

中国特色公益司法保护制度的重要创新

记者：无障碍环境建设法中为何引入检察公益诉讼制度？这为检察公益诉讼工作带来哪些新要求、新挑战？

胡卫列：将检察公益诉讼作为对特定群体权益保护的法治保障措施写入无障碍环境建设法，是总结实践经验、反映人民群众现实期待的立法授权，是中国特色公益司法保护制度在保障人权保障领域的重要创新成果。具体来说：一是贯彻落实中央有关决策部署的必然要求。党的十八大以来，党和政府对待涉及残疾人、老年人等特定群体的无障碍环境建设高度重视。习近平总书记强调，无障碍设施建设问题是一个国家和社会文明的标志。最高检认真贯彻落实中央有关部署要求，及时回应立法需求和社会关切，积极稳妥开展无障碍环境建设检察公益诉讼，从个案探索到类案监督再到专项行动持续深化，为完善相关立法积累了实践经验。将检察公益诉讼制度写入无障碍环境建设法，成为无障碍环境法治建设中一个具有鲜明中国特色的重要亮点，体现了党和国家坚持以人民为中心、更好地保障特定群体充分享受发展利益的为民宗旨。二是总结实践经验破解无障碍环境建设难题的现实需要。无障碍环境建设涉及多个机关和不同性质的主体，需要全社会的关注支持。2019年以来，最高检协同中国残联采取联合调研、共同交办督办案件、发布典型案例以及推动专门立法等方式，促成无障碍环境建设检察公益诉讼在全国全面推开，并向信息无障碍、服务无障碍等领域不断深化拓展，切实保障了残疾人、老年人等特定群体的合法权益。丰富的实践和

让残障人士享受公共服务无障碍

记者：检察公益诉讼在服务无障碍环境建设中的重点是什么？

胡卫列：一是关注无障碍设施建设。重点针对违规占用盲道、人行天桥未配套设置无障碍设施、大中型公共停车场未设置无障碍停车位、公共交通工具未设置无障碍标志、城市主干道及主要商业区等无障碍需求比较集中区域的行业是否按照标准设置盲道等问题开展监督，督促相关部门协同整改到位，让残障人士能够放心出行。重点监督残疾人集中就业单位未按照有关标准和要求建设和改造无障碍设施，城市中心区、残疾人集中就业单位和集中就读学校周边的人行横道的交通信号设施未按照标准安装过街音响提示装置等问题，支持、保障残疾人便利、安全就业。二是注重打破信息壁垒。重点关注涉及面广、关系人民群众切身利益的领域事项。比如非处方药品说明书“字小如蚁”现象，互联网应用程序以及图书馆、博物馆、电信业务经营者等是否提供无障碍信息，自助公共服务终端设备、便民热线等是否

适应老龄化社会，推进服务老年人无障碍环境建设

记者：无障碍环境建设法的一大突出亮点是扩大了受益群体，将老年人纳入了无障碍环境建设的重点受益群体之一。检察机关在服务老年人无障碍环境建设中，将开展哪些工作？

胡卫列：无障碍环境建设法第4条规定“无障碍环境建设应当与适老化改造相结合，遵循安全便利、实用易行、广泛受益的原则”。在开展无障碍环境建设公益诉讼时，检察机关不仅要考虑到残疾人的需求，而且要积极适应老龄化社会。

机动车停到了盲道上，得管

本报讯（记者张博 通讯员周济 李欢）“我们出行安心多了，再也不用担心走路时被绊倒了！”近日，重庆市渝北区检察院公益诉讼检察官张光平对办理的一起督促整治违法占用盲道行政公益诉讼案进行“回头看”时，一位视障人士说。

2022年10月，张光平在履职中使用无障碍数字监督模型时，发现渝北区龙塔街道黄龙路等路段可能有机动车占用盲道问题。在实地查看后，检察官发现辖区存在机

为残疾人进入农贸市场打开方便之门

目的蓝色无障碍通道标志旁，残障人士孙先生坐着轮椅驶过无障碍通道。“专用通道开了以后，我们能畅通无阻地进入菜场，生活方便了很多。”孙先生开心地说。

据悉，淮安市共有残疾人30余万人，为了深入了解他们的现实需求，解决他们的急难愁盼，2022年3月，清江浦区检察院开展了为期两个月的调查，深入到残联等部门及残疾人家中了解情况，收集到线索15条，其中部分残障人士反映“轮椅无法进入农贸市场，导致残障人士等特殊群体日常买菜购物存在诸多不便”的线索，引起了检察官的重视。检察官随即开展了集中排查，发现辖区

多家农贸市场没有设置专门的无障碍通道，也没有明显的无障碍通道标志，且为了管控电动自行车进出市场，市场管理方在主要出入口处设置了铁栅栏，轮椅无法通行。

农贸市场的无障碍环境应该由谁保障？检察官查阅了有关资料，发现该农贸市场经营管理规范中规定，属地街道对辖区农贸市场长效管理负责。2022年5月，清江浦区检察院召开听证会，邀请人大代表、政协委员、特约检察员、市残联工作人员以及人民监督员担任听证员，所涉街道办事处参加。

“无障碍环境建设应遵循实用易行、广泛受益原则，要让残障人士等特殊群体亲身体

验，看是否‘合格’。”区政协委员陈兵说。

“我认为整改方案要注重保障残障人士的人格尊严，相比于设置门禁、人脸识别系统，更好的解决措施应该是独立设置让残疾人自行进入的无障碍通道。”区人大代表杨玉琴建议。

听证会上，听证员就农贸市场无障碍通道设置建言献策，相关街道办事处负责人表示，将积极采纳建议。

听证会结束后，结合听证员意见，清江浦区检察院向相关街道发出了行政公益诉讼诉前建议，建议督促农贸市场依法设置无障碍通道和标识，保障残疾人合法权益；对管理范围内其他农贸市场或超市等进行排查，防止类似情形存在。

收到检察建议后，相关街道立即开展整改工作。截至今年3月，辖区各街道所属农贸市场均整改完毕。

制图/任梦媛 漫画/姚雯

本报讯（记者管莹 通讯员石艳 孟海洋）近日，在江苏省淮安市清江浦区前进路农贸市场，人们纷纷挑选着新鲜食材，醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒

醒