



Munich Personal RePEc Archive

**Consumer Protection in the Shadow of
the Global Financial Crisis - A study on
the way forward of Consumer Protection
in European Union, Republic of Moldova
and P.R. of China -**

Sergiu, Gojinetchi

Zhongnan University of Economics and Law

January 2012

Online at <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/36796/>

MPRA Paper No. 36796, posted 21 Feb 2012 06:02 UTC



中南财经政法大学

ZHONGNAN UNIVERSITY OF ECONOMICS AND LAW

法学院

在全球金融危机阴影下的消费者权益保护

- 欧盟，摩尔多瓦共和国和中华人民共和国的消费者权益保护的未之路的研究 -

撰稿人: Sergiu Gojinetchi, 中南财经政法大学,法学院,宪法与行政法系,博士研究生
特别感谢: 刘茂林, 中南财经政法大学教务部部长、宪法学与行政法学博士研究生导师组组长, 宪政理论研究所主任

2012.2.

免责声明: 本文所表述的研究发现, 译文内容和最终结论只代表作者的观点, 并不必然代表中南财经政法大学法学院或管理学院的观点。

JEL 分类编号:

关键词: 消费者保护, 金融危机, 政策启示

电子邮箱地址: gojinetzky@gmail.com

在线 http: (中文)

<http://ssrn.com/abstract=1776932> (英文)

“Not enough brain power' spent on consumers during financial crisis ...”

- French Finance Minister, Christine Lagarde -

May 2011

在金融危机期间，没有足够的学者关注者权益的保护

-法国财政部长,克里斯蒂娜拉加德-

2011.5.

综述：

正如所能预料的那样，全球金融危机正盘踞着人们的心灵并使得人们忧心忡忡。当前的危机已经影响到全球的众多消费者，并促使他们就消费者权益保护加强对话。这场危机已经影响到他们的财富，因为人们丧失了自己的财产，储蓄，并面临着对未来稳定性的关切。

这场危机是以对消费者保护的失败而引发的。有效，确定并具有预防性的消费者保护法规有必要成为全球解决方案的一个重要组成部分。

本文通过提出下面的一些特殊的问题，旨在为这场讨论做出一些贡献：*是消费者保护的缺失造成了这场金融危机吗？谁有可能从当前这场金融危机中受益，谁又会输掉所有？国家如何才能在他们的中央政府和其他相关的消费者管理机构之间设计出恰当的正式协调政策和机制？* 本文提出的解决办法是建立在下面的假设基础之上的，各国政府不能在孤立的基础上发挥有效作用，主要是依靠与其他相关部门的协作来有效履行其消费者保护的使命的，政策透明，经济和财政稳定。

此外本文一方面通过联系全球金融危机爆发以后的消费者保护的发展改革对文件，相关研究，文章和建议展开评论，另一方面，帮助读者理解消费者保护的负责人们是如何做出其最佳答复的。

当前这场金融危机的因果关系有可能在未来数年都是人们讨论的对象。本文概述了当前的最能针对这些问题的改革思想。本文结构如下：首先，它对这场全球金融危机做了一个简要介绍，然后它展示了关于这场金融危机的当前局面和最近研究的发现。然后，本文通过讨论并强调政策对危机的反应和政府的干预，重点介绍欧盟，中华人民共和国和摩尔多瓦共和国的做法。随后的章节将评述基于现有研究基础上的消费者保护的新领域，然后将提供一些决定自律性组织职能和责任的管理体制的相关方法。最后一节将概述重要的发现，并以许多地区的当前争论和政策的实施来结束全文。

引言：

关于“金融危机”这个概念，目前业界尚无确切的定义，但一般认为系当对家庭与企业的信用流动受到限制以及实体的货物和服务贸易受到有害的影响时，金融市场的破坏达到了危机的水平¹。

众所周知，是美国的房地产泡沫爆裂和购房者抵押品赎回权的丧失的不断增加导致了这场全球性的金融和经济危机。这场金融危机暴露了全世界范围内的金融管理体系的根本弱点。尽管各国中央银行和政府协作推出了宽松货币政策和数万亿美元的干预措施，但全球经济正持续衰退到据认为是自 19 世纪 30 年代美国大萧条时代以来的最严重局面²。

不管正确与否，美国房地产泡沫经常比用来作为全球金融危机开始的标志，在这场危机中各国政府都紧急推出了快速应对方案以阻止金融体系的崩溃，并向消费者提供了充分的支援和帮助。

没有任何一个商业部门能够幸免，所有的公司都受到严重的影响，并不得不采取措施应对危机。这场危机在全球范围内造成了极为严重的影响。

在这场危机之前，我们只是并非非常了解世界上已经有了一种经济危机，即以对市场自我调节制度的过于自信为特征的，以商品产量的不断增加和社会保障的缺位再加上收入不平等的上升为背景的生产性就业的缓慢增长。中产阶级受到了削弱。年轻人，流动工人尤其是在不稳定的和非正式的行业中就业的女职工在当前经济低迷的背景下，更显现出生存的艰难（胡安·索马维亚，2009）³。

这场全球金融危机在全球引发了震荡波，尤其是对欧洲和亚洲的工人产生了重大的影响，包括大规模的失业和消费能力的下降。它对消费者产生了甚至更加严重的后果。随着经济形势的不断恶化和失业率的持续攀升，关于坏账领域内的消费信贷率也快速增长（世界经济展望，2009.2.）。

更重要的是，这场危机通过三种互相强化的方式正在波及到全球实体经济领域，即营运资本信用的有限利用率，实体经济领域（信贷紧缩）的贸易金融和可行的投资；谨慎的支出决策，从而导致生产，就业和物价的下降，这些反过来又影响到消费者和投资者的信心（危机的恶性循环）；国际商务和投资的关系和汇款的流动（国际渠道）⁴。

发展中国家也正经受着这场危机的影响，这将会扰乱-并在某些情况下逆转-千年发展目标取得的成就，包括对所有人来说体面的生活和工作。体面的生活和工作条件对大多数人来说仍然遥不可及。

这场金融危机突出了为了全球金融制度的长期稳定而对消费者金融保护的重要性。消费者的金融保护要求更新和明确金融企业关于其零售客户的操作规则。这场广泛的衰退正在影响着消费者的财富。尽管金融危机开始于金融部门，但它的影响已经触及到全世界的消费者。消费者们正在失去他们的财产，收入和对当前市场体制的信心，最后将被迫勒紧腰带过苦日子了。

随着危机的不断加深，传来了要求改革金融和消费者保护管理制度的呼声，这些原有的制度未能避免危机的爆发，并且在应对危机方面亦显得迟缓而低效。（大卫·埃文斯，2009.9.）⁵。除了未能维持系统的稳定之外，在保护消费者方面也有诸多失误，例如，管理者监管金融企

¹ <http://fpc.state.gov/documents/organization/103688.pdf>

² 国会研究服务处, <http://www.fas.org/sgp/crs/misc/R40578.pdf>

³ 胡安·索马维亚系国际劳工组织总干事 (ILO) http://en.wikipedia.org/wiki/Juan_Somav%C3%ADa

⁴ 金融和经济危机: A Decent Work Response

http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2009/109B09_59_engl.pdf

⁵ 大卫·埃文斯 系全球经济集团主席。埃文斯富有国际工作经验，曾经在美国，欧盟，中国和澳大利亚负责过相关经济事务。

业的措施不够坚定，因而导致了大批借贷者因不负责的而放贷努力偿还抵押贷款的局面。国际社会近来也加强了对消费者金融保护的关注。政策制定者和管理者已经注意到建立一套市场运作的指导方针的紧迫性，根据这套指导方针，现存的政策，法律法规，制度和计划都将能够得到测定和评估。

但是就广义而言，这场危机的规模和范围可以归咎为对风险的识别和管理的失败，尤其是由那些对全球金融体系而言具有系统重要性的金融机构所做出的行为。这加剧了企业和消费者信心的下挫，全球股票市场的大规模下跌和全球生产和贸易的下降。

为了应对这些经历，寻求确保相同的情况不再重演的政策是在合适不过的了。要求大胆而又迅速的行动来回复世界经济以避免社会衰退的发生。

任何未来的金融危机都将有别于我们正在经历的这一次，但是吸取历史教训使其不再重演仍然是十分重要的。

危机过后消费者保护的作用和思考

消费者需要充分的法律法规，高效的解决方案，专职的消费者保护负责人---以及金融教育的机会---以便在面临日渐增加的金融风险时能够自保。消费者保护应当提高金融中介的效率，增加金融产品和服务的透明度，从而保证公平的市场运作，和由客户需求拉动的金融产品创新。享有充分权利的消费者将有助于培育并提供竞争，优质和创新的金融产品和服务。而受过教育和充满信心的投资者为了其自身的成长和发展将能向资本市场提供额外的流动性(高斯，2008)。

当前的全球金融危机正在检验各国政府(NGs)，管理机构(RAs)，和消费者管理负责人(CWs)向普通消费者提供援助和保护的能力。它也强化了 NG's, RA's 和 CW's 在危机管理方面的作用，同时在为改革消费者保护政策和框架结构的努力过程中为其提供了重要的场所。

世界各地都已感受到了金融危机的影响并且相当的严重。这些已经在欧洲金融服务的规范管理，给消费者带来潜在的重要结果方面带来了某些实质性的改变。第一个改变是消费者保护愿景以及监督方法的改变。第二项也是更具重大意义的改变是欧洲联合政府提出的一项旨在建立一个新的持久性的消费者保护体系(如金融监管制度)的计划。这将见证一项新的管理制度在未来几年以后出局。其职能将由监管机构和许多新的管理人员负责实施。

消费者的保护将影响到每一位公民并且欧盟，摩尔多瓦和中国在该领域的一项有力而反应迅速的政策将有助于保持市场的诚实，有助于经济的发展并朝好的方面改变人们的生活。

消费者保护的失败已经成为危机的导火索和放大器。鉴于近来的这场全球金融危机，危机期间的政策反应一方面主要集中在对先约合同，合同条款，金融产品状况的披露，对他们的专业和独特的分配和债务咨询，另一方面主要是针对面向消费者的教育计划，规章制度，监督管理，具体落实和获得金融教育的机会⁶。

与金融机构相比较，消费者遭遇到权利的不平衡，信息和资源的缺失。这样的不公平和不均等造成了市场的失败。发挥良好功效的消费者保护赋予消费者以行使需求和需求导向的权利。

世界各国在经济活动中同时在经受着一个低迷期。甚至中国，尽管其经济在持续扩张，也在其经济增长周期内经历了实质性的衰退。各国政府和国际金融机构都采取降低开支需求的方式来刺激经济，但这种转嫁是建立在社会和消费者损失的基础之上的。

各国政府决定重新审视年度财政政策并重视关于消费者保护的法律法规也采取了仔细的行动⁷。

⁶ www.worldbank.org/eca/consumerprotection.

⁷ 摩尔多瓦案例：在摩尔多瓦共和国为欧洲一体化而努力的过程中，摩尔多瓦依照欧盟消费者保护的标准而发展的法律法规已经被伙伴关系和合作协议以及欧洲社区行动计划所认可。在目前的消费者保护制度

所有的措施都集中在消费者保护的标准和关于立法与体制改革,以及为消费者提供的信息和消费者利益代表之间交流的改进之间的兼容性上。从 20 世纪 70 年代开始,欧盟就已经致力于协调各国措施来保证欧洲各国公民在单一市场内享受同一水准的保护⁸。

这一过程为摩尔多瓦的每位公民带来了明显的好处。它对企业界也是大有裨益的。因为充满自信的,信息灵通的以及被赋予权利的消费者为经济的创新和发展起到了催化剂的作用。例如,目前欧盟消费者法的主要变革正在发展之中,并且欧盟也正在采取特殊措施致力于解决以下领域的消费者问题,如消费者的金融教育,在线机票预订,手机漫游收费,价格市场政策,保险政策,金融服务以及形势糟糕时的有。

消费者可以实行金融机构的良好商业运作和市场规则,只要存在价格合适的,便捷高效的矫正机制。然而,由于其范围较为狭窄,对消费者的保护并不能代替审慎的监管。它与致力于金融机构和其零售客户关系的商业运作规则和监管相重合。但是,商业运作规则和监管包括其他因素,如金融机构之间的公平竞争和市场诚信⁹。

最近,关于消费者金融保护的制度设计备受关注,包括规范,监管和实施以及金融教育的机会。

一个设计妥帖的消费者保护框架将确保五项原则(世界银行,2008)。也就是为金融消费者提供:

- 1) 清晰真实具有可比性的物价信息的透明度,与金融产品和服务相关的条款和风险;
- 2) 通过在销售金融产品和服务以及代收款过程中公平的,非强制性的和专业性的操作而达成的公平选择;
- 3) 通过经济,快速和高效的处理投诉和解决争端的机制的矫正措施;
- 4) 通过控制对个人隐私的查阅而形成的隐私保护;以及
- 5) 使消费者能够通过提升自身金融知识和能力而使自己在更有决定权的金融教育机会。

这样的一个框架结构确立了用户和金融机构之间清晰透明的合作规则,并确保他们的有效实施和落实。客户的金融保护有两种交付途径:(1)制度管理和(2)金融教育,其中制度管理包括自我接受的,强加的和自愿的经营法规。换句话说,消费者金融保护的法律制度是指,在金融机构和用户打交道时,社会强加给金融企业的令人满意的限制性规定,而金融教育则旨在提升消费者的金融能力从而使其能提升信息灵通的和负责任的金融行为¹⁰。

由于当前全球金融危机的多元性和国内外各种应对政策的巨大努力,要想理解危机不可预见而又复杂的一面以及对危机做出建设性的反应都将变得越来越困难。

由于这些努力两大主要趋势已经显现了。第一,在政府层面上已重申了保持有效和建设性对话,巩固协作与监督的重要性,尤其是在大规模的管理机构范围内能够恰当的理解危机期间及之后在消费者,法人和企业之间的风险及其表征。第二,消费者保护的负责人,民间团体及非政府组织必须联合成立一个广泛,稳妥,对消费者风险分析具有深刻洞察力的制度体系,以便更好地参与由于消费者行为和市场之间的关系而引发的问题的解决。

此外,不断增加的国际贸易意味着相同产品在国际市场上交易的与日俱增。因此,全球管理者之间在消费者教育,消费者产品安全,消费者政策工具包,公司社会责任等领域的国际性合作很受欢迎,尤其是因为它是建立在共同应对和处理对消费者在市场上所面临的问题的协

下,管理机构分散在十几个中央部门和数百个地方部门之中。监管机构因所涉及的机构类型,诉讼特点,和管辖范围的不同而各异。消费者保护领域的法律框架改革仍在仍在进行之中。

⁸ http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_en.htm

⁹ http://mpr.aub.uni-muenchen.de/28201/1/MPRA_paper_28201.pdf

¹⁰ 同上,第 4 页。

调反应的基础之上的，并且能够发布更及时的信息，以便监管人员能够更迅速的识别危机并做出更加有效的反应。

针对危机的政策响应

近三年来，全球有近一半的金融体系一直处于极度的压力之下，这种压力已经决定性的扩散到更广阔的其他全球经济领域这场金融危机已经表明糟糕的消费者保护标准是如何将不稳定性传遍整个国际金融体系的。全世界的消费者群体和伞式组织一直在为致力于这些改变而争论。

全球市场就必然要求有一项改进后的消费者保护规则执行的全球性的一致办法。这也是发展与国际伙伴紧密合作，就紧急事件和不安全产品交流信息，致力于标准化的协调工作，并确保全世界的商务参与者都能意识到企业的社会责任要求并遵守这些要求。

美国，欧盟和国外的监管人员现在正在积极评估谨慎的标准和监管的方法以吸取危机的教训。对我们这一块儿而言，联邦储备委员会正在积极参与一系列的共同努力，以确保大型的，系统化的重要金融机构能够吸纳更多优质的资本，改进它们的风险管理的运作，实行更健康的流动性管理，采取能够提供恰当的操作和风险激励的赔偿结构模式，以及公平的对待消费者¹¹。

国际消费者协会（CI）¹²已经签署了一封致 G20 财长和 G20 领导人的公开信，呼吁对“老百姓”的金融保护，并迫切希望能够看到消费者日常生活需要的金融服务能够被列入下一届 G20 峰会的议程之中，并提醒对在以不负责任的态度发放抵押贷款的行为中受害的弱势消费者进行保护，因为那将是危机的催化剂，以及确保全世界的金融危机不再重演。

这场金融危机已经显现出了对消费者保护的薄弱的一面。夏纳峰会最后宣言的一份声明表示“我们同意把消费者金融保护一体化的政策纳入到金融管理监督的框架结构之内以为加强金融稳定做出贡献¹³”。

有效金融管理最根本的一个部分就是保护消费者免受不公平和欺诈性的待遇。最近的危机清楚地表明了这种消费者保护与金融机构的健康和安全之间的联系。我们已经看到了有缺陷的金融工具既伤害了家庭又危及到金融的稳定性。强大的消费者保护有助于保护家庭储蓄以及向家庭提供公平并适合其金融需求和财力的信用额度。同时，有效的消费者保护能够促进金融市场的健康竞争，支持良性的放贷行为，并增加整个金融体系的信心。联邦储备委员会已经采取了一些重要措施来强化对消费者的保护并确保这些保护措施能有效地对市场变化和出现的危机做出反应。因为消息灵通的消费者能更好的就自己最关切的利益做出决定，有效的披露也是应对不当放贷的第一道防线。联邦储备委员会已经开创性地运用广大客户测试的方法来披露的透明度，特别是抵押贷款和信用卡。然而，我们了解到即使是最佳状态的披露也不足以总能保护消费者免受不公平待遇。因此，我们就以书面的规定为抵押借贷者和信用卡使用者提供强有力的实质性的保护¹⁴。

这次经济衰退的扩散给广大消费者造成了空前的影响。尽管这次危机开始于金融领域，但它的浪潮已经波及到了全世界的消费者。它需要政府的强力干预，这已经给未来留下了许多遗产。

世界各国都在通过采取大规模的财政和社会救援措施以及宣布一系列财政刺激计划努力应

¹¹ <http://www.federalreserve.gov/newsevents/speech/bernanke20091023a.htm>

¹² 消费者国际组织（CI）是世界消费者组织的联合会，它与其会员通力合作，发出全球独立的，权威的消费者的声音。它在 115 个国家里拥有 220 个会员组织，我们正在组建一个强大的跨国运作，以帮助并维权于全球各地的消费者。请参见：<http://www.consumersinternational.org/>

¹³ <http://www.which.co.uk/news/2011/11/g20-summit-a-success-for-consumer-protection-270720/>

¹⁴ 本伯 S.南克主席的讲话_2009.10.23.在波士顿联邦储备委员会第 54 次经济会议上，查塔姆市,马萨诸塞州。

对危机。

表 I

问题，政策目标，责任部门和已经采取或将要采取的应对全球金融危机的措施

国家	问题	政策目标	责任部门	已经采取的措施 /可能采取的措施
金融危机和政策意义				
欧盟各国 (EU)	消费者在银行和市场基金运行的存款和资金	金融领域，消费者保护政策	政策制定者，各国政府	保证银行存款；保证金市场账户
	金融机构破产	金融领域，银行和金融机构	政策制定者，各国政府	通过贷款和购买股票注入资本，增加资本需求 ¹⁵
	全球衰退失业上升出口下降	金融和财政政策	政策制定者，各国政府	刺激性金融和财政政策；为解决失业问题提供支持
China	全球衰退，出口下降	财政和金融政策	中央政府省政府和其他国家部门	此激性金融和财政政策；增值税改革 ¹⁶
	农村地区贫困线标准和薄弱的教育体系	农村发展计划；其他的一揽子刺激计划	中央政府省政府和其他国家部门	改善农村基础设施和提高生活标准 ¹⁷
Moldova	全球衰退，出口和税收的下降	财政和能源部门	政府和其他管理部门	改善商业环境，稳定金融和能源 ¹⁸
	缺少金融领域的管理框架	财政和金融政策	政府和其他管理部门	维持物价稳定，增强银行系统的功能 ¹⁹

¹⁵ 欧洲央行将其基准利率削减到 1%的历史新低并采取了一系列的非常规措施向金融系统注入流动性资本并使信用体系重新得以流动。欧洲诸国也采取了重要的干预措施来稳定它们的金融部门。欧盟各国共计向金融机构注入价值 3000 亿欧元的资本和 2.5 万亿的追加担保资金。

¹⁶ 除了增加支出之外，政府也考虑了减税，这包括增值税改革，购置税的下调和提高个人所得税的征收门槛。除了中央政府的一揽子刺激计划之外，省政府也被鼓励筹集资金来发起补充性刺激计划（18 万亿元人民币）。同时中国人民银行也推出了扩张性的财政政策

¹⁷ 一半以上的分摊基金投入了农村的发展和突出的基础设施建设。例如，铁路，高速公路，机场，灌溉设施和医疗护理的发展等等。在 2010 年 4 月，政府推出了一项旨在改善农村地区学生教学条件的新的长期战略。

¹⁸ 摩尔多瓦当局努力改善商业环境，促进出口，稳定金融和能源部门。本着畅通许可和降低经商限制的态度，重新审查现有法律法规。进口改革包括商务规则的简化和贸易的自由化，包括短期内小麦出口禁令的逆转，对银行监督的强化和增加成本回收的关税。

<http://www.ebrd.com/downloads/research/transition/assessments/moldova.pdf>

¹⁹ 中央银行继续努力维持物价稳定并加强对银行的管理，保持较大的汇率弹性并建立了控制通胀目标的能力。同时，针对金融领域的管理框架应该进一步改进。需要采取措施加强对银行的管理和预防宏观的经济漏洞，包括将外汇带给非对冲的借贷者。最近的袭击者攻击了商业银行的事件就表明在管理金融的法律和司法框架内存在薄弱环节。

表 II

问题，政策目标，责任部门和已经采取或将要采取的应对全球金融危机的措施

国家	问题	政策目标	责任部门	已经采取的措施 /可能采取的措施
消费者保护和政策意义				
欧盟各国 (EU)	消费者支出下滑	财政刺激计划，税收改革	欧盟政策制定者	许多国家选择减税 ²⁰
	金融服务，消费者信用价格透明，不公平合同条款和商业惯例等	消费者保护计划 ²¹	欧盟委员会，政府，管理机构和其他消费者组织	将简化现有规定，通过消除隐性收费条款增加对消费者的保护
China	城乡收入差距	财政刺激和消费者保护计划	中央政府省政府和其管理部门	社会转移支付增 ²²
	国内居民消费低；消费支出下滑	财政刺激计划增加国内消费	中央政府省政府和其他管理部门	补贴计划刺激消 ²³
Moldova	不固定性机构和结构性框架	消费者保护的法律法规	经济部和其他相关部门	2012.1.1 一批新的规定开始生效
	法律框架，消费者信用金融服务，不公平的金融惯例等	消费者金融保护，消费者保护的法律法规	MEC, MF, NBM, ACP 和其他相关的监管机构 ²⁴	2012 年底消费者信用法将生效
	诉诸司法的消费者补救和惩罚措施，不公平合同条款	消费者保护的法律法规	ACP, 司法部, 经济部	2012.1.1 一批新的规定生效

²⁰ 减税的目的在于刺激消费支出（减水主要是在两个范围进行：所得税和营业税例如增值的减让）。其余国家在特定领域采取减税措施以促进销售的，如德国的汽车行业。在有些情形下，这也包括通过补贴和免税刺激购房者购买节能型和绿色型房屋。

²¹ 这一计划为未来其年欧洲的消费者政策设定了三个层次的目标 1)授权消费者 2) 强化消费者的福利 3)保护消费者。

²² 社会转移支付针对的是贫困和低收入家庭。社会转移支付包括直接的现金转移，有条件的现金转移和社会福利计划。高效率部门的劳动力在分配应该有助于提高劳动生产力，作为在全国人力资本减少的差额。

²³ 这项计划预算为 60 亿元人民币，为个人提供 3000 元人民币，为企业提供 6000 元人民币的补贴。此外，这项计划延期至 2010 年 6 月。

²⁴ 经济部，财政部，摩尔多瓦国家银行，消费者保护机构，消费者保护协调委员会等等。

	产品安全 ²⁵ ， 远程销售， 时间分享的规定 ²⁶ ， 一揽子旅游等，	消费者保护的法律法规	ACP, 司法部, 经济部	摩尔多瓦 必须更新现有措施采用新的法律以达到与欧盟法律的和谐一致
--	--	------------	---------------	----------------------------------

全球性的经济危机导致了欧洲国家的劳动力需求下降并直接影响到在国外工作的摩尔多瓦公民；因此，汇入摩尔多瓦国内的资金流量也将相应减小，这也将会导致低消费和低经济增长。

全球危机带来了私人投资流动的减少所表现出来的高风险，使得经济弱化甚至难以应对内部缺陷和发展的雪球。然而，影响因不同的国家而各不相同，经济影响主要包括：

- 较弱的出口收入；
- 对往来账户和收支平衡造成的进一步压力；
- 较低的投资和增长率；
- 就业机会的丧失；
- 消费信心的丧失；
- 影响消费者福利；
- 低增长转化为高贫困；
- 汇款减少；
- 犯罪率上升， 医保体系减弱甚至社会保障体系会有更多困难。

欧盟

欧盟已经在逐步制定旨在保护消费者特殊利益的措施。如前所述，从20世纪70年代中期开始，为了能够保证欧盟公民在单一市场内受到同一水准的保护，欧盟就开始寻求各国法律措施的统一与和谐

提升消费者的权利，事业的成功和福利待遇已经成为欧盟价值的核心。这些问题会对经济造成影响，这一点已经得到了认可。

他们是经济的生命线，因为他们的消费占欧盟GDP的58%。充满信心，消息灵通和被赋予权力的消费者是经济变革的引擎，因为他们的选择推动着创新和效率。

欧盟现在正面临着新的挑战。一些欧洲国家²⁷最初把金融危机当作纯粹的美国现象来看待。随着欧洲经济在短时间内快速衰落，这种看法发生了改变。市场情况进一步恶化，全球贸易急剧下降，欧洲经济的负面预期增强，因为作为国内产业安全阀的对外出口正在减少。此外，失业率上升日益增长的金融和经济混乱引发的公众抗议，都增加了欧洲政府和领导人的执政难度²⁸。

²⁵ 欧洲一体化联盟的政府正在努力制定一批旨在强化食品安全标准以促进农产品向欧盟和其他市场出口的措施。

²⁶ 在欧盟“分时”这个术语指的是两种类型的机构：时间分享和旅行俱乐部。当购买分时的时候，消费者买到的是一年内特定时间的假期旅馆使用权或者在以记点为前提的制度中等值的点数。这些新的规则继承了下面一些新的规定：(1) 涵盖所有的独家所有权的财产包括旅行俱乐部，(2)在作出选择前提供综合性的提前联系的信息，(3) 涵盖动产如运河船，小型面包车等，(4) 限制任何时间的提前付款和(5) 创造了一个统一的 14 天冷却期，此时消费者可以任意理由撤回合同。

²⁷ CRS 报告 R40415, 金融危机：欧盟反应的影响，詹姆斯 K. 杰克逊

²⁸ <http://www.fas.org/sgp/crs/misc/RL34742.pdf>

2007-2009年的金融危机影响了欧盟经济，主要是因为当危机爆发前他们在美国运营的时候，庞大的欧洲金融体系基本上采取的是同一的经营模式²⁹。关于现有的欧盟管理框架引发了2007-2009年的金融危机的批评就是一些欧元区国家的金融监管人员允许其被监管机构使用“初创-分销”的经营模式，这使得他们的金融机构具有优于其他欧盟银行的竞争优势。这些资金庞大，监管松弛的金融机构发展成为高利润的产业，他们的风险资产没有被纳入资产负债表，也没有预留所需的资金数额来缓冲他们的风险³⁰。

全球金融危机是一条将欧盟成员捆在一起的紧绷的绳索，也给欧盟团结的理想和共同的利益带来了挑战。

《欧盟消费者政策战略2007-2013》主要致力于加强消费者保护和金融素养³¹。该策略目标有三：（1）通过保证消费者拥有真正的选择权，准确的信息，市场透明度，以及来自于有效保护和坚实权利的信心而赋予消费者权利；（2）强化关于价格，选择，质量，多样性，购买力和产品安全等方面的消费者福利。（3）保护消费者群体免受不可能由个体承受的严重风险和威胁。

换句话说，也就是欧盟承诺要提高其公民的生活质量。战略实施的关键步骤在于各国消费政策基准的发展，包括针对金融部门的消费者保护政策，和服务质量数据和投诉统计的收集。欧盟采取的有效消费者金融保护体系的措施包括三个方面。这为政府干预，消费者信息和消费者教育提供了政策理论。消费者应当有权获得：（1）在购买金融服务时做出明智决定所必需的充分信息，（2）纠正违反金融服务合同的有效追索机制，（3）金融教育计划。

在这次经济和金融危机中，欧盟快速反应确定了一项旨在恢复金融业信心和保护并促进经济增长的常用方法，成功地阻止了欧洲金融市场的崩溃，挽回了数百万的就业岗位。2008年12月，欧洲国家就《欧盟经济恢复计划》达成一致意见-一项在2009-2010年间达到GDP%的协作财政刺激计划。欧洲央行将其基本利率削减到历史最低的1%并采取了一系列非常规的措施向金融体系注入流动性资本，从而使得信用流通重新得以恢复。欧洲各国也采取了重要的干预措施来稳定它们的金融机构。欧盟各国一共向金融机构注入价值近300亿欧元的资本和价值2.5万亿欧元的担保资金。欧盟采取了一系列新的措施对对冲基金和个人资本实施监管，截至2011年2月一项新的金融监管制度在欧盟27个成员国范围内生效。欧洲国家元首和政府首脑也就建立一项旨在保护2013年以后欧元区的金融稳定的长期的危机管理机制达成了一致意见³²。

最近的数据表明欧元已经回归到危机发生前的状态并且欧洲经济的复苏也已经获得了动力。除了坚实的出口业绩，国内需求也促成了经济的强劲增长。就业状况正在好转。此外，公民的信心也很高涨：根据“德国马歇尔基金会的2010年度大西洋彼岸趋势”的调查报告，绝大多数欧盟的受访者认为作为欧盟的成员对其本国经济来说也是一件好事。一些欧盟成员国正在实施经济恢复计划以使其财政机构有序运行。欧洲国家已经为更大的经济协作创造了条件，也正在为中长期的经济可持续增长奠定基础³³。

²⁹ 佐藤隆文，金融厅长官“日本金融体系的当前形势和金融厅的政策应对，”金融厅演讲，2009.6.17. 第2页 <http://www.fsa.go.jp/en/annouce/state/20090617-1.html>

³⁰ 吉拉谟·德拉德赫萨 简报论文。

³¹ http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/doc/cps_0713_en.pdf

³² <http://eurunion.org/eu/Hot-Topics/EUROPEAN-UNION-RESPONSE-TO-THE-ECONOMIC-AND-FINANCIAL-CRISIS.html>

³³ 同上。

中华人民共和国

在过去的几年间，中国一直是世界上经济增长最快的国家之一同时也为世界的经济增长与繁荣做出了重大贡献。可是，全球经济危机和欧元区经济危机给中国和亚洲国家带来了深远的风险并对中国经济造成了极大的威胁，使其经济增长速度降低。这场经济危机已经减少了中欧之间至少在进口的某些领域内的需求。

近年来，中国经济在运行中出现了诸多的失衡现象：个人消费支出所占份额过低和被高估的GDP投资的份额之间的矛盾；庞大的制造业部门和渺小的服务业部门之间的矛盾；规模空前的官方外汇储备；日益增长和难以为继的住宅物业投资比例；要减轻这些不平衡就需要根本的市场化改革³⁴。

中国政府抱怨其经济低增长源于世界经济的放缓，这意味着对中国出口需求的减少。“世界经济增长的速度已经明显放缓了。在国际经济大环境中存在着诸多不确定和不稳定的因素，”中国国家统计局的李晓超说，“所有这些因素都已经开始释放出对中国经济的负面影响。”除了实体经济，中国劳动力市场也受到了来自全球金融危机的严重影响。《金融时报》基于政府统计数据报道了2008年上半年有67,000家工厂倒闭消息。农民工，刚毕业的大学生和受教育程度较低的城市青年是受影响最严重最直接的人口。在这场危机中，城乡的贫困人口都在增加，他们的生活条件在不断恶化。这次全球金融危机也对中国的国内消费产生了不利影响。由于受金融危机的威胁，中国大幅度地增加了他们家庭的预防性储蓄，同时由于对收入下降和经济形势恶化的预期他们还控制了生活开支。许多中国消费者正在丧失他们的财产，收入和对当前市场体系的信心，最终消费者不得不勒紧腰带过上苦日子。

中国的消费者对中国经济的发展有着重要的影响。幸运的是，中国政府应对危机反应迅速。仅仅在危机发生几个月的时间以后，大规模的一揽子经济刺激计划就开始实施了。除了一揽子的经济刺激计划，政府还采取了主动的措施鼓励汽车销售的国内消，主要是在农村地区(通过引入10%的针对新车，微型货车轻型卡车和农用运输车辆的补贴)³⁵。这个计划为购买新电视机，冰箱，洗衣机，空调和计算机等的人提供10%的补贴。总之，在2009年中央政府在该项目下惠及农村地区的补贴达450亿元人民币。

中国对这种局面尤为关切，它是保持经济增长和维护社会稳定的关键。中国由于其强大的经济性能，意义和独特的制度特征(例如高度的政府管控能力和高度的储备水平，都给予了它在应对危机时的更多地灵活性)而在经济危机的大潮中立于不败之地。

中国应对全球金融和经济危机的政策是迅速而又经过精心设计的，这些政策主要是建立在对国家和国际经济利益平衡的基础之上的。2008年11月，它宣布了4万亿元人民币(5,860亿美元)的财政刺激计划。确切的渐进的刺激效果很难确定，因为有些支出本可以提前预算在内还有很多的资金项目直接分给地方政府负担。但是大规模的刺激和它对遍及中国的项目产生的效果是毋庸置疑的³⁶。除了增加开支以外，政府还实施了一系列的政策以刺激和平衡经济，增加消费者的支出，减税，重组和补贴某些行业，以及增加农民和农村贫困地区的收入。政府刺激短期经济活动的努力无疑是成功的³⁷。

中国是一个重要的经济体并持有巨额的外汇储备，因此它的政策对全球经济都会产生重要影

³⁴ 尼古拉斯·拉迪是安东尼·M·所罗门在国际经济佩特森研究所的高级研究员。他是《中国在全球经济危机后的可持续经济增长》一书的作者。

³⁵ 这项计划预算为60亿元人民币，为个人提供3000元人民币，为企业提供6000元人民币的补贴。此外，这项计划延期至2010年6月。

³⁶ http://twq.com/10january/docs/10jan_overholt.pdf

³⁷ http://www.oecd-ilibrary.org/economics/country-statistical-profile-china-2011_csp-chn-table-2011-1-en

响。中国的政策制定者可能将会继续保持对消费者需求的刺激，劝阻储蓄和鼓励致力于中国消费者需求的实业，为将全球经济推回到原来的轨道的过程中发挥领导者的作用而制定符合逻辑的措施。

摩尔多瓦共和国

和许多其他的前苏联加盟共和国一样，摩尔多瓦共和国从来也不会是免遭全球动乱影响的，并且已经经历了一些经济困难。摩尔多瓦经济是一种和欧盟与独联体等重要贸易伙伴相依存的适度经济，它一直严重依赖在国外工作的摩尔多瓦人的汇款。在2008年，汇款几乎达到了GDP的三分之一³⁸，系全世界排名最高者之一。

在国会选举后摩尔多瓦最近的政治危机把对安全的关切和经济危机的地缘政治含义纳入了现实考虑的范围。

摩尔多瓦的经济非常的开放，因此严重的暴露在了外部因素之中。全球金融和经济危机已经在多个方面影响到了摩尔多瓦的经济和社会，尤其是危机打击了摩尔多瓦的出口和汇款。这次金融和经济危机通过主要的传播渠道影响到摩尔多瓦的社会，汇款的下降，内部和外部需求的下滑，外商直接投资流入的减少，政府向地方转移财政的萎缩，以及由于移民回国而导致失业率上升。

令人吃惊的是，《银行家》，一家颇受人们推崇的英国金融期刊，根据用以编纂其2009年“世界金融健康指数”的25项指标，在衰退时期经济稳定方面，将摩尔多瓦在184个国家中排名第五。

然而，截至2010年底，产出量已经超过了危机前的水平，经济开始稳步回升。这次危机凸显出摩尔多瓦经济对部分资金来自汇款的消费的依赖性³⁹。

多年来，摩尔多瓦已经实施了法律框架结构的广泛改革，也已经将为市场经济过渡的综合立法基础落实到位，使这些法律完全发挥效用，尤其是强化法院制度，整治腐败问题以及实施其他措施来强化法治原则。然而，至于立法和执法领域的具体实施，仍然有必要采取进一步的措施。

法治原则在摩尔多瓦相对薄弱，提高透明度和问责以及确保司法独立已经成为欧洲一体化联盟的政府改革的重中之重⁴⁰。摩尔多瓦共和国欧洲一体化的努力和在消费者保护领域依照欧洲标准进行的法律和政策的发展都已经在“欧洲社区行动计划”中获得了通过。

如今，消费者保护领域内的法律框架改革是一项正在取得积极进展的工作。类似于消费者知识⁴¹的过程将是一个长期的过程，为了刺激摩尔多瓦的市场经济有效运转，为了增强消费者信心，为了国际商务关系的进展，这需要全国制度框架和依照欧盟标准的法律框架的优化。消费者保护领域内的制度框架主要是由2003年的《消费者保护法（修正版）⁴²》第四章确定的，它规定了“保护消费者权益的授权实体”其中包括中央公共管理，其他公共部门和消费者协会。主要负责消费者保护法律和政策的公共部门是经济部

在现有的消费者保护制度中，管理部门是被分散在十几个中央公共管理部门和数百个地方公共管理部门之中的。管理部门因所涉机构的类型，诉讼的本质以及区域管辖能力的不同而各异。这就带来了一系列的问题。首先，分散负责降低了追责的效率。因为消费者保护似乎是每个人的工作，于是它就不是任何人的工作，使得消费者处处面对官僚主义的推诿，保护不

³⁸ <http://www.state.gov/r/pa/ei/bgn/5357.htm>

³⁹ http://www.undp.md/publications/economic_crisis/Report_impact_financial_crisis_eng.pdf

⁴⁰ http://en.wikipedia.org/wiki/Alliance_for_European_Integration

⁴¹ <http://www.eu-consumer-law.org/>

⁴² <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=340558>

能是一项孤儿的任务。第二，有一些公共管理部门行使的是互相抵触的职责---一方面，他们要保证经济主体的安全和稳固，而另一方面，他们又在确保消费者保护的使命。例如，安全和稳固就意味着，首先，得盈利。如今，泛滥的消费者金融产品到处可见，而金融机构从中获取了丰厚的利润。鉴于银行有能力保持强大的商业游说团体，消费者保护基本上就是从属于银行的盈利问题。第三，减少官僚主义作风，提高办事效率。踏实的努力可以创造并带来经济的增长；十几个公共管理部门可以予以撤销以节约开支，同时也可以带来人事，设施，运行，维护，账目和管理的高效率。

巩固单一管理责任的消费者保护机构将有助于部分地解决这些问题。由一个单一的部门负责的统一的监管是绝对必要的。这个由许多部门向一个部门过渡的统一过程，要求对消费者保护制度的通盘管理，以应对直接造成不公平和欺诈性的商务惯例的核心的管理失败和薄弱环节，和可能会导致下一个失败的危险。消费者需要一个承诺通过忠实努力来解决所有消费者投诉的全新的消费者管理机构。

蒂姆·盖特纳⁴³说：没有明确的操做规则，就不能保证消费者做出明智的风险选择的机会。无管理的创新必将会导致互相竞价将消费者开发到极限的困惑。没有制度，那些通过隐藏真实成本而使其产品表现得对消费者更具吸引力的机构将会在竞争中获胜。或许有些公司并不想采取这条路线，但是竞争迫使其不得不这样做。如果没有强有力的监管框架，银行和其他金融产品提供者会竞相利用消费者的不知情而获利，却不会优先考虑改善对消费者的服务。由于依据欧盟的近似过程，一个负责消费者事务的高效的制度架构需要在公共管理的范围内建立起来。于是，2012年1月1日，一系列关于消费者保护的法律规定开始生效了。关于消费者保护的法律的升级带来了一系列的机遇：（1）政府主要负责市场监管，度量衡和消费者保护的若干部门被合并升级为一个统一的消费者保护机构；（2）消费者被免除国家费用；（3）一些旨在阻止不公平和欺诈性的商务惯例的新的法律出台。

摩尔多瓦所需要的可能的反应将包括及时的，短期的（稳定）和长期的（结构性的）政策反应。不幸的是，有些计划中的稳定性和结构性的政策反应措施或被拖延或仍在审查之中。

消费者保护机构（ACP）是摩尔多瓦消费者保护的最基本的执行机构。对一个专门的，统一的消费者保护机构的需求是清晰明确的。

当前的消费者保护体系在保护消费者，市场效率和创新方面是低效的。尽管它的授权相当宽泛，ACP还是应该确保自己能得到额外的法律保障以应对它所接到的所有与金融服务相关的投诉。

消费者保护机构与金融机构是相关联的，尤其是当它被赋予负责金融稳定的权力的时候。ACP应该能够独立自主地制定管理一切金融机构-银行和非银行-向消费者提供金融产品和服务的机构，保护消费者的规则。它缺乏专门的不仅能理解消费者保护而且能理解金融产品和服务以及与金融服务相关的立法的工作员工。为了确保更加富有成效，ACP需要建立金融服务方面的机构知识。许多消费者缺乏金融领域的知识和了解，因此，仅有披露本身并不足以解决某些领域的市场失败的问题。

强有力的消费者监管负责机构致力于监察不公平的交易和方案，糟糕的商业惯例，并消除可能让风险和滥用的做法在不留意和缺乏监管的情况下得以进行的漏洞，并能够阻止骗局的发生，以及对实施上述做法的公司进行准确的惩罚。

ACP应当是一个透明的政府机构和监管实体，它应该能够采取行动（基于接受的投诉和它自身的市场观察）寻找公司正在利用消费者金融知识欠缺的情形，并快速高效地采取行动，并能为消费者保护争取一个更平衡的角度，同时提出一些建议。

⁴³ http://en.wikipedia.org/wiki/Timothy_Geithner

金融危机已经证明了当今世界的贸易是何等的具有全球性。主要立足于电子商务和国际贸易的角度，ACP应该重视进一步发展国际消费者保护的措施和联络，这些将有助于进一步提升在金融服务领域开发与消费者相关的文化的效果。这是成为国际网络，计划，运动，组织和行动等的一员的需要⁴⁴。国际消费者保护和执法网络(ICPEN)，消费者国际组织(CI)，经济合作与发展组织(OECD)等等，对于ACP来说应当具有高度的优先性。整个世界的贸易行为都是和发达国家联系在一起的，并会受到各种或好或坏的问题的影响的。

同时，在许多欧洲国家⁴⁵，消费者特派员的制度被认为是代表消费者利益的具有监督权的最受信任的公共管理机构之一，它负责探求与金融服务，房产交易，信息通信技术产品与服务⁴⁶，价格透明度，电子商务行业，电视市场，虚假交易和限制报价以及其他不公平的商务行为。

遗憾的是，时至今日，就这一点上，摩尔多瓦的消费者保护议程尚未提及。如果公众要求对违规者采取措施的话，监督就会更加的有效。除了媒体的关注，当存在有效的消费者保护组织时，公众的需求也被强化。

建立与维护高效的监督机制，和一方面与消费者的协作，另一方面与市场中介的协作是极其重要的。

消费者保护的新角度

如果仅通过政策制定者的工作，消费者保护的目的是难以实现的。如果法律不仅仅是停留在纸面上，并且对普通消费者的日常生活起作用的话，那么法律框架还必须伴随有旨在加强消费者公民意识和行动的文化投资。

当今的消费者受到日益增长的大量信息和更宽广选择范围的产品挑战。为了在日趋复杂的市场上做出正确的选择，国际社会必须开发出更广泛领域内的技能和知识。通过不断提升的意识和教育水平，这一点是可以实现的。

根据经合组织(OECD)的出版物，为了做出更理性的选购决定，消费者需要专门的技能和知识，政府在通过教育开发出所需的技能和知识方面是可以发挥重要作用的。这一点在经济危机时刻尤其重要，此时消费者比以往任何时候都需要能够知道该如何避免市场失误，以及在新兴市场和传统市场上能够得到有信心地指导⁴⁷。

金融危机不仅对一国经济产生不利影响，而且也对该国公民产生不利影响，这就是关于金融机构的明确的操作规则和消费者提升的金融知识相结合将必定能够增强消费者对金融市场的信任并将支持这些市场发展的原因。

直到2007-2009年的金融危机，全球估计每年新增1.5亿金融服务的消费者。自危机后增速减慢以来，仍保持快速增长。这场金融危机突出了在全球金融体系中对消费者金融保护的长期稳定性的重要性。同时，使用金融服务的快速增长也指出了强化金融监管和对消费者教育以保护和授权消费者的必要性。在强有力的消费者金融保护缺位的情况下，不断扩张的金融利润或许会丢失甚至被毁掉。

事实上，有很多的国际行动和共识都集中在经济和金融危机上。世界银行，OECD，MIF等等，都为国际对话和消费者金融保护做出过贡献并提出减速将会严重恢复也比最初预期的更慢。消费者保护国际组织也积极地向G20诸国提出和准备了建议书，包括呼吁发展国际标准和国

⁴⁴ <http://www.econsumer.gov/english/about/overview.shtm>

⁴⁵ England, Denmark, Finland, Sweden, etc..

⁴⁶ Information and Communication Technology

⁴⁷ http://www.oecd.org/document/47/0,3746,en_2649_34267_42279215_1_1_1_1,00.html

际指导方针，还有创建新的国际组织来分享最优做法，以及必要时支持国际标准和国际指导方针的发展⁴⁸。G20诸国领导人注意到了强化国际金融监管体系的需要：“需要采取更多的措施来保护消费者，储蓄人和投资人反对泛滥的市场惯例，提升高质量的标准，以确保世界不会再次面临我们已经看见的危机的范围。我们致力于在国内和国际范围内共同提高标准，以使我们的国家管理部门一贯地适用全球标准来确保一个公平竞争的环境并避免与市场脱节，保护主义和监管套利。”

在2010年11月⁴⁹，世界银行发起了一项“关于消费者保护和金融知识的全球计划”以应对综合性的问题。目标是帮助各国实现金融服务领域内消费者保护的实质性的重大进步。

“全球计划”重点关注以下四个领域：

- 是金融信息便于理解和具有可比性，以便消费者能买到最佳的服务；
- 改进商业操作，确保滥用的和掠夺性的操作规则得到禁止，中介机构得到规范；
- 给消费者指出快捷便利的矫正办法，当他们的金融机构犯下错误时；
- 帮助消费者充满信心地使用金融服务。

金融危机突出了为全球金融系统长期稳定而对消费者保护的重要性。同时，使用金融服务的快速增长也指出了强化金融监管和对消费者教育以保护和授权消费者的必要性。在强有力的消费者金融保护缺位的情况下，不断扩张的金融利润或许会丢失甚至被毁掉。

消费者的金融保护为金融机构及其零售客户设定了清晰的操作规则。它目的是确保客户：（1）收到信息以使它们能做出明智的决定，（2）不遭受不公平或欺诈性操作规则的待遇和（3）有权诉诸争端解决机制来解决争端。补习金融知识的行动旨在为消费者提供知识，技能和信心来理解和评估他们所收到的信息，本着授权他们采购那些最能满足他们和他们家庭需要的金融产品和服务。为金融机构设定的清晰地操作规则，再加上消费者提高的金融知识将必定能够增加消费者对金融市场的信任，也将支持这些市场的发展⁵⁰。

监管体制

以消费者保护为己任的政府或管理者将不得不经常一方面平衡消费者，另一方面平衡销售者，供应者或制造者之间的需要。对具有管理权和主要在消费者金融市场，消费者保护和竞争政策之间的合作权的政府机构的需要已被广泛的接受。在“金融震荡和经济危机”之后，绝大多数国家都有了这样的机构。然而，监管体制的问题也涉及到政府机构，SROs（自我管理组织）和民间团体之间关系的问题。它也涉及到这样的问题，即是否一个机构应该从其他机构承担特定的消费者管理责任，并将其集中到一个处室办公，是否它应该是负责消费者保护的同一个组织。这些问题当然没有可以被普遍接受的答案。事实上，几乎每个国家在监管体制的问题上都采取了其各自独特的方法。这，在某种程度上，是符合需要的，因为每个国家都有其独特的文化和法律制度以及其独特的需求和问题。人们必须认识到任何一种监管的安排都有其长处和短处。

任何机构都可以是大而高效或者具有充分的灵活性。或者是小而高效。此外，一个以上的机构的存在将会导致互相抵触的或重复的管理以及管理权限的不确定性。总之，对于有着新兴的消费者金融市场的国家在一个国家机构内采取统一的监管措施或许是符合要求的。当然，

⁴⁸ 消费者国际组织，在金融服务领域安全，公平和有竞争力的市场：向 G20 提出的关于强化金融服务领域消费者保护的建议书 2011.3.

⁴⁹ <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTFINANCIALSECTOR/0,,contentMDK:22761006~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:282885,00.html>

⁵⁰ 同上。

如果一个国家已经有了一个行使消费者保护管理权限的机构，那么给予它这一职责要比创建一个新机构更合适一些。因为，在现有机构中让所有政府管理机构都来管理消费者保护和金融市场的优点是明显超出了如此安排的成本。另一方面，这些监管职责已经由不止一个的部门来处理并且这种安排运作良好的话，那就无需统一这些机构⁵¹。

政府机构和其他主管部门之间管理责任的合适界定的问题在理论上要比实践上更容易回答。自我监管也有一些实实在在的好处。SROs 可以施加道德标准，这一点已经超出了由政府所施加的规则的范围。他们有使用最有效的管理方法的激励措施。他们一方面拥有消费者，另一方面拥有知道何时监管可行以及对市场用户有益的商业灵敏度。他们能够在早期识别和理解问题，并以合适的解决方案做出反应。SROs 应该承担这些他们能够最高效的履行以及有高效履行的激励措施的责任。然而，一个履职良好的 SRO 的能力依赖于许多因素，包括具有资质的能够做出负责人的决定的工作人员和实施适当的解决办法。

鉴于人们对待危机的态度和消费者受教育水平的提高和成熟，由 SROs 来行使大部分的监管职能就显得十分必要。因此，监管体制就应该具有足够的灵活性和能动性来适应这一发展。然而，自我监管的概念，并非意味着政府部门可以或应该放弃对自我监管体制进行监督的责任。实际上，所有涉及自我监管体制的内容都应该确保 SROs 和其他公共管理机构，以及其他潜在的反竞争行为之间的冲突能够得以避免，并且，如果已经发生了冲突，则应该得到积极地处置⁵²。

讨论和结论

消费者保护是一个热门话题，并且采取相应的措施是绝对必要的。从全球金融危机得到的教训是现在就采取强有力的措施要比等到损害发生以后再去被动应对要好得多。但是所有的政策都是代价和利益兼具。要决定何时，以何种方式引入保护措施仍是当今的管理者们犹疑不定的事情⁵³。

鉴于以上情形，各国政府在克服与全球金融危机有关的问题时发挥积极作用是必须的。通过提供基本的补贴，如食品，确保消费者在这次危机中不致受到严重影响，政府的干预是非常重要的。这将可以阻止未来物价的上涨。控制物价是符合那些失去工作，薪水和终生积蓄的消费者的利益的。

经济和金融的复苏需要一些关键的措施，其中之一就是在等待经济恢复增长的时候刺激消费者的福利，需求和信心，挽救千千万万的工作岗位及维持大大小小的企业正常运营。经济的复苏首先需要的是消费者的复苏，这是一种通过“机敏投资”，针对消费者的直接的和起作用的措施。机敏投资意味着为了明天的需要而向合适的技能投资。在艰难时刻，所采取的措施必须要符合帮助那些最需要帮助的人，努力通过社会费用的行动来保证工作岗位，及时应对那些失业者对长期工作的需求，通过额外的政府基金和加速的额外社会基金，通过有针对性的能源效率，缩减有问题的公共服务开支。

在现代社会中，消费者的作用在不断增加，但是这项授权给他们带来管理自己事务的更大的责任。即使是在政府的财政能力范围内来应对，最好的应对途径也就是把系统的经济和社会监测和真诚的社会对话结合起来。在金融和经济持续低迷的时期，与消费者保持经常性的沟通交流是非常重要的。为了说服消费者，以恰当的途径来进行沟通交流也是很重要的。当金融危机发生时，无论人们是否亲身感觉到了，以缺钱的形式，或以对未来恐惧的形式，他们总的来说都是表现得对钱更加的在意。

⁵¹ 关于这点，参见风险机构论[法律和监管框架...] <http://riskinstitute.ch/135450.htm>

⁵² 同上

⁵³ 乔纳森·默多克

有效地应对经济困难和金融压力可以开启一扇通向积极成果之门。经济困难可以带来一些积极的变化，例如找到新的工作或提高了个人的理财能力⁵⁴。

经济压力是对普通生活和普通消费者的一个重创，因为经济的不确定性（关于工作安全，收入和储蓄）导致消费者削减采购和品牌，以及由于消费市场萎缩零售商削减产品的后果。许多消费者转而购买打折或低价商品，这将会有利于某些品牌或某些零售商超越其他的竞争对手。

对各国政府，国际机构和公民团体最重大的挑战仍旧是找出具有弹性的解决办法，在这种弹性下办法下，家庭可以面对危机，提供阻止有害影响的支持和促使它们强劲复苏。面对这场全球性的挑战，一方面，国际社会应该加强政策协调，强化合作并做出共同的反应，另一方面，各国政府应该限制那些不能为消费者利益而运作的企业并制定充分的管理制度采取措施恢复责任和追责制度以及国内国际市场的透明度。

为了应对与经济危机相关的消费者保护的不足，各国已经采取了一系列的政策措施。这些措施包括，最著名的一项就是，促进对金融市场透明度的制度监管和落实的努力。寻求确保同样情况不再反复发生的政策将是上中之上。这场危机不是最后的危机，但如果其教训之一，即降低弱点，构建弹性成为发展的中心任务的话，那么未来的危机可能会带来更少一些的伤害。

此外，经济低迷持续的时间越长，它对未来生活的机会和儿童认知的发展的影响程度就会越深，这在很大程度上取决于相关责任部门采取的缓冲措施的力度。

⁵⁴ http://www.doylesalewski.ca/personal/en/ documents/financial_distress_DSI.pdf

缩略语

EU	欧盟
ACP	消费者保护机构
SRO	自我监管组织
NG	各国政府
RA	监管机构
CW	消费者负责部门
ENAP	欧洲社区行动计划
AEI Government	欧洲一体化联盟的政府
CI	消费者国际组织
MDG	千年发展目标
MSIMSCO	主要的国家市场监察，计量和消费者保护部门
OECD	经济发展与合作组织
PBOC	中国人民银行
ICPEN	国际消费者保护和执法网络

Bibliography or References

CI Studies:

<http://www.consumersinternational.org/news-and-media/pressreleases/2011/05/%E2%80%98not-enough-brain-power%E2%80%99-spent-on-consumers-during-financial-crisis---french-finance-minister>

<http://www.consumersinternational.org/our-work/financial-services/key-projects/financial-crisis>

<http://www.consumersinternational.org/media/786610/our-money-our-rights-english-wcrd2011.pdf>

Literatures and Notes:

Duncan Green, Richard King, May Miller-Dawkins/
OXFAM Research Report/ The Global Economic Crisis and Developing Countries: Impact and Response/ Draft January 2010

Derek Ireland, Director/ Consumer Research and Analysis, Office of Consumer Affairs,
Industry Canada "Policy Opinions Journal", page 27-30, October 1997.

Neil W. Averitt and Robert H. Lande entitled: "Consumer Sovereignty: A Unified
Theory of Antitrust and Consumer Protection Law," Volume 65, *Antitrust Law Journal*, page
713, Spring 1997.

Amalia, P., and Ionut, P. (2009). Consumers' reaction and organizational response in crisis context,
Uni. Of Oradea. *The Journal of the Faculty of Economics*, 1(5), 779-782. /
<http://steconomice.uoradea.ro/anale/volume/2009/v4-management-and-marketing/157.pdf>

Nistorescu, Tudor and Puiu, Silvia (2009): *Marketing strategies used in crisis - study case*.
Published in: *Analele Universitatii din Craiova*, Vol. 1, No. 37 (2009) (01. October 2009): 05-12.
http://mpira.ub.uni-muenchen.de/29204/1/MPRA_paper_29204.pdf

Susan Joekes and Phil Evans, in focus: Competition and Development / The Power of
Competitive Markets
<http://publicwebsite.idrc.ca/EN/Resources/Publications/Pages/IDRCBookDetails.aspx?PublicationID=56>

Other links:

<http://microfinance.cgap.org/2010/04/20/consumer-protection-when-to-protect-and-how/>

http://www.house.gov/apps/list/press/financialsvcs_dem/prfinal_062610.shtml
[http://www.ifc.org/ifcext/gfm.nsf/AttachmentsByTitle/Tool5.10.AFIReport-ConsumerProtectionPolicy/\\$FILE/Tool+5.10.+AFI+Report+-+Consumer+Protection+Policy.pdf](http://www.ifc.org/ifcext/gfm.nsf/AttachmentsByTitle/Tool5.10.AFIReport-ConsumerProtectionPolicy/$FILE/Tool+5.10.+AFI+Report+-+Consumer+Protection+Policy.pdf)

http://www.bc.edu/bc_org/avp/law/lwsch/journals/bciclr/25_2/06_TXT.htm
<http://www.dw-gmf.de/links/5497.php>

http://europa.eu/eu-life/consumer-rights/index_en.htm

http://europedia.moussis.eu/books/Book_2/4/11/index.tkl?term=consumer%20protection&s=1&e=20&pos=15

http://www.support-md-eu.md/SLAG_en.html

<http://www.cca.org.cn/index.jsp>

<http://www.springerlink.com/content/q46g103288366311/>

<http://www.chinabusinessreview.com/public/0505/bush.html>

http://www.deloitte.com/assets/DcomGlobal/Local%20Assets/Documents/Deloitte%20Research/dtt_dr_china_consumer_report_021109.pdf