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。

“不是不想维权，是真耗不起”

小额消费纠纷维权困局调查

A 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。

B 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。

C 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）

据《法治日报》