

提振消费信心

为贯彻党的二十大和中央经济工作会议精神,全面促进消费,着力扩大内需,推动高质量发展,在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上,中国消费者协会确定2023年全国消协组织消费维权年主题为“提振消费信心”。

年主题涵义

一是立足主责主业,推动消费者权益保护协同共治,打造更加安全放心消费环境。保护消费者合法权益不受损害是法律赋予消协组织的职责使命,也是提振消费信心、激发消费潜力的重要方面。让消费者后顾之忧、放心消费,消协组织必须坚持消费者立场,认真履行各项法定职责,切实维护消费者合法权益。同时要充分发挥消费维权社会平台作用,联合立法、司法、行政、行业、媒体、专家等各方力量,从政策、理论、法律、标准、社会舆论等多维度、全方位加强消费者权益保护,实现消费维权协同共治,打造更加安全放心消费环境,扫除扩大消费道路上各种障碍。

二是坚持需求导向,顺应消费需求多元化趋势,推动消费供给提质升级,推动高质量发展。党的二十大提出,高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务。近年来,伴随我国经济快速发展,人民生活水平不断提高,消费需求呈现个性化、多样化、高品质的特点。与此同时,消费供给的质量和速度未能同步跟进,制约了消费市场扩容提质。按照中央经济工作会议要求,消协组织应促进实施扩大内需战略同深化供给侧结构性改革的有机结合,从消费供需两端入手,积极开展消费调查、消费体验活动,及时掌握消费需求,通过建立健全消费者评价机制,促进生产企业和消费者对接沟通,对照提高供给标准、提升供给质量。同时,推动新产业、新技术、新产品、新业态健康发展,通过加强消费教育、消费引导,帮助消费者了解相关知识,促进新供给创造新需求,将经济发展中的堵点、痛点、难点、空白点转化为新的增长点。

三是坚持问题导向,找准主攻方向,解决“急难愁盼”,推动消费提质升级。围绕全面促进消费、加快消费提质升级的目标要求,消协组织要以改善消费条件、优化消费环境为主攻方向,聚焦消费者的“急难愁盼”问题,提升消费者投诉的便利度,加大消费者投诉问题的解决力度。要从消费者和经营者两端发力,加强消费教育,引导消费者科学消费、理性维权;加强消费监督,促进企业诚信自律,主动对接消费者需求,自觉履行消费者权益保护主体责任。通过构建和谐的消费关系,推动消费提质升级,助力经济平稳健康发展。

年主题依据

第一,“提振消费信心”,为全面

提振消费信心

2023年消费维权年主题



中国消费者协会
CHINA CONSUMERS ASSOCIATION

建设社会主义现代化国家开好局起好步提供助力。今年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年,习近平总书记强调,要从战略全局出发,抓主要矛盾,从改善社会心理预期、提振发展信心入手,抓住重大关键环节,纲举目张做好经济工作。当前我国经济发展尽管面临内外部多重压力,但经济韧性强、潜力大、活力足,长期向好的基本面没有变,总体而言,机遇大于挑战。消协组织要立足自身职责,选择从提振消费信心入手,将加强消费者权益保护、促进消费需求和供给高水平对接、化解消费难题推动消费提质升级作为关键环节进行破题,坚定实施扩大内需战略,充分发挥消费拉动作用,为我国建设更加强大的国内市场、促进经济平稳健康可持续发展、实现全面建设社会主义现代化国家开好局起好步提供助力。

第二,“提振消费信心”,为推动高质量发展提供动力。党的二十大强调,要坚持以推动高质量发展为主题,把实施扩大内需战略同深化供给

侧结构性改革有机结合起来,增强国内大循环内生动力和可靠性,提升国际循环质量和水平。我国拥有超大规模市场优势,内需市场是经济发展的主要依托。消费作为我国经济增长的主要拉动力,最终消费支出在国内生产总值的占比连续11年保持在50%以上。消协组织要从增强消费对经济发展的基础性作用出发,找准消费者需求升级与生产者消费供给上对接不利的关键堵点,推动加强需求侧管理和深化供给侧结构性改革,提振消费信心,激发消费潜能,促进实现消费市场的畅通发展和提质扩容。在此基础上,促进消费与生产、分配、流通等环节有效对接,进一步畅通国内大循环,稳固国内基本盘,进而充分利用全球要素和市场资源,实现国内国际双循环的相互促进和良性互动,推动我国经济行稳致远,社会安定和谐。

第三,“提振消费信心”,是践行以人民为中心发展思想的有力举措。世界之变、时代之变、历史之变,使我国经济发展面临内外部多重压力。受三年疫情影响,人们的生活方式和消

费信心受到冲击、发生改变。优先恢复和扩大消费,不仅是中央经济工作会议的明确要求,也是广大消费者的殷切期盼。提振消费信心,就是要紧扣人民最关心最直接最现实的利益问题、人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾,真抓实干,开拓进取,为消费者排忧解难,切实保障消费者合法权益,持续增加高质量产品和服务供给,不断优化消费环境,让消费者安心、放心、舒心消费,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感,让中国式现代化建设成果更多更公平惠及全体人民。

年主题目标

一是统筹凝聚各方力量,促进消费维权共建共治更加有力有效。充分发挥消协组织的桥梁纽带和维权平台作用,推动与立法、司法和政府相关部门加强消费者权益保护协同联动,引导新闻媒体和消费者主动发挥监督作用,督促行业企业积极发挥自律作用,全方位加强消费者权益保护,筑牢消费维权共建共治“保护网”。

二是加强政策法律和标准研究,保障消费维权法治基础更加坚实稳固。强化消费者权益保护与促进经济社会健康发展的政策理论研究,围绕消费领域突出问题积极探索解决对策。主动参与同消费者权益保护密切相关的重要法律法规以及创新产品、新兴服务等相关标准的制修订工作,不断提升立法立标效果。

三是创新消费教育方式,增强消费者科学消费理性维权能力。发布消费提示警示,倡导消费者树立绿色低碳可持续消费理念,主动规避消费陷阱增强维权意识。统筹开展商品比较试验,进一步完善数据库建设,帮助消费者做出科学评价、理性选择。适应网络经济快速发展趋势,积极推进网上消费教育基地建设,扩大消费教育阵地,引导消费者科学消费、理性维权,敢于监督、善于维权。

四是提升维权工作效能,助力打通难点堵点持续优化消费环境。聚焦重点领域、围绕重点项目,积极开展监督调查,及时了解消费者需求,解决难点问题。提升投诉受理和处理便利化水平,加大投诉解决力度,围绕重大典型案件,以案释法、以点带面,打通消费堵点,解决“急难愁盼”,保障消费者后顾之忧。

消协组织年主题重点工作安排

围绕“提振消费信心”年主题,中消协 and 全国消协组织计划开展以下方面工作:一是广泛深入开展年主题宣传,扩大社会影响,促进形成共识。二是开展企业保护消费者权益社会责任研究和新形势下消费者权益保护现代化研究,制定企业保护消费者权益良

好行为规范,出台消协组织现代化建设指导意见。三是针对直播带货、预付式消费、大数据“杀熟”等问题和领域开展理论与实务研究,揭露批评有损消费信心的行为,发表消协观点,提出立法、监管建议,推动相关制度不断完善。四是完善消费教育大纲,推进网上消费教育基地建设,创新方式、丰富载体,实现消费教育品牌化可视化传播,以消费者喜闻乐见的方式普及消费知识。持续开展治理过度包装、反对餐饮浪费等活动,倡导企业加快生产方式绿色转型,呼吁消费者践行绿色低碳生活方式。围绕加快消费提质升级,开展智能化产品、电子设备、养老产品、婴幼儿产品等产品比较试验,及时更新数据库信息,优化“消协帮您选”微信小程序内容,为消费者选择优质产品提供客观真实的参考依据。五是持续开展百城市消费者满意度测评,推动城市消费环境改善优化。关注消费薄弱环节以及消费新业态、新模式,重点开展预付式消费、农村消费环境等方面的监督调查,推动解决影响消费信心的突出问题。六是推动全国消协组织投诉处理系统优化升级,实现消协组织、经营者、消费者三方实时在线互动,提升投诉处理网络化、智能化、便利化水平。综合运用投诉信息公示、体察、约谈、支持起诉、公益诉讼等手段,想方设法提高消费纠纷解决率和消费者满意度。

崇明区消保委2022年投诉概要以及2023年开展社情民意信息征集活动

根据上海市消保委的工作要求,崇明区消保委依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《上海市消费者权益保护条例》的规定,2023年度开展的消费社情民意信息报送活动。广泛采集消费领域中消费者发出的最真切的呼声,从而发现消费者集中诉求中的突出问题以及新兴的消费领域所带来的新的投诉难点和需要重视的相关问题及建议。以实事求是的工作态度积极探索消费领域中的疑难杂症,最终形成最合理、最能贴近消费者符合法律法规的合理解决方案。希望广大消费者形成共识积极参与、本次社情民意的信息探讨工作,上报的信息和提供的线索一旦录用,将得到适当的补贴。真正做到共建、共治、共管。为实现“发展中保障和改善民生创造美好生活”而做出应有的贡献。

典型案例解读

购买护理服务遭遇乱收费

【投诉案情】

2022年6月29日,崇明区消保委收到消费者戚女士的投诉,其先生在本区某医院住院治疗期间,购买了本区某家政服务公司的住院护理服务。出院结账的时候,消费者认为对方有乱收费的现象,多收取

了两千多元。双方就此问题协商未果,戚女士不满,故拨打12315热线寻求帮助,希望能够退回多收的费用。

【调查调解】

区消保委接诉后,立即联系了消费者戚女士,详细询问情况。经了解,戚女士对于家政公司的收费提出了三点异议:1、护理服务的收费标准202元/天,这个收费不合理,戚女士表示她也在上海其他医院住院过,收费普遍在100元/天左右;2、收费项目里还有每次做CT等检查时,按30元/次,

另外收费150元;3、病人是5月20日下午2点多进入病房,6月16日上午11点出院,实际的服务时间应该是27天,但对方收了27.5天的费用。之后,区消保委联系了该家政公司和戚女士的先生就诊的医院,经了解,戚女士的先生在入院时已经昏迷不醒,属于危重病人,护理费确实是202元/天,在本区都是这个标准;但带病人去检查,是包含在住院护理的内容里的,另行收费30元/次,应属乱收费;同时,住院时间应该以中午12点为节点计算,家政公司

多算了半天时间,也属不合理收费。最后,经区消保委调解,该家政公司将多收取的150元检查费用和半天101元护理费退还给了戚女士,戚女士表示接受,并对区消保委的调解工作表示很满意。

【消保委点评】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条规定:“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条

件,有权拒绝经营者的强制交易行为。”本案中家政公司已经收取了202元/天的护理费,陪护病人去检查理应在护理服务范围内,按检查次数另行收费明显属乱收费行为;对于服务时间的计算,家政公司也没有将消费者放到公平平等的位置上,而是以行业规则一刀切。家政公司的行为侵犯了消费者的公平交易权,理应退回多收取的费用。同时区消保委也建议相关医院应加强监督,杜绝这种乱收费情况。



上海市崇明区市场监督管理局
上海市崇明区消费者权益保护委员会

消费维权热线:12315