



日前,中国消费者协会在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上,确定2024年全国消协组织消费维权年主题为“激发消费活力”。

■记者 韩玉砚 特约记者 唐有军 邵志娟

2024年消费维权年主题 激发消费活力

“激发消费活力”具有三方面涵义

“激发消费活力”的涵义是,各级消协组织要有力有效履行保护消费者合法权益法定职责,优化消费环境,让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费,推动消费从疫后恢复转向持续扩大。

一是提升消协组织维权能力,帮消费者解决后顾之忧,让消费者敢消费。保护消费者合法权益是《中华人民共和国消费者权益保护法》赋予消协组织的法定职责,消协组织依法履职是对“人民至上”理念的生动践行。保障消费者合法权益不受侵犯,是人民群众在消费领域最关心最直接最现实的利益问题。新时代消费升级日益加速,消费领域新场景、新业态、新科技不断涌现,与之相伴的是,侵权手段花样翻新,令人防不胜防。消协组织要立足自身职责,创新维权方式,提升维权效能,以更便捷高效的投诉处理、更深入有力的消费监督、更坚决大胆的揭露批评、更有益有效的提示警示,切实保护消费者合法权益,助力消除消费痛点难点,遏制不法经营行为,增强消费者购买信心,激发消费活力,释放消费潜能。

二是协同共治优化消费环境,助消费者增强获得感,让消费者愿消费。《中华人民共和国消费者权益保护法》规定,“保护消费者的合法权益是全社会的共同责任”。当前,消费领域还存在预付费商家“跑路”、大数据算法“杀熟”等现象,消费维权政策法律相对滞后,经营者与消费者信息不对称、力量不平衡,“一老一小”消费者权益保护仍需加强。消费环境与消费者的消费意愿不相

符,与高质量发展的要求不匹配。消协组织要发挥社会共治平台作用,汇聚社会各方面力量,促进完善消费者保护体制机制,建立健全涵盖立法、行政、司法、社会保护以及消费者自我保护的消费维权治理格局,从政策、制度、法律、标准、舆论等多层次、多领域、全方位加强消费者权益保护,推动维权共建,强化保护共责,实现成果共享,构建消费者友好型消费环境,提升消费者获得感,促进消费活力迸发,为高质量发展筑牢基础。

三是释放消费升级潜能,助力高质量发展,让消费者乐享高品质消费。高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务,人民幸福安康是推动高质量发展的最终目的。消协组织要在推动实现经济质的有效提升上下功夫,促进高质量的供需对接,提升消费品质。要大力倡导绿色低碳消费,帮助消费者树立绿色消费观念,推动经营者对标高质量发展要求,提供更多绿色环保的产品和服务。要针对消费领域新场景、新业态、新模式,找准痛点难点卡点,联合相关部门推动问题解决,加强引导规范,促进新型消费健康发展。要积极向有关部门建言献策,不断优化消费者权益保护法律政策环境,着力构建有助于产品服务提质升级的标准体系。要主动向生产经营者反映消费者需求,助力行业企业优化消费体验,提升消费供给对消费需求的适配性,以高质量供给满足消费者日益升级的美好生活需求,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

围绕主题开展十方面工作

围绕“激发消费活力”主题,中消协和全国消协组织计划开展十方面工作:

一是深入开展消费维权年主题宣传,结合各地实际,组织多种形式的主题活动,大力营造全社会关心和支持消费者权益保护工作的良好氛围。

二是高质量完成全国消协组织投诉与咨询信息系统优化升级并正式上线运行,提升全国消协组织投诉工作网络化、智能化、便利化水平。

三是深入开展百城消费者满意度测评,做好测评结果的应用,促进地方党委和政府更加重视消费环境建设。

四是联动地方消协组织开展“3·15金秋购物节”公益活动,以“诚信好、质量好、性价比好、购物体验好、售后服务好、投诉处理好”为特色,倡导经营者推出高于平时、让消费者有明显获得感的举措,积极营造放心暖心消费环境。

五是探索打造《消协有话说》工作品牌,以揭露批评、消费辟谣、警示提示为特色,紧扣消费热点,提出消协意见,更好履行社会监督法定职责。

六是聚焦消费热点问题和消费领域重大事件,积极开展消费维权理论与实务研究,提出高质量的立法或监管建议。

七是组织开展重点领域消费监督,关注消费维权弱势群体、薄弱环节以及消费新业态、新模式,开展“霸王条款”、预付式消费、平台交易行为等监督调查,敦促企业积极承担消费维权主体责任。

八是加强对全国消协组织比较试验工作的统筹指导,鼓励引导各地消协组织进行工作联动,及时更新比较试验数据库信息,组织开展老年用品、儿童用品等比较试验。

九是做好重要消费节点消费舆情监测,跟踪分析消费舆情热点,表明消协组织观点,提出消协组织意见。

十是以中消协成立40周年为主题开展系列活动,深入探讨和交流消费者权益保护工作,宣传展示40年来中消协及各地消协组织在消费者权益保护方面取得的成果,营造全社会参与消费维权浓厚氛围。

□链接

国际消费者权益日

国际消费者权益日为每年的3月15日,由国际消费者联盟组织于1983年确定,目的在于扩大消费者权益保护的宣传,使消费者权益在世界范围内得到重视,以促进各国和地区消费者组织之间的合作与交往,在国际范围内更好地保护消费者权益。

中国消费者协会

1983年5月,河北省新乐县成立了消费者协会,这是我国成立的第一个消费者组织。1984年8月,广东省广州市成立了消费者委员会,这是我国第一个城市消费者组织。1984年12月,中国消费者协会经国务院批准成立,是对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的全国性社会团体,成为中国第一个保护消费者权益的协会。1987年9月,中国消费者协会被国际消费者联盟组织接受为正式成员。

历年消费维权年主题

- 1997年 讲诚信反欺诈
- 1998年 为了农村消费者
- 1999年 安全健康消费
- 2000年 明明白白消费
- 2001年 绿色消费
- 2002年 科学消费
- 2003年 营造放心消费环境
- 2004年 诚信维权
- 2005年 健康维权
- 2006年 消费与环境
- 2007年 消费和谐
- 2008年 消费与责任
- 2009年 消费与发展
- 2010年 消费与服务
- 2011年 消费与民生
- 2012年 消费与安全
- 2013年 让消费者更有力量
- 2014年 新消法新权益新责任
- 2015年 携手共治畅享消费
- 2016年 新消费我做主
- 2017年 网络诚信消费无忧
- 2018年 品质消费美好生活
- 2019年 信用让消费更放心
- 2020年 凝聚你我力量
- 2021年 守护安全畅通消费
- 2022年 共促消费公平
- 2023年 提振消费信心