

全方位加强消费者权益保护



保障消费者权益“永远在路上”

■ 丰收

3月14日，中国消费者协会发布2024年“激发消费活力”消费维权年主题调查报告。中消协此次发布的调查报告显示：近八成受访者对线上线下消费环境表示放心；超七成消费者自认能做到理性决策；超七成消费者认为消费环境越来越好……这样的调查结果无疑令人感到振奋，也预示着今年消费增长将会对经济增长带来更多积极影响。

消费是拉动经济增长的“三驾马车”之一，而且消费对经济的拉动作用越来越大。据商务部统计数据，2023年最终消费支出对经济增长贡献率达82.5%，足以说明国内循环对经济发展的带动作用在明显增强，内需对经济增长尤为重要。消费贡献率能否持续增长，主要取决于消费活力，所以，激发消费活力就成了拉动内需的关键。要想激发消费活力，就需要在增加居民收入、完善消费供给服务、保障消费者合法权益等方面发力。

消费者是否敢消费、想消费、多消费，取决于消费者的合法权利能否得到更充分的保障。当消费环境越来越安全，从商家到监管部门越来越重视消费者权益，就会激发出更多消费活力。事实也是，多数受访者之所以预计2024年消费活力将更加充沛，主要原因就是对线上线下消费环境放心，对消费环境监管力度与成效表示认可。

要想今后消费活力更充沛，就需要消费者权益保障更给力。虽然多数受访者对消费环境放心，但不是所有人都能放心消费。上述报告指出，价格虚高、虚假宣传、货不对板、售后服务没保障、损害健康和假冒伪劣现象不容忽视，应加强治理。最近几天，侵害消费者权益的问题不断被曝光。如上海消保委发布《珍珠饰品直播带货调查报告》披露多个问题，如淡水珍珠辩称“澳白”、虚标直径大小、“三无”产品概率大等。再如，媒体刚刚披露新能源汽车存在续航里程虚标、“三电”维修不透明等问题。消费领域的侵权问题越多，对消费活力的抑制作用越大。所以，既要严肃处理侵权个案以发挥警示作用，也要以共性问题为导向不断健全法律完善标准。

虽然消费领域的侵权问题很难在短时间内根除，但我们仍要有决心和信心去解决侵权问题，积极维护消费者的合法权益。换言之，保障消费者权益应该是“永远在路上”，需要持之以恒、不断推进。

多数消费者预计2024年消费活力将更加充沛，这不仅给消费供给端商家以极大信心，也给中国经济增长注入信心。希望各行各业的商家善待每个消费者，也期待有关部门当好消费者的“保护伞”，共同呵护更加充沛的消费活力。从居民增收到完善供给再到保障消费权利，都应当更给力。这些方面的工作越到位，消费活力就会越充沛。

新闻背景：

3月15日是国际消费者权益日，有关消费者权益保护的话题再次受到广泛关注。今年消费维权年主题为“激发消费活力”。这与当前加速推动消费转向持续扩大的大背景形成了精准呼应。今年政府工作报告提出，优化消费环境，开展“消费促进年”活动，实施“放心消费行动”，加强消费者权益保护。

强化监管 打造更优消费环境

■ 万静

如何激发消费潜能和消费活力？显然离不开营造普惠公平、安全放心的消费环境。

普惠公平的市场环境是激发消费活力的重要前提。而营造普惠公平、安全放心的消费环境，必然需要依法规范、高效便捷、执法严明的有力监管。

为切实营造安全放心的消费环境、打造公平有序的市场环境，近年来，我国市场监管部门做了大量工作。比如，建立了全国统一的12315平台，连接了14亿多消费者、1亿多市场主体和10多万市场监管机构，为消费者提供全天候的服务，加强消费者权益保护。同时，各地市场监管部门大力推进放心消费创建活动，开展消费投诉公示试点，引领消费环境整体优化；持续打响民生领域“铁拳”行动，深化在线消费纠纷解决机制建设，引导无理由退货从线上延伸到线下，促使消费纠纷源头减量。此外，严厉打击市场中的虚假宣传、价格欺诈、质量假冒等不法行为，确保市场环境的公平和稳定；依法惩处侵犯知识产权、制售假冒伪劣商品等扰乱市场秩序的违法行为，加强商业秘密保护，坚决维护经营主体合法权益。

当前消费升级日益加速，消费领域新场景、新业态、新技术不断涌现，这给监管工作提出了更高要求，需要监管部门更加注重消费升级带来的市场新变化，从而采取更为先进的监管理念。比如，针对淄博烧烤、哈尔滨文旅爆红“出圈”，演唱会经济火热等消费热潮，要紧紧抓住年轻人“有创意、更理性且时尚”的消费特点，优化市场监管手段，倡导有温度的、个性化的服务方式，来应对和迎合新兴年轻一代消费者的消费需求升级。

再比如，国货“潮品”目前备受消费者关注与青睐，这反映出消费者对国货品质、技术、信誉和文化的认可。对此，监管部门要引导企业理性对待情怀红利，将更多精力投入把握消费需求把控产品质量上，持续增加消费黏性。同时，要充分运用产品和服务质量分级、高端品质认证、团体标准实施等手段，引导消费者优质优价选购国货。

2023年底召开的中央经济工作会议提出，要培育壮大新型消费。今年政府工作报告强调，积极培育智能家居、文娱旅游、体育赛事、国货“潮品”等新的消费增长点。这进一步表明国家激发有潜能的消费的政策导向。对此，监管部门要更加善于引导，在适应和迎合消费市场新变化的同时，积极促进“新型消费”和公平消费环境，完善监管制度，建立协同监管机制，加大对违法行为的打击力度。此外，要进一步做好消费者权益保护工作，充分运用“互联网+监管”模式，建立更有效的网络消费投诉和预警机制，深化放心消费创建活动，建立日常管理体系，对放心消费创建示范的授牌企业、单位，采取动态监管、随机抽查、失信退出等措施，加大侵权假冒行为曝光惩戒力度，规范经营者依法诚信经营，切实保护消费者合法权益，打造更优消费环境，让消费者更放心消费。



凝聚多方力量 让消费无忧

■ 陈音江

我们每个人都是消费者，吃、穿、用、住、行样样离不开消费。消费的体验感好不好，消费者的权益能不能得到有效保护，不仅关系到人们的消费意愿，而且关系到消费信心的提振和消费潜能的释放。

尽管当前法律法规越来越健全，各种监管手段和监管措施也越来越完善，但消费者投诉数量仍然居高不下，甚至有增长趋势。根据中消协发布的2023年全国消协组织受理投诉情况统计，2023年全国消协组织共受理消费者投诉1,328,496件，同比增长15.33%，解决1,127,440件，投诉解决率达84.87%。从这组数据来看，目前消费侵权事件仍多发，消费者权益保护工作仍有待加强。

加强消费者权益保护，首先要解决消费者急难愁盼问题。一方面，对经营者的经营行为加强监管，依法查处各种违法违规和损害消费者合法权益的行为，督促经营者诚信经营，为消费者提供质量合格的产品和服务，积极解决消费者合理诉求；另一方面，加强消费教育，向消费者普及有关法律法规和消费知识，提升消费者的自我保护意识和依法维权能力，引导消费者科学消费、理性维权。

其次，要加强新消费领域的消费者权益保护。近年来，各种消费新模式、新业态、新技术不断涌现，在给经济增长注入新活力的同时，也带来了不少消费侵权新问题。在这些新消费领域，由于缺乏相关法律法规和标准制度，相关经营主体的责任、义务不明确，不仅给监管执法带来难题，而且给消费者的依法维权带来困扰。对此，一方面要充分运用现有法律法规和标准制度，针对经营主体的违法侵权行为分类监管，协同共治，督促经营者提升法律意识和责任意识，主动维护消费者合法权益；另一方面也要及时研究各种消费新问题新情况，总结归纳消费新特点和经营新规律，及时完善相关标准制度和健全法律法规。

此外，更重要的是，凝聚多方力量促进社会共治。保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。目前，消费领域还存在预付商家“跑路”、大数据算法“杀熟”、个人信息泄露等热点难点问题。由于经营者与消费者信息不对称、力量不平衡，单个消费者往往很难维权，单个监管部门甚至也存在监管职责划分难题。所以要充分发挥社会共治作用，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，切实提升消费者获得感。

消费是支撑经济运行的稳定器和压舱石。今年的政府工作报告多次提到“消费”二字，可以说，消费已成为畅通经济循环、夯实经济基本盘、带动经济持续增长的主引擎，对于加快构建新发展格局、增强经济发展活力和韧性、增进民生福祉具有重要意义。扩大和促进消费，就要旗帜鲜明地保护消费者合法权益，解决消费者急难愁盼问题，凝聚社会力量协同共治，打通消费难点痛点和堵点，营造安全放心消费环境，让消费者后顾之忧，放心消费，从而激发更强消费活力。



《和谐劳动关系的法治化建构》 高建东 著 人民出版社

和谐劳动关系的法治化建构是一个系统工程，它不仅仅是法律适用的问题和劳资双方如何履行契约的问题，更重要的是法治和契约是否能够以及如何被人们认可和接受的问题。本书剖析了和谐劳动关系法治化建构的背景、概念构造、生成及其评价等理论问题，提出和谐劳动关系的法治化应当包括规制型的法治化、自治型的法治化和认同型的法治化，三个层面相互结合，形成一个系统的整体，共同作用于和谐劳动关系体系的构建。在这一理论框架的基础上，本书总结和归纳了我国劳动关系治理的历史进程与经验，提出了和谐劳动关系法治化不同层面的机制构建以及相应的实践路径。

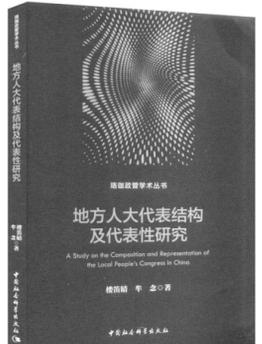


《马克思主义同中华优秀传统文化相结合的历史经验》 张允熠 著 研究出版社

习近平总书记指出，“中华优秀传统文化是我们党创新理论的‘根’，我们推进马克思主义中国化时代化的根本途径是‘两个结合’”。党的二十大报告提出，“只有把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合，坚持运用辩证唯物主义和历史唯物主义，才能正确回答时代和实践提出的重大问题，才能始终保持马克思主义的蓬勃生机和旺盛活力”。

从在庆祝中国共产党成立100周年大会上明确提出“两个结合”，到在党的二十大报告中深刻阐释“两个结合”，再到2023年6月在文化传承发展座谈会上从五个方面，系统阐述“两个结合”的丰富内涵和精髓要义，习近平总书记关于“两个结合”的一系列新思想新观点新论断，立意高远，视野宏阔，内涵丰富，原创性强，需要我们认真学习、深刻领会、全面把握。

该书从史学的角度初步探讨马克思主义同中华优秀传统文化在实践、认识、物质观、辩证法、历史观、自由观等方面的契合与融通。



《地方人大代表结构及代表性研究》 楼简晴 牟念 著 中国社会科学出版社

本书透视了中国地方人大代表的静态组成结构，勾勒了地方人大代表结构组成的历史变迁，探讨了人大代表结构和履职绩效的关联，从描述代表性和实质代表性的理论角度探究地方人大代表的履职特点。同时，配合访谈，本书从地方人大代表的视角了解人大代表的工作及其主观态度，阐释具有中国特色的地方代表性理论。最后，基于对地方人大代表结构的考察，本书提出了新时代加强和改进地方人大工作的意见。

“不赚带污染的钱”应是底线

促进城市安全水平持续提升

【事件】“带污染的钱，再多也不赚；带污染的项目，再大也不要。”3月10日上午，十四届全国人大二次会议云南代表团举行开放团组会议，全国人大代表、云南省委书记王宁回答记者提问时指出，云南发展资源经济，坚持高端化、智能化、绿色化方向，走生态绿色高质量发展之路。

【点评】近年来，随着顶层设计和理念的不断完善、公众安全意识和环保意识不断提升，“绿水青山就是金山银山”等观念深入人心，各地制定决策和发展经济时考量的因素更全面。“不赚带污染的钱”是社会共识，更应是基本底线。各地应对以往的教训进行反思，对正在或即将开展的项目进行“安全”审视，确保“不赚带污染的钱”成为一种习惯和自觉，让发展更加健康、绿色、可持续，更好地造福人民。

(龙敏飞)

【事件】3月9日，十四届全国人大二次会议举行民主主题记者会。会上，住房和城乡建设部部长倪虹回应记者提问时表示，宜居、韧性、智慧城市都离不开安全这个根本。今年将重点推进城市生命线安全工程建设，通过数字化手段对城市供水、排水、燃气、供热、桥梁等各类设施实时监测，及早发现和解决问题。

【点评】推进城市生命线安全工程建设，把大数据等信息技术融入城市运行安全管理，及早发现和管控风险隐患，切实提高城市安全保障能力，对于人民群众安居乐业、对于城市安全有序运转，无疑十分重要，也非常必要。推进城市生命线安全工程建设，既要用好数字化手段，又要注重发挥人的聪明才智，通过完善督查考核机制，调动责任人的积极性、能动性，与数字化手段相互补充。更重要的是，要积极构建共建共治共享格局，加强跨部门、跨区域协同联动，完善公众参与机制，通过“人防+技防”紧密配合，促进城市安全水平持续提升。

(杨维立)

国有资产不容腐败分子蚕食

■ 于琛

3月14日，中央纪委国家监委公布2023年国资央企纪检监察成绩单。过去一年，共对党组(党委)管理干部立案审查调查411起，给予党纪政务处分375人次，移送司法机关109人；全年共查办留置案件347起，其中党组(党委)管理干部留置案件120起，提级查办留置案件227起。(3月14日新京报网)

国有资产来之不易，是全体人民共同的宝贵财富，是保障党和国家事业发展、保障人民利益的重要物质基础。正因为国资央企权力集中、资金密集、资源富集，因此也成了腐蚀与反腐蚀的主战场。

近年来，国资央企全面从严治党取得显著成效，但反腐败斗争形势依然严峻复杂，存量尚未见底，增量仍在发生，“靠企吃企”、关联交易、利益输送等问题依然易发多发，特别是新型腐败和隐性腐败查处难度更大、危害性更深。只要在腐败问题产生的土壤和条件，反腐败斗争就一刻不能停。

2020年以来，中央纪委全会连续

五年把国有企业反腐败工作作为工作重点进行部署。二十届中央第一轮集中巡视30家中管企业，国资央企纪检监察机构聚焦重点、纵深推进，办案力度明显加大。通过紧盯国资央企领域的腐败重灾区、反腐败薄弱环节，聚焦关键人员、重点领域、突出问题，专项整治、系统施治，加大查办案件力度，一些具有典型性、代表性的案件在行业内产生了较大反响，反腐败领域进一步深化拓展。

从果敢查处国资委成立以来第一名在职局级“一把手”夏庆丰，严肃查处赵平等15名“一把手”腐败案件，到中核集团中核环保有限公司原党委书记、董事长吴秀江，中国远洋海运集团中国五矿外贸租赁有限公司原党委书记、董事长刘冲相继落马；从中国石油技术开发有限公司原党委书记、副总经理高建，原中国石化集团公司党组成员、副总经理杜国盛等央企“蛀虫”被拿下，到严查鞍钢党委委管干部违纪违法案，企业金融板块查处中国五矿外贸租赁公司系列的土壤和条件，反腐败斗争就一刻不能停。

中央深化整治国资央企这一资金密集、资源富集领域腐败的决心。从目前案发情况来看，国资央企腐败易发、多发、高发，涉及领域广，既有国企高管，也有基层领导干部，涉案金额相较于其他领域腐败普遍偏高。国资央企腐败的背后，是我国长期处于转型期的社会发展阶段，经济快速发展，国有企业发展快，面对的新问题多，制度建设还有诸多滞后的地方，加之个别企业党组织管党治党责任不落实、作用被弱化，个人往往禁不住利益的诱惑，铤而走险，利用职务便利贪污受贿。

治理国资央企腐败，必须把党的领导融入公司治理各环节，保证党和国家方针政策、重大部署在国资央企不折不扣地贯彻执行。要不断深化国有企业改革，按照现代企业治理体制重塑国有企业内部的治理结构，让董事会、监事会以及专责的纪检监察机构，形成相互协调、共同推进管党治党的工作格局和国企治理机制。期待纪检监察机关以更严的基调、更严的措施、更严的氛围一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，坚决斩断伸向国有资产的“黑手”。