



## 2023年消费维权年主题：

# 提振消费信心

中国消费者协会1月11日公布2023年消费维权年主题为“提振消费信心”。

据悉，中消协将从立足主责主业，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；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，促进高质量发展；坚持问题导向，找准主攻方向，解决“急难愁盼”，推动消费提质升级三方面入手，着力解决影响消费信心的难点堵点问题，让消费者敢消费、能消费、愿消费，消费过程更加安全放心、便捷舒心，从而实现提振信心、促进消费的目标。

围绕“提振消费信心”年主题，中消协将重点开展编写网络购物、汽车消费、房屋购买与租赁等领域消费者权益保护法律法规汇编，以有奖问答、以案说法等形式加强普法宣传。开展企业保护消费者权益社会责任研究，制定企业保护消费者权益良好行为规范。重点开展预付式消费监督调查，推动解决波及面广、维权难度大、群众反映强烈的突出问题。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，加大投诉解决力度，提升群众满意度。围绕民生产品提质升级，开展智能化产品、电子产品、养老产品、婴幼儿产品等产品比较试验，为消费

者选择优质产品提供客观真实的参考依据。

据了解，“消费维权年主题”活动是

中消协履行职责的重要工作举措，自1997年以来，每年确定并公布一个年主题，在引领全国消协组织年度工作方向、

推动社会各方形成共识方面发挥了重要作用，已成为较具影响力的消费维权工作品牌。

### 释义

## 提振消费信心具有三方面涵义

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，促进生产企业与消费者对接沟通，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。

### 小知识一

#### 国际消费者权益日

国际消费者权益日（World Consumer Rights Day），时间为每年的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。

#### ●发展历史

1898年，全世界第一个消费者组织在美国成立。

1936年，建立了全美的消费者联盟。

第二次世界大战后，各种反映消费者利益和要求的组织在一些发达国家相继出现。1960年，国际消费者联盟组织宣告成立。之后，消费者运动更加活跃，许多发展中国家也建立了消费者组织，使消费者运动成为一种全球性的社会现象，全世界已有90多个国家共300多个消费者组织在开展活动。

1962年3月15日，约翰·肯尼迪在美国国会发表了有关保护消费者利益的总统特别咨文，首次提出了著名的消费者的4项权利，即安全消费的权利、消费时被告知基本事实的权利、选择的权利和呼吁的权利。随着消费者权利保护工作的开展，肯尼迪提出的4项权利和国际消费者协会确定的另外4项权利，即满足基本需求的权利、公正解决纠纷的权利、掌握消费基本知识的权利和在健康环境中生活工作的权利，一并成为全世界保护消费者权益工作的8条准则。

1983年，国际消费者协会把每年的3月15日定为国际消费者权益日。此后，

每年3月15日，世界各地的消费者及有关组织都要举行各种活动，推动保护消费者权益运动进一步发展。

1985年4月9日，联合国大会一致通过了《保护消费者准则》，督促各国采取切实措施，维护消费者的利益。

1984年12月26日，中国消费者协会成立，中国消费者协会于1987年加入国际消费者协会。

#### ●设立宗旨

选择3月15日这一天作为“国际消费者权益日”，也是为了扩大宣传，促进各国消费者组织的合作和交往，在国际范围内引起重视，推动保护消费者的活动。

正如国际消费者联盟组织主席罗达房·帕金所说：“人民的交往，产品的交换，技术和通信的活动等等，就要求我们必须在全球范围内考虑并行动。”她又说：“每个国家的消费者组织应列入世界范围的为消费者权利的保障而斗争的行列。”当这种斗争每天继续下去的时候，我们在每年选择一天，让各方面都能听到我们为消费者而发出的声音，并且获得为未来的任务而努力的精神动力。

#### ●主要内容

1. 向消费者提供信息，对消费者进行教育，提高消费者维护自身权益的意识和能力。
2. 处理消费者投诉，帮助消费者挽回损失。
3. 搜集消费者的意见并向企业反馈。
4. 打造舆论，宣传消费者的权利，形成舆论压力，以改善消费者的地位。
5. 参与国家或政府有关消费者法律和政策的制定，并要求政府建立消费者行政体系。
6. 成立消费者团体，确立消费者主权。
7. 加强消费者国际团体及合作。

### 小知识二

#### 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。

#### ●中国消费者协会宗旨

对商品和服务进行社会性监督，保护消费者的合法权益，引导广大消费者合理、科学消费，促进社会主义市场经济健康发展。

### 小知识三

#### 历届主题

中国消费者协会从1997年起，通过每年确定一个主题的方式，开展“年主题”活动。

历年消费者权益日主题：

- 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：为消费者提供公平的金融服务
- 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



中国消费者协会会徽