



引导科技向善 倡导绿色消费

——市消费者委员会负责人解析2022年消费维权年主题

记者马胜江

1月17日,中国消费者协会公布2022年消费维权年主题为“共促消费公平”。围绕这一主题,我们应该如何理解其深刻内涵?我市消费者委员会将结合这一主题开展哪些工作?对此,市消费者委员会负责人作了解析。

今年中消协的消费维权年主题是“共促消费公平”,这个年主题有哪些涵义?

市消费者委员会负责人:“共促消费公平”具有4个方面的涵义。

一是严格落实法律规定,实现更有保障消费公平。公平是实现消费者法定权益的价值基础。我国《民法典》《消费者权益保护法》等明确民事主体在民事活动中要遵循“公平原则”。近年来,很多消费领域不公平的问题依然存在,且随着消费新业态、新模式的不断出现,消费者要求被公平对待的呼声更加强烈。消协组织要全面履行法律赋予的职责,既要在推动解决消费纠纷等常态化工作中促进消费公平,还要从中国特色社会主义本质要求出发,积极联动社会各方力量,推动完善相关法律制度,共同促进消费公平,让消费者权益法治保障基础更加坚实。

二是积极引导“科技向善”,实现更深层次消费公平。经济发展、技术进步以及消费业态的快速升级,不同程度上满足了消费者个性化、多样化消费需求。但是资本的“野蛮生长”和“无序扩张”使得一些平台和经营者违背“科技向善”的伦理价值追求,对消费者的消费信息、消费心理、消费行为、消费能力等进行不当采集、筛选、使用,破坏了公平竞争、诚实守信的市场秩序和便利、放心舒心的消费环境。共促消费公平就是要强化底线思维,加强监督规制,引导经营者牢固树立“科技向善”的价值理念,促进各类消费业态、模式规范发展,保障全体消费者享有平等的消费权利,摆脱过度差异化和歧视

等带来的消费不公,实现更深层次的消费公平。

三是强化特殊群体保护,实现更大范围消费公平。中央提出要把全面推进乡村振兴作为实现中华民族伟大复兴的一项重大任务,“十四五”规划明确要保障未成年人、残疾人和老年人等特殊群体基本权益。共促消费公平是促进全体消费者的消费公平,既要推进基础性、普惠性、兜底性民生保障供给,也要强化未成年人、老年人、残疾人、低收入人群等特殊消费群体的保护力度,补齐少数民族地区、农村、乡镇和县域地区消费环境的建设短板,使他们享有均等的机会和平等的身份参与消费活动,在基本公共服务消费需求不断满足的基础上跟上时代消费步伐,共享改革发展的成果,实现更大范围的消费公平。

四是践行绿色低碳消费,实现更可持续消费公平。消费公平不仅包括代内消费公平,同样包括代际消费公平。2021年底的中央经济工作会议提出,要在消费领域增强全民节约意识,倡导简约适度、绿色低碳的生活方式。共促消费公平是落实中央经济工作会议精神的具體举措,要倡导消费者积极践行绿色低碳生活和可持续性消费方式,意味着我们当前的消费要为子孙后代的可持续消费负责,更加关注他们的消费公平诉求,为他们留下更多的地球资源,让子孙后代能够与我们一样公平地享有消费权利,实现更可持续发展。

围绕“共促消费公平”年主题,市消委将作出哪些重点工作安排?

市消费者委员会负责人:围绕“共促消费公平”年主题,中消协和包括我市在内的全国消协组织计划开展五个方面工作:一是积极开展年主题宣传,协同各方力量,营造浓厚社会氛围,夯实消费公平基础,引导节约适度、绿色低碳消费。二是强化维权热点问题的政策法律分析与议程设置,围绕个人信息保护、虚假信息披露、产品质量安全等案件加大公益诉讼、集体诉讼、工作统筹指导力度,有效参与《反垄断法》《产品质量法》《消费者权益保护法实施条例》等法律法规和标准修订。三是围绕新能源汽车、网络游戏、校外培训、老年消费、未成年人消费、残疾人消费、农村消费、个人信息保护、预付式消费等领域开展民生领域消费监督活动,开展不公平合同格式条款点评活动,完善

消费舆情常态化监测、分析、处置、反馈机制和提升城市消费者满意度行动指南,提升消费监督效能。四是强化消费教育引导协作,推动重点行业建立公平对待消费者自律公约,落实《消费教育大纲》要求,继续推进网络消费教育基地建设,联动开展“晓宇说消费”系列活动,深化“消协帮您选”共建共享机制,不断满足消费者多样化、个性化消费信息需求。五是推进消费投诉信息综合利用,推动将投诉渠道建设纳入基础公共服务,严格投诉协同处置规则和属地责任,提高消费纠纷化解效率,加大消费投诉信息公示工作指导力度,综合利用职责解决重大、疑难案(事)件,联动开展民生重点行业企业的投诉分析,守护安全底线,共促消费公平。

结合今年“3·15”国际消费者权益日,市消委将开展哪些活动?

市消费者委员会负责人:为全面贯彻落实2022年市政府工作报告关于“深入实施促进消费扩容升级三年行动,打好促消费组合拳”工作部署和全市“八五”普法期间法治宣传教育“一月一主题”活动要求,市普法办、市市场监管局、市消委联合开展“2022年‘3.15’消费者权益法治宣传”主题活动,通过多部门联动,着力推动消费领域信用体系建设,营造安心舒心消费环境,为实现“经济倍增、跨域发展”和“三中心三城市”建设增添动能。今年的主题活动,包括六个方面的内容。

组织一次普法启动仪式。3月15日前,各单位结合职能,组织开展消费者喜闻乐见的“共促消费公平”主题宣传及消费者投诉咨询活动,加大对消费者权益保护相关法律法规的宣传力度,推动“3·15”消费者权益法治宣传活动走深走实。

开展一场学法用法活动。通过多种形式组织开展面向本单位干部职工及社会公众的法治宣传,提高职工履职能力,增强消费者依法保护自身合法权益意识,引导经营者自觉履行消费维权社会责任。结合工作实际,及时发布消费预警,倡导科学、文明、理性消费。公开曝光一批违法违规消费侵权典型案例,强化震慑、警示、指导、规范作用,净化

市场环境。

组建一支普法教育志愿者队伍。集中业务骨干力量,成立消费维权法治宣传志愿者队伍,开展消费者权益保护法律法规宣传,为广大消费者提供普法教育、消费纠纷预防化解、政策法律咨询等服务。对辖区重点消费领域、重要经营场所开展一次商品和服务大检查,切实保障人民群众生命健康安全,维护市场秩序。畅通诉求渠道,确保接待咨询、受理投诉举报工作各个环节衔接顺畅、处理高效、回复及时,提高消费者满意度。

大力推进企业入驻湖北“3·15”消费和解平台。要求各单位以“3·15”消费者权益法治宣传活动为契机,引导企业积极参与湖北“3·15”消费和解平台建设,把“消费者在线投诉、经营者在线和解、办案人员在线监督、信用在线公示”作为消费维权重要抓手,努力构建安心放心舒心的消费环境。

开展一次专题报道。采取媒体通气会、现场咨询会等形式,通过各类媒体多维度展示“3·15”消费者权益法治宣传活动成果,增强广大消费者和经营者对执法维权工作的参与、理解和支持。

开展一次总结交流活动。在本单位组织开展法治宣传交流研讨,总结活动经验,提升宣传效果。

共促消费公平

—— 2022年消费维权年主题 ——

