



2020年消费维权年主题

“凝聚你我力量”

围绕年主题 西藏自治区消费者协会在行动

为贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，落实中共中央、国务院《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》和中央经济工作会议决策部署，按照构建国内国际双循环相互促进的新发展格局，推动实现消费提质扩容、增强消费对经济发展的基础性作用，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2020年全国消费维权年主题为“凝聚你我力量”。

“凝聚你我力量”有三方面涵义

一是凝聚社会共识，发挥消协平台型组织共治力量，推进消费维权机制健全完善。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，消费者需求也向个性化、多元化、品质化转变，消费维权工作面临诸多新问题和挑战。按照党的十九届四中全会推进国家治理体系和治理能力现代化要求，消协组织要充分发挥消费维权协同共治平台作用，凝聚立法、司法、行政、社会组织、研究机构、媒体等各方力量，推进构建新时代消费维权共建共治共享新格局，推进消费者权益保护能力和水平提升，以适应维权工作新形势、新挑战。

二是凝聚消费者共识，发挥消费者监督力量，推进消费者参与监督的广度和深度。消费是生产的最终目的，消费者是商品和服务的最终使用者和最权威的评价者，是推动供给侧结构性改革的力量源泉。消协组织通过有效的消费教育引导，帮助消费者提高自我保护意识和能力，增强依法维权主动性。打造高效、便利消费者反映诉求和建议的渠道，鼓励和引导消费者自觉参与消费环境治理，形成消费维权领域人人有责、人人尽责、人人享有的新局面。

三是凝聚经营者共识，发挥行业自律力量，推进落实经营者第一主体责任。通过强化信用建设，促使企业主动承担法定责任，自觉做到诚信经营。打通经营者和消费者意见沟通渠道，引导经营者倾听消费者诉求，为深化供给侧结构性改革注入动力。引导行业加强自律、规范发展，不断提升产品和服务质量，形成企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的消费环境，助力发挥消费的基础性作用，助推经济社会高质量发展。

“凝聚你我力量”有四大主题依据

第一，“凝聚你我力量”，加强消费维权，有利于坚持和完善中国特色社会主义制度，推进国家治理体系和治理能力现代化。党的十九届四中全会作出坚持和完善中国特色社会

义制度，推进国家治理体系和治理能力现代化的重大决定，坚持和完善共建共治共享的社会治理制度，强化消费者权益保护，发挥群团组织、社会组织作用，为新时代消费者权益保护工作提供了根本遵循。发挥消协维权平台作用，凝聚各方力量，推进构建新时代消费维权共建共治共享新格局，有利于更好保障消费者权益，让人民群众更加充分认识到我国社会主义制度的优越性，更加坚定制度自信。

第二，“凝聚你我力量”，加强消费维权，符合以人民为中心的发展思想，有利于解决当前社会主要矛盾。坚持以人民为中心是习近平新时代中国特色社会主义思想的根本立场，实现人民群众对美好生活的向往是党的奋斗目标。党的十九大报告提出，中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为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。人民群众对更好消费品质的追求是美好生活的重要内容。“凝聚你我力量”，加强消费维权，就是要解决消费领域发展不平衡、不充分的问题，鼓励消费者参与消费监督，倒逼生产者、经营者以问题为导向，满足消费者需求，改善供给侧结构，保障安全、便利消费，提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

第三，“凝聚你我力量”，加强消费维权，符合《消费者权益保护法》(以下简称《消法》)要求和消协组织特点。《消法》明确指出，保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。新时代消费维权共建共治共享新格局的构建需要多方参与、协同配合。消协组织作为依法成立的对商品和服务进行社会监督、维护消费者合法

凝聚你我力量

——2020年消费维权年主题——



权益的公益性社会组织，基本形成了多方合作、协同共治的组织架构。在推进形成新时代消费维权共建共治共享新格局的过程中，消协组织能够更充分地发挥独特作用，将自身的职责、机制和资源优势转化为维权效能的提升。

第四，“凝聚你我力量”，加强消费维权，符

合消费发展趋势，有利于更好解决消费维权难题。在高水平开放、高质量发展背景下，商品和服务日益多样化、个性化、品质化，社会公众的消费观念、结构、方式发生了深刻变化，消费领域问题的复杂性、专业性不断增强，相关法律法规和标准相对滞后，消费维权工作面临新的挑战。这就决定了新时代消费维权工作不能单靠某一个部门或组织唱独角戏，而是要凝聚行政、司法、行业组织、专业人士、消费者和经营者力量，共同破解消费维权难题，强化消费者权益保护。

“凝聚你我力量”有四大目标

一是凝聚社会共识，形成维权合力。发挥消协社会组织平台作用，汇聚各方面消费维权力量，促进建立政府部门、社会组织、广大消费者、企业主体共同参与的消费维权共建共治共享新格局，努力开创消费维权新局面。

二是创新维权机制，全面履行职责。在全社会倡导和坚持依法维护消费者权益，服务经济社会健康发展的理念。继续推进《消法》的贯彻落实，积极参与立法标准和消费政策制定，推动相关商品、服务法律法规和标准的健全完善。针对重点领域、重点行业、重点企业，依法履行消协组织反映、查询、建议、披露曝光、监督检查、支持起诉及提起诉讼等各项职责，督促社会各界认真履行法定责任，推动消费环境持续优化。

三是聚焦消费难题，提升监督效能。坚持问题导向，运用消费调查等手段，聚焦服务消费、线上消费、农村消费等重点领域、薄弱环节开展

社会监督，持续推进问题整改。完善调查、测评工作的程序和方法，加强对调查监督结果的宣传和使用，及时向政府有关部门反映监督评价发现的问题，并提供意见建议，提升消费监督成效。

四是强化消费教育引导，倡导科学理性消费。适应消费转型升级新趋势，高质量开展消费教育引导，重点引导更多消费教育资源向老年消费者、农村消费者和未成年人倾斜，不断提升各类消费者群体依法维权的意识和能力。针对政策关注、民生热点、消费升级的商品和重要民生领域商品开展比较试验，为消费者选择优质商品和服务提供科学依据和有效信息参考，推动相关产品和服务质量的提升。

“凝聚你我力量”西藏消协在行动

围绕“凝聚你我力量”年主题，西藏消协计划开展以下几个方面工作：

一是着力开展年主题宣传，广泛传播消费维权社会共治理念，及时发布消费维权社会共治成果，传递正能量，提振消费信心。

二是着力加强理论研究，针对新问题，开展课题研究寻找新对策。

三是着力加强消费教育引导，以提高质量、强效果为目标，利用新技术、新载体，让消费教育以接地气的方式走近消费者，不断增强消费者的维权意识和能力，培育成熟理性的消费者群体。针对新型、热点产品和服务，开展产品比较试验和消费体察，为消费者选择放心、满意产品和服务提供参考。

四是着力推进消费投诉便利化，适应互联网时代信息传递新形势，畅通在线投诉渠道，保障消费者随时随地便捷维权。

五是着力推进我区消费者满意度测评工作，认真听取我区广大消费者意见，补短板、查原因，及时改进工作，切实提升我区消费者满意度。

六是着力加强投诉数据统计分析和舆情监测，准确把握消费维权工作动态和着力方向，为相关机构开展消费维权工作提供有效参考。

什么是消费民事公益诉讼？

西藏自治区消费者协会为你答疑解惑

消费民事公益诉讼作为公益诉讼的一种类型，是指省级以上消费者协会或是法律规定或者全国人大及其常委会授权的机关和社会组织在商业经营者、服务提供者等有侵害众多不特定消费者合法权益或者具有危及消费者人身、财产安全危险等损害公共利益的行为时，为维护社会公共利益而依法提起民事诉讼的法律行为。

2012年修正的《民事诉讼法》第五十五条确立了我国的消费民事公益诉讼制度。2013年修正的《消费者权益保护法》(以下简称《消法》)突破了《民事诉讼法》关于原告主体的一般规定。明确对涉及重大民生的事件，相关组织或政府机构可以作为适格的原告，向侵权人提起诉讼，以维护社会公益的合法权益。《消法》第47条规定：“对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。”这就直接赋予了省级以上消协组织提起消费民事公益诉讼的职责。自该制度建立以来，全国范围内已经提起多例具有影响力、涉及保护消费者合法权益的消费民事公益诉讼，起到了良好的社会示范效应。对保护国家、社会公共利益和消费者个人权益发挥了重要作用。

那么如何才能提起消费民事公益诉讼呢？涉及的案件类型又有哪些呢？对此西藏自治区消费者协会给出了详细解答。

涉及以下五种行为类型，可提起民事公益诉讼

经营者提供的商品或服务具有下列情形之一的，适用消费者权益保护法第四十七条规定，对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。具体行为类型如下：

(一)提供的商品或服务存在缺陷，侵害众多不特定消费者合法权益的；

(二)提供的商品或服务可能危及消费者人身、财产安全，未作出真实的说明和明确的警示，未标明正确使用商品或者接受服务的

方法以及防止危害发生方法的；对提供的商品或者服务质量、性能、用途、有效期限等信息作虚假或引人误解宣传的；

(三)宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院、景区、娱乐场所等经营场所存在危及消费者人身、财产安全危险的；

(四)以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理规定的；

(五)其他侵害众多不特定消费者合法权益或者具有危及消费者人身、财产安全危险等损害社会公共利益的行为。

省、自治区、直辖市消费者协会是消费民事公益诉讼案件主体

根据2016年5月1日开始实施的《最高人民法院关于审理消费民事公益诉讼案件适用法律若干问题的解释》中，提起消费民事公益诉讼主体有以下两种。

1、中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会。

2、法律规定或者全国人大及其常委会授权的机关和社会组织。

那么个人能否作为提起消费民事公益诉讼的主体呢？对此西藏自治区消费者协会介绍到：在目前法律规定中，个人没有被赋予消费民事公益诉讼的主体资格。

消费民事公益诉讼具有以下特征

涉案金额个体小涉及范围大。在消费者侵权纠纷中，那些涉及重大人身伤亡或者较大财产损失的事件所占比重并不是很大，数额不大的消费侵权纠纷却在日常生活中屡见不鲜。

公益性。消费公益诉讼旨在维护社会全体消费者的公共利益。在消费公益诉讼中，通常被告行为并不直接导致原告私人利益的损害，仅在于希望保护已然受到侵害或危及的消费者们的公共利益或正常的市场秩序。

预防性。消费公益诉讼的提起不要求必须

有损害事实的发生，只要根据实际情况能够合理判断被告行为有侵害社会公共利益的可能性，即可提起消费公益诉讼。通过这种方式，可以更加有效地避免公共利益受到不法侵害。

原告的适格范围有所扩大。消费公益诉讼的当事人适格范围与我国传统的民事诉讼当事人适格范围不同，作为案件原告，可能不是受到被告一方不法侵害而致直接损害的一方，因此，消费公益诉讼的重要特征之一便是扩大了当事人的适格范围。

具体案例

为了让广大消费者更进一步了解消费民事公益诉讼，认识到消费民事公益诉讼的重要性，西藏自治区消费者协会特列举以下案例：

案例一：中消协首例公益诉讼调解结案，六项诉讼请求全部实现

2016年7月1日，中国消费者协会(以下简称中消协)就雷沃重工股份有限公司(以下简称雷沃重工)等四被告违法、违规生产销售正三轮摩托车案提起消费民事公益诉讼。2016年7月25日，北京市第四中级人民法院(以下简称北京市四中院)正式受理此案。期间，中消协与雷沃重工等四被告多次进行会谈、调解、质证，2019年4月26日初步达成调解协议。经人民法院公告和审查后，2019年6月10日，北京市四中院正式签发民事调解书，中消协六项诉讼请求全部实现。

据悉，该案是中消协提起的首个公益诉讼案件，也是全国首例以调解结案的消费民事公益诉讼案件。其重要意义在于，一是最大程度保护了消费者权益和社会公共利益；二是切实督促企业依法合规从事生产经营；三是助力规范和治理行业突出问题；四是有利于提高消费者安全消费意识。

专业人士指出，该案具有重要的创新意义。一是诉讼请求新，开启了我国消费公益诉讼“确认之诉”的先河；二是结案方式新，开创了消费民事公益诉讼以调解结案的先例，最大程度保护了消费者权益和社会公共利益；三是

公告方式新，开创了平面媒体、网络媒体相结合较大范围、较长时间、较多次公告调解书的新形式；四是取证方式新，通过向法院申请调查令拓宽了公益诉讼的证据获取方式；五是调解书结构新，完善了消费公益诉讼的调解书形式。该案在司法实践中具有重要的示范意义，是消费民事公益诉讼的创新之举，在公益诉讼制度推进和完善中具有重要的地位。

案例二：四川省消委会发起一起涉及知识产权的公益诉讼

2019年9月17日四川省消委会向成都市中级人民法院提起消费民事公益诉讼，要求被告退还货款并赔偿消费者损失共计390余万元。

2015年12月至2018年1月期间，闫攀、唐斌、杨旭、杨超四人伪造阿迪达斯、耐克、安德玛三个国际知名运动品牌营业执照、商标注册证、许可手续等材料，以个人名义在成都20余家商场开设“特卖专柜”，并通过网上、批发市场等途径购入假冒阿迪达斯、耐克、安德玛商标标示的产品，以所谓的“特卖”“打折”等促销手段向众多不特定的消费者销售上述假冒的国际知名运动品牌服装、鞋类等商品。

上述四人具有知假、造假和售假的消费欺诈行为，还具有侵权时间长、地域跨度广、涉案金额巨大、被侵权消费者数量众多且具体身份尚无法确定等特殊情形，四川省消委会依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十七条、第五十五条和《中华人民共和国民事诉讼法》第五十五条以及《最高人民法院关于审理消费民事公益诉讼案件适用法律若干问题的解释》第十三条等相关法律法规于2019年9月17日正式向成都市中级人民法院提起消费民事公益诉讼，请求判令4人退还货款并赔偿消费者损失共计390余万元，并在省级新闻媒体向受损害消费者公开道歉。成都市中级人民法院已受理该案，成都市人民检察院向法院提交了支持起诉意见。

这个案件也创下数个“第一”：既是四川省第一起消费民事公益诉讼，也是我国第一起一

般商品领域请求直接惩罚性赔偿的消费公益诉讼，同时是我国消费者权益保护组织发起的第一起涉及知识产权的公益诉讼。

据了解，这次案件体现了《消法》惩罚性赔偿的立法精神，旨在实现对消费者整体权益的保护。在本案中，闫某等4人的制假、知假、售假行为，具有侵权时间长、地域跨度广、涉案金额巨大、被侵权消费者数量众多等特殊情形，而单个消费者维权存在取证难、维权成本高、维权能力不足等问题。因此，四川省消委会代表消费者提起四川省消费民事公益诉讼第一案，以公益诉讼的新方式实现对弱势消费群体的保护。同时，依据《消法》第五十五条关于消费欺诈惩罚性赔偿的规定，向被告提出“退一赔三”的惩罚性赔偿主张，其目的就是警示违法失信的经营者，倒逼经营者树立诚信经营守法意识。

案件的提起切实维护社会公共利益。4人知假、售假的消费欺诈行为，除损害了众多不特定消费者的合法权益以外，也侵害了阿迪达斯、耐克、安德玛3个国际知名运动品牌的商标权以及众多授权经销商的合法权益；对诚信安全的交易环境和规范有序的市场秩序造成了破坏。此次诉讼，对保护众多不特定消费者的合法权益、维护诚信经营的公共秩序具有重要作用。



中华人民共和国
消费者权益保护法

助推全面恢复生产生活，营造温暖和谐的市场消费环境

西藏自治区消费者协会面向全区发出倡议

务我区经济发展和保护消费者权益，西藏自治区消费者协会向全区广大经营者发出倡议：

一、坚持消费者至上理念。牢固树立以人民为中心的发展思想，严格履行法定义务，妥善处理好消费纠纷，急消费者所急，想消费者所想，切实解决好消费者的操心事、烦心事、揪心事。

二、坚持诚信经营规范经营。自觉做到提供信息客观真实，价格标识清晰明确，制定合同公平规范。聚焦影响消费薄弱环节，强化诚信经营营销理念，把温暖、安全、便利、实惠带给消

费者，增强广大消费者的安全感、幸福感、获得感。

三、坚持创新驱动发展。注重提升产品和服务品质，满足新兴消费需求，创新便利消费方式，开拓多元消费场景，改善居民消费体验，增强居民消费信心。

四、坚持践行社会责任。在统筹推进常态化疫情防控和经济发展的进程中强化使命担当，践行社会责任，稳就业、促增收、补短板、强弱项、扩内需、增动力，促进消费回补，激发消费潜能，携手共建安全健康、和谐友好的消费环境。

理性消费 共克时艰

——向广大消费者的倡议书

广大消费者朋友：

为有效对冲新冠肺炎疫情疫情影响，推进复工复产达产，营造安全健康、和谐友好的消费环境，西藏自治区消费者协会向全区广大消费者发出倡议：

一、理性消费，共克时艰。积极消费，主动购物，广泛宣传好商品、好服务，与广大经营者携手共进、共克时艰，特殊时期做特殊贡献，助力恢复消费、推动消费、促进消费、温暖消费。

二、科学消费，理性选择。主动了解商品知

识，仔细阅读各类交易规则和合同条款，拒绝点击不明链接，谨慎披露个人信息，明确消费需求，选择正规渠道，避免盲目冲动消费或误入消费陷阱。

三、温暖消费，互谅互让。注意知悉相关法律知识，消费者权利和基本规则，尊重劳动、平等相待、理性沟通、依法求助，避免维权过度、任性而为，推动形成换位思考、互谅互让、温暖贴心、和谐友好的消费环境。

四、绿色消费，文明健康。保持对大自然的敬畏和对社会公共资源的尊重，摒弃不良消费习惯，敬畏自然，拒食野味，保护生态，使用公勺公筷，积极践行绿色健康、节约环保的消费责任。

诚信经营 创新发展

——向广大经营者的倡议书

广大经营者朋友：

为有效对冲新冠肺炎疫情疫情影响，营造安全健康、和谐友好的消费环境，更好地服

务我区经济发展和保护消费者权益，西藏自治区消费者协会向全区广大经营者发出倡议：

一、坚持消费者至上理念。牢固树立以人民为中心的发展思想，严格履行法定义务，妥善处理好消费纠纷，急消费者所急，想消费者所想，切实解决好消费者的操心事、烦心事、揪心事。

二、坚持诚信经营规范经营。自觉做到提供信息客观真实，价格标识清晰明确，制定合同公平规范。聚焦影响消费薄弱环节，强化诚信经营营销理念，把温暖、安全、便利、实惠带给消