

「微协商」提升协商民主的精度密度

吴莹

还不够。“微协商”则注重广大人民群众的全过程参与。一是协商问题由群众提，众人的事情由众人商量。如有的地区“微协商”实行居民群众“出题”、政协委组“审题”、委员和部门等多主体“解题”，从而构建了从选题、调研、协商到落实、评价的闭环运行机制。二是参与主体更加多元。在确保依法依规的基础上，“微协商”所包含的参与主体更具多元性，只要是利益相关者均可参与，及时满足不同群体诉求，提高议事协商的广泛性、针对性，增强多元参与协商的治理能力。

“微协商”需有制度机制作保障。“微协商”方式灵活，往往无需布置会场，不苛求参与人数的必要规模，不论人多人少，一张方桌、一壶清茶、几把条凳、群众彼此围坐，共商共议，让群众话有地方说、苦有地方诉、理有地方讲，使协商更加直观有效，增强了人民群众作为协商主体的自豪感、自信心、自主性。尽管没有固定模式，形式可以不拘一格，但仍要遵循一般的协商原则和基本程序，秉持平等参与、理性表达的原则，按照既定的协商流程进行，不能漫无目的地“乱谈”。我国许多地方在“微协商”的机制完善上作了积极探索。例如，湖北省恩施土家族苗族自治州为更好推进政协委员下基层活动，采取“微调研”“微监督”“微视察”“微建议”等方式保证“微协商”工作顺利开展；又如，山东省郯城县推出《郯城县政协“微协商”活动实施方案（试行）》，开设“微协商议事会”，在全县逐步铺开；还有一些地方探索建立了“群众点单、委员买单、协商解单、跟进查单”的协商流程，推动遇事会协商、协商能成事。

“微协商”要注重政协协商和基层协商的衔接。政协机关在基层协商中的作用主要体现在搭建平台、提供指导上。从基层治理实践来看，地方政协的制度性协商在资源掌控、参与素养、程序设计、效果监督等方面有天然优势，较基层协商更加成熟，应该加强政协协商与基层协商的衔接。发挥人民政协平台优势，为基层协商的有效开展创造条件；发挥政协协商经验丰富的优势，帮助基层建立合理的协商制度和规则，推动基层协商提质增效；发挥政协委员智力密集的优势，帮助基层做好协商前调研，提出合理化建议；发挥政协民主监督职能的优势，督促协商成果有效落实；发挥政协参政议政职能的优势，将一些共性的问题转化成提案或社情民意信息，在市县层面推动相关政策的出台，让“微协商”发挥大作用。

重视“微协商”的成果运用。成果的运用和反馈情况直接影响到广大基层群众对“微协商”的满意度、效能感和积极性。在形成议事决议后，将协商结果以村规民约、居民公约、会议决议、计划方案等形式，通过村（居）务公开栏、村（社区）微信平台等渠道进行公示，体现公开透明。同时，注重发挥村（居）民监督委员会的作用，组织利益相关人员对协商结果及其落实情况实行动态跟踪，确保协商事项件件有回音，事事见成效。

越是在基层，民生改善的实事、社会治理的难事同群众切身利益联系越密切，越需要各方面共同商量。在我国，推动协商民主广泛、多层、制度化发展，需要解决的重点问题之一，就是如何推动协商民主向基层延伸。我国基层社会极其广泛、丰富、复杂、多样，必须从本地的社会实践出发，着力处理好具体而微的小事、细事、琐事。近年来，我国各地积极探索契合本地基层协商形式，以“广场协商”“庭院协商”“村口协商”“圆桌协商”等为主要表现形式的“微协商”成为一大亮点。

“微协商”针对的是基层生活中的“关键小事”。选题是协商工作的基础。基层“微协商”注重一个“微”字，围绕的是民生改善的实事、社会治理的难事，实践中往往采取多种形式广泛征集，形成切口小、针对性强的协商议题，以老百姓所思、所想、所急、所盼为选题导向，以老百姓情感共鸣点、心理契合点、利益结合点为协商主题基调，旨在切实解决群众的操心事、烦心事、揪心事。

“微协商”归根结底是一种人民群众协商。长期以来，基层协商虽然不断提升人民群众的参与度，但有限参与、被参与的情况仍然存在，民主参与的广度和深度

发展全过程人民民主

依法治国

网络消费如何维护消费者权益

□ 陈群峰



随着我国数字经济的蓬勃发展，网络消费已经成为社会大众的基本消费方式，网络消费具有虚拟性、隐蔽性、技术性，消费者各项权益的维护比线下消费面临更多难题。尤其是短视频平台、社交媒体平台等新平台快速崛起，部分商品和服务存在质量缺陷、商家利用数据算法等技术手段非法侵害消费者个人信息安全、虚假宣传、妨碍消费者寻求售后保障、妨碍消费者就商品或服务质量进行如实评价等问题也随之凸显。在此背景下，网络消费的合法权益尤其是个人信息、知情权、公平交易权等如何从立法、行政、司法层面获得有效保护？网络交易平台提供者的监管职责如何进行完善？

强化立法立规工作。网络消费不是法外之地，相应制度法规也应及时“上线”、保持“在线”。2019年1月1日我国电子商务法的实施，有利于为网络消费时代的消费者权益保护提供一个良好的宏观环境，保护电子商务用户信息安全，明确电子商务经营者和电子支付服务者的义务和责任，同时强化电商经营平台的义务和责任；2020年11月，市场监管总局印发《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》，在有关主体法律责任、网络直播营销行为规范、违法行为查处等方面进行了明确的规定；2021年5月25日起施行的《网络直播营销管理办法（试行）》，旨在规范市场秩序、维护消费者权益和促进网络购物业态健康发展，其中特别对直播营销平台的信息安全管理、营销行为规范、未成年人保护、个人信息保护、网络和数据安全管理等机制措施作出详细的规定和要求；2022年3月，《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定（一）》正式施行，对网络消费合同权利义务、责任主体认定、直播营销民事责任等作出一系列具体规定，使主体权责更清晰，消费者维权更有章可循，监管也更精准有力。

然而，现有的规则仍然不能完全解决不断出现的新型消费纠纷，类型多元的平台如何与电子商务法等法律规则建立起适用上的对应关系，仍然存在较大难度，且在适用的过程中，举证难、鉴定难、诉讼难、赔偿难等问题，依然是网络消费维权路上的诸多“堵点”。从更好保护网络消费者的现实需要出发，可通过对消费者权益保护法的适时修改，对直播营销、社区团购等新业态的网络消费作出规制。具体而

言，在实体法方面，进一步强化经营者的信息披露义务，避免信息的不对称，保障消费者的知情权和自主选择权；在程序法方面，适当将证明责任倒置，如在商品信息是否如实披露、商品经营者信息是否明显标注、对商品质量是否进行实质审查等问题上，将责任划分给经营者，当其不能承担相应的举证责任或证明达不到相应标准时，应当承担不利的法律后果，以此促使经营者自觉履行义务。通过完善行政法规及相关配套制度，针对智能产品、算法应用等新领域，明确经营者主体责任，明确伦理要求和行为规范，强化保护消费者权益措施；针对消费者个人隐私权被侵犯情况，严格商家、平台的数据收集与使用规则，明确数据滥用、价格歧视界定标准；针对网络游戏、直播打赏等网络消费领域也需加强监管，尽快补齐法治短板，比如，采取必要的提示与预警，游戏账号的实名认证，单一账号消费金额的限定，游戏设置是否存在诱导消费的情况等。

健全网络市场准入机制。经营者是保护消费者权益的第一责任人，但是，由于缺乏有效的法律规制，经营主体资质良莠不齐，导致网络欺诈行为层出不穷。规范网络市场秩序，应从构建网络市场准入机制着手，明确电子商务领域的主体身份，尤其是网络金融机构与商业主体的合法地位，网络零售经营者只有获得电子商务经营许可证，才能合法从事网络经营活动，凡是不符资信、技术条件或无法提供生产许可证等有效证件的网络经营者，不予以经营资质，从源头上遏制消费欺诈行为的发生。

进一步压实平台责任。随着信

息技术的迅猛发展，网络购物、交通出行、订餐外卖、网络游戏等生活消费领域都出现了大型平台。通过大数据、人工智能等手段，平台迅速获取信息，为消费者提供更加多元化、人性化、高品质的产品与服务，但同时也应强调在网络消费中压实平台责任，强化对消费者的保护。首先，在网络购物中，平台对在其网络平台上展示、销售的商品负有监管职责，具有打击假冒伪劣产品的义务，应督促网络交易平台加强对平台内经营者夸大宣传行为的管理，加强对消费者交易风险提示，主动为消费者维权提供准确的平台内经营者信息、交易证据和维权渠道入口。其次，平台要特别关注对网络消费格式合同的规制。由于网上交易的特殊性质，消费者和经营者一般是通过格式条款来达成消费合同的，但格式条款由经营者单方制定，有的经营者通过制定格式条款来规避自身应承担的责任，有的网络经营者提供的格式条款具有霸王条款的性质，且内容和形式多样，具有隐蔽性，可能会造成经营者和消费者双方权利义务的不平等。可以考虑由政府工商行政管理部门制定网上消费格式合同示范文本，指引经营者格式条款的制定，将网上要约与承诺的方式、期限、消费者和经营者的权利与义务、合同发生争议时的处理方法等重要事项作出公平合理的明确规定，平台应当负起对此类条款是否合理的审查义务；工商行政管理部门对于消费者投诉的格式条款，应当进行审查，存在不公平条款的，应当勒令限期更正。此外，针对一些平台和商家为追求销量，人为刷销量、刷信誉，侵害消费者的知情权，给消费者的购物选择形成误导

的问题，平台应在网络消费中建立起一套客观科学的评价体系，消费者根据卖家真实的销量、买家评价进行消费选择，明确虚假刷单、刷评、刷流量合同无效，斩断网络消费市场“黑灰产”链条。

发挥司法保障作用。在司法保护层面，人民法院积极探索尝试司法创新，重视网络消费者保护相关司法经验的总结和推广。2022年3月，最高人民法院发布消费者权益保护典型案例，其中多个案例涉及网络消费者权益保护，在传统诉讼机制不足以充分保障社会公共利益背景下，可以探索示范性诉讼、公益性诉讼在互联网领域的适用，发挥个案惩戒对于整体性预防与遏制的的作用，如允许在消费民事公益诉讼中提出损害赔偿请求、对惩罚性赔偿制度在消费民事公益诉讼中的适用以及推进小额诉讼制度简化纠纷处理程序，以顺应消费者保护的现实需要。同时，针对消费领域热点难点问题，司法机关要坚持鼓励与规范并重，依法审理各类涉及电子商务领域的案件，持续关注电子商务领域案件审理中的新情况新问题，在现有司法解释和司法政策的基础上，适时更新规则，进一步统一司法裁判理念和尺度，加强社会引领和示范，回应社会关切，切实维护人民群众合法权益，让网络消费环境更安全、更放心。

（上接1版）

习近平总书记反复强调，民主不是装饰品，不是用来做摆设的，而是要用来解决人民需要解决的问题的。一个国家民主不民主，关键在于是不是真正做到了人民当家作主。把“四个要看、四个更要看”作为尺度，来评价一个国家的民主制度，是习近平总书记对马克思主义民主理论创造性地继承和发展。在马克思看来，选举只是一种政治形式，“选举的性质并不取决于这些名称，而是取决于经济基础，取决于选民之间的经济联系”。列宁进一步透过经济联系揭示了民主的实质之所在，把生产关系、财产权和所有制作为判断民主的性质以及民主功能的根本标准。在此基础上，列宁揭示了资本主义社会的民主本质，它“是一种残缺不全的、贫乏的和虚伪的民主”，是只供富人、只供少数人享受的民主”。当今西方民主的景象，证明了列宁当年的论断。所以，超越西方民主固有的缺陷，发展社会主义民主政治，必须实现过程民主和成果民主的统一，把全过程人民民主的特点和优势充分发挥出来，用制度体系切实保证人民当家作主。

过程民主和成果民主的统一包含着工具理性和价值理性的统一。如果仅仅重视过程民主，很容易导致在民主运行中出现目标置换，把过程当作目的而置民主的实际成果于不顾。我们发展全过程人民民主，就是要实现目的和手段的统一。中国共产党领导

人民在社会主义民主政治建设上向来旗帜鲜明，把人民对美好生活的向往作为自己的奋斗目标。党的二十大报告擘画未来发展蓝图，坚持以人民为中心的发展思想，坚持发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享。我们把发展全过程人民民主作为中国式现代化的本质要求的重要内容，把富强民主文明和谐美丽作为社会主义现代化强国的战略愿景。

程序民主和实质民主的统一

程序民主和实质民主的统一是全过程人民民主的本质体现。实质民主与国体相连，程序民主与政体相关。程序民主和实质民主的统一，以国体和政体的统一为基础，这是由人民当家作主的本质所决定的。党的二十大报告强调，“坚持宪法确定的中国共产党领导地位不动摇，坚持宪法确定的人民民主专政的国体和人民代表大会制度的政体不动摇”。国体是国家的性质问题，反映了民主的本质；政体是国体的表现形式，是政权的组织形式。马克思指出，“民主制是作为类概念的国家制度”。列宁也说过，“民主是一种国家形式，一种国家形态”。作为国家形态的民主，自然就意味着国体和政体的统一。党的二十大报告立足于中国特色社会主义新时代，在部署发展全过程人民民主战略任务时，重申了这种统一性。

习近平总书记在党的二十大报告中指出，“我国是工人阶级领导的、以工农联盟为基础的人民民主专政的社会主义国家，国家一切权力属于人民。人民民主是社会主义的生命，是全面建设社会主义现代化国家的应有之义”。这首先从国体意义上明确了全过程人民民主的国家形态内涵。民主毫无疑问是上层建筑的重要组成部分，也必然是国家政治统治的存在方式。

实质民主和程序民主的统一，意味着民主内容与形式的统一。体现在国家政权组织形式上，全过程人民民主要求必须加强人民当家作主制度保障。按照党的二十大战略部署，就是要坚持和完善我国根本政治制度、基本政治制度、重要政治制度，拓展民主渠道，丰富民主形式，确保人民依法通过各种途径和形式管理国家事务，管理经济和文化事业，管理社会事务。人民代表大会制度是我国的根本政治制度，这是世界政治发展史上一种全新的政治制度，是实现全过程人民民主的重要制度载体。必须支持和保证人民通过人民代表大会行使国家权力，保证各级人大都由民主选举产生、对人民负责、受人民监督。与此同时，协商民主是实践全过程人民民主的重要形式，必须推进协商民主广泛多层制度化发展。基层民主是全过程人民民主的重要体现，要积极发展基层民主。在民主发展进程中，人心是最大的政治，还必须巩固和发展最广泛的爱国统一战线。

直接民主和间接民主的统一

直接民主和间接民主的统一是全过程人民民主的应有之义。全过程人民民主是全面的，必须体现在国家政治生活和社会生活的各领域各方面各环节。这就要求在健全人民当家作主制度体系的基础上，通过直接民主和间接民主的多种形式，着力扩大人民有序政治参与，保证人民依法实行民主选举、民主协商、民主决策、民主管理、民主监督，发挥人民群众积极性、主动性、创造性，巩固和发展生动活泼、安定团结的政治局面。

直接民主和间接民主的统一，在体制机制上要求民主制度程序和参与实践的统一。全过程人民民主不仅有完整的制度程序，而且有完整的参与实践，使选举民主和协商民主这两种重要民主形式更好地结合起来。以人民代表大会制度作为全过程人民民主的完整制度程序支撑，我国已经形成了全面、广泛、有机衔接的人民当家作主制度体系，构建了多样、畅通、有序的民主渠道。从完整的参与实践来看，人民还可以通过多种渠道和途径行使民主权利，这既体现在投票选举和关系国计民生的重大公共事务决策上，也体现在参与国家治理其他环节上，体现在国家政治生活的各个领域。政治参与是公民权利和国家权

力之间的传送带。在间接民主方面，人民通过有序参与影响各级权力机关的决策，使之能反映人民群众的利益。在直接民主方面，人民通过有序参与达成共识，从而实现共同利益。在当代中国，从开门立法、立法直通车，到协商座谈会，再到议事会、恳谈会、听证会等，民主已经成为人们日常工作和生活的重要组成部分，保证了人民当家作主落实到国家政治生活和社会生活之中。

完整的制度程序和完整的参与实践相结合，表明新时代中国共产党人对人民如何当家作主的全新探索。党的十八大以来，党领导人民全面发展全过程人民民主，社会主义民主政治制度化、规范化、程序化全面推进，全过程人民民主从价值理念转化为扎根中国大地的制度形态、治理机制和人民的 lifestyle，实现了国家层面的民主同社会层面的民主有机结合、直接民主和间接民主的有机统一，人民当家作主更为扎实。

人民民主和国家意志的统一

人民民主和国家意志的统一是全过程人民民主的底层逻辑。这种统一在中国直接体现为党的领导、人民当家作主、依法治国有机统一。习近平总书记多次强调，“坚持中国特色社会主义政治发展道路，关键是要坚持党

的领导、人民当家作主、依法治国有机统一”，“发展社会主义民主政治，保证人民当家作主，保证国家政治生活既充满活力又安定有序，关键是要坚持党的领导、人民当家作主、依法治国有机统一”。三者有机统一包含了政治运行最基本的逻辑，涵盖了政治生活当中基本的权力关系、利益关系和权利关系。在三者有机统一中发展全过程人民民主，才能为人民当家作主提供根本保证，充分调动人民的积极性、主动性、创造性，更加切实、更有成效地实施人民民主。

经过长期探索，我们党不断总结民主发展的基本规律，深刻认识到坚持党的领导、人民当家作主、依法治国有机统一是社会主义民主政治发展的必然要求。发展全过程人民民主，必须坚持党的领导，这是人民当家作主和依法治国的根本保证。人民立场是中国共产党的根本政治立场。人民是历史的创造者，是决定党和国家前途命运的根本力量。全过程人民民主体现了人民当家作主的本质属性。全面依法治国是国家治理的一场深刻革命，关系党执政兴国，关系人民幸福安康，关系党和国家长治久安，关乎全过程人民民主的发展前途，是党领导人民治理国家、推进民主政治建设的基本方式。党的领导、人民当家作主、依法治国有机统一于我国社会主义民主政治伟大实践。

〔作者系中央党校（国家行政学院）副教育长、教授〕