



消费者权益保护： 恢复和扩大消费的基础和保证

□ 蔡之兵



消费者权益保护问题的 重要性和复杂性

从国内外实践看，由于与消费这一经济增长动力密切相关，消费者权益保护多被置于经济发展工作的核心地位，但从最终效果看，保护消费者权益仍然面临较多难题，效果也不尽如人意。究其根本，消费者权益保护问题的复杂性是主要原因。

首先，冲击消费者权益的外部因素具有变化性。从表面看，消费行为是消费者支配自身收入的过程，不同时期的消费行为是高度一致的。然而，在不同的发展阶段，消费者面临的供给侧结构截然不同，由此对消费者权益产生的冲击渠道也完全不同。在工业革命早期，通过组建托拉斯、辛迪加和卡特尔等大型垄断组织来获得绝对的市场控制力，制定高于市场均衡价格的垄断价格从而获得超额利润是多数企业展开竞争的主要目标。在此阶段，不合理的市场价格显然是冲击消费者权益的主要因素。进入到信息革命时期后，互联网企业与平台企业迅速崛起，保护消费者权益面临的已经不再是传统的价格或质量问题，而是更为复杂的信息安全问题。可见，消费者权益保护所针对的对象并非一成不变，而是不断随着技术和产业发展而出现新变化，这就极大地提高了消费者权益保护的难度。

其次，消费者权益自身的内涵构成具有多元性。在保护消费者权益的过程中，消费者权益概念构成的多元性同样带来了较大挑战。这种多元性既来源于消费者权益的多元性，如《中华人民共和国消费者权益保护法》就规定了消费者拥有安全保障

权、知情权、选择权、公平交易权、获得赔偿权等9种权利；也来源于产业类型的多元性，不同的产业提供的产品类型不同、提供产品的模式也不相同，消费者权益保护面临的挑战与问题也不相同，如产品安全要求在农产品行业就会被置于首位、产品质量属性对工业产品消费的保障就显得尤为重要、信息知情权和公平交易权在金融产品的供给过程中无疑始终处于核心地位、受尊重权和安全权是旅游服务行业持续发展的根本前提。因此，消费者权益的多元性固然体现了国家对消费者合法利益保护的重视，但与此同时，如何针对不同类型的消费者权益，构建精准的侵权识别机制、畅通的侵权反应机制、及时的侵权处理机制、合理的侵权赔偿机制，同样对消费者权益保护工作提出了巨大挑战。

最后，消费者权益保护的力量对比具有失衡性。产品的消费者、生产者与销售者是消费者权益保护密切相关的三大主体，消费者群体与后两者的力量对比已经陷入较为严重的失衡状态。一方面，很多领域产品的专业性日益提高，如针对金融理财产品专业化条款、信息技术产品的专业化门槛等内容，绝大多数消费者都很难熟练掌握并准确分辨其中的风险，这就极大地增加了消费者保护自身合法权益的难度。另一方面，随着近几年互联网应用的普及，作为销售者的平台企业对消费行为的影响力与支配力日益增强，消费者保护自身合法权益的难度也逐渐增大。很多情况下，仅依靠个体消费者的力量，几乎难以与规模巨大的平台企业相抗衡。在这种背景下，政府必须始终站在消费者群体这一边，加快构建系统有效的监管体系，不断增强保护消费者合法权益的能力。

消费者权益保护既要“治标”，更要“治本”

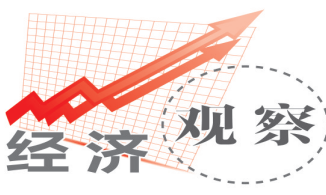
面对不断变化的外部冲击因素，结合消费者权益多元化的内涵以及失衡的力量格局所带来的挑战，未来推进消费者权益保护工作既要立足消费者权益去“治标”，更要从产品质量层面来“治本”。

第一，以确保产品质量为根本，从源头上保护消费者权益。保护消费者权益，根子在产品质量，产品质量越过硬，消费者权益就越能得到保障。因此，未来要加强产业链全面质量管理，着力提升关键环节、关键领域质量管控水平。同时加快开展对标达标提升行动，以先进标准确保产业发展与产品供给的质量。具体而言，在农业领域，要推进农业品种培优、品质提升、品牌打造和标准化生产，全面提升农业生产质量效益。在工业领域，要加快传统制造业技术迭代和质量升级，强化产业技术、质量、管理协同创新，推动制造业高端化、智能化、绿色化发展。在服务业领域，要完善服务业质量标准，加强服务业质量监督，优化服务业市场环境，要以质量创新促进服务场景再造、业务再造、管理再造，推动生产性服务业向专业化和价值链高端延伸，推动生活性服务业向高品质和多样化升级。

第二，以强化制度建设为抓手，从制度上保护消费者权益。一方面，要确保制度体系的全面性，准确覆盖不同类型的消费问题。加快研究消费者在不同行业类型中的各类交易行为，准确界定消费者在不同行业中的权利类型及其受到侵害的具体情况，并针对损害消费者权益的行为，制定科学合理的处理办法与机制。另一方

面，要推动制度体系与现实问题相适应。面对不断变化的外部冲击因素，要以现实发展为基础，针对不断涌现的新问题，及时修订消费者权益保护法。如面对近年来数字经济兴起所引发的消费者权益安全问题，消费者权益保护法也应当及时作出修订，以回应当前对加快建设网络强国、数字中国，加强个人信息保护的要求。

第三，以优化监管体系为保障，从过程上保护消费者权益。针对消费者在互联网时代的弱势地位，未来应该该优化监管体系、增强监管能力、从整个消费过程来全方位保护消费者合法权益。首先，提高对消费者权益问题的预防性。要加强关于消费者权益保护问题的处理经验总结，梳理归纳系统科学的工作流程，增强监管体系对各行业典型消费问题的预防性。其次，提高问题反映渠道的畅通性。进一步提高“12315”热线的集中调度与限时处置能力，为消费者反映问题提供更为便利的渠道。同时，也要有序引导和充分利用各类互联网新媒体的监督作用，吸引更多的社会主体参与关于消费行为的监督与规范过程，形成保护消费者权益的合力。最后，提高惩罚措施的威慑性。一方面，相关部门要利用科技手段创新监管方式、加大监管力度、提高执法效率。另一方面，也要结合行业特征，制定更具威慑力的惩罚措施，如针对食品安全、金融理财、医疗养老等直接与消费者根本利益密切相关的重要领域，采取提高罚款额度以及实施按照次数直接否决的惩罚制度。



2023年是全面贯彻党的二十大精神、开启中国式现代化建设的开局之年。党中央要求，2023年经济工作要突出做好稳增长、稳就业、稳物价工作，推动经济运行整体好转，为全面建设社会主义现代化国家开好局起好步。观察2023年政府工作报告和预算报告中的相关内容，积极财政政策认真贯彻中央经济工作会议精神，全力服务于国家重大战略任务需要，服务于促进经济社会加快恢复需要，服务于民生需要，为开好局起好步提供有力支持。

保持必要的支持强度，财政收支规模创历史新高。预算报告显示，2023年全国一般公共预算收入为21.7万亿元，支出预算支出达到27.5万亿元，分别较上年增长6.7%和5.6%。如果从“四本账”的情况看，2023年全口径的政府收入为41.01万亿元，支出为49.45万亿元，双双创下历史新高。这表明，2023年财政部门认真落实中央经济工作会议的要求，积极财政政策加力提效，扩张特征明显，支出强度较大，以支持疫后经济社会的全面恢复，促使经济运行早日重新回到正常轨道。从相对比值上看，以“四本账”计算的政府收入占GDP的比重为33%，保持在历年的正常水平。这表明，2023年扩大财政支出规模并不是以增加企业和居民税收负担为代价的，而主要是通过统筹赤字、专项债、财政贴息为主的各类财政工具来筹集资金，主要通过深化改革、加强管理、创新政策工具来支持支出规模的扩张。

服务国家重大战略需要，财政支出结构进一步优化。政府工作报告指出，2023年我国经济社会面临着国内需求不足、预期不稳、一些地方财政收支压力较大等问题，改革发展稳定的任务十分繁重。财政围绕推动高质量发展的主线，持续优化支出结构，一方面加大对经济社会发展中的薄弱环节和关键领域的投入，另一方面严肃财经纪律，严格控制各类非必要支出。一是加力促使国内需求恢复。针对当前居民需求不足方面，2023年财政加大了对流通保供体系建设、货运枢纽补链、县域商业建设、外贸新业态、自贸区建设等方面的支出，补齐加强各类消费基础设施，为消费回暖、升级创造条件。二是加大了对促进科技自立自强、加快现代化产业体系建设、保障国家粮食能源安全等方面的支出。2023年科学技术支出增加3.8%，粮食物资储备支出增加13.6%，产业基础再造和制造业高质量发展专项资金上调到133亿元。三是始终突出民生这个重点，持续加大资金支持。2023年教育、社会保障、卫生健康占当年财政支出的比重分别为15.3%、14.3%和8.8%，仍然高居“支出榜”中前三名。困难群众救助补助资金、城乡居民基本医疗保险人均财政补助标准、基本公共卫生服务经费人均财政补助标准等多项专项资金、财政补贴标准均有一定比例的增长。四是对地方政府债务的转移支付增加到13万亿元。受此前疫情及其房地产市场变化的影响，部分地方政府财政收入有所减少、支出有所增加，财政持续紧运行的状况比较突出。为了保证地方政府正常运转需要和经济社会的大局稳定，2023年中央财政进一步加大对地方政府的财力支持和保障力度，共同事权转移支付、一般性转移支付、专项转移支付三项合计达到13.9万亿元，占当年中央财政支出的72.4%，为地方做好“三保”工作、加快巩固经济社会发展向好势头提供了较好的财力保障。五是从严控制一般性支出，严肃财经纪律。结合党和国家机构改革，中央国家机关将一律精减5%的编制，相应支出同步缩减。一般性公共支出已经过多年压缩，2023年保持不增加的趋势。严肃财经纪律，坚持党政机关过紧日子，继续强化“三公”经费管理。不该上的项目一个不上，不该花的钱一分不花，将节约出来的资金用于改革发展更加急需的方面。

提高与经济社会的适配性，深化财政改革永远在路上。2023年财政持续深化改革，向全面建成现代财政制度持续发力。一是规模性减税降费政策转向更加注重精准性和针对性。受疫情影响，2022年我国宏观税负已下降到13.8%，财政紧运行的压力较大。另外，随着时间的推移，当前广大企业对于政府的需求已经从前几年的减税降费改变为经济社会持续向好的期盼，改变为对稳定的、可预期的生产经营环境

全力支持积极财政政策 经济社会恢复向好

□ 冯俏彬

的强烈渴望。为此，2023年的税费政策进行了因时应势地调整，一方面该延续的延续，继续保持对小微企业的大部分税费优惠政策，强化年度间政策衔接，防止出现政策断档或急转弯，为中小民营企业加快回血创造良好的环境条件。另一方面该优化的优化，突出重点支持对象，加大对制造业、科技、粮食能源等重点领域支持力度。同时继续优化我国税收制度，加快推进企业所得税、个人所得税制度的相关改革，进一步增强税收制度与快速变化的经济社会格局之间的产业适配性。二是进一步健全现代预算管理制度。通过多年努力，我国现代预算制度已基本建成。在此基础上，2023年将进一步提高预算管理的广度，将规范的预算管理制度扩大到政府收支的全过程。大力推进支出标准体系建设及其动态优化调整，提高预算管理的精度。实施全面绩效管理，切实做到花钱必有效、无效必问责。三是深化财政体制改革，进一步理顺省以下政府财政关系，建立健全权责配置更为合理、收入划分更加规范、财力分布相对均衡、基层保障更加有力的省以下财政体制。

统筹发展和安全，始终保持财政可持续。一般而言，衡量财政可持续的主要指标有两个：一个是赤字率，一个是债务率。过去五年，我国财政赤字率总体上保持在3%的安全线内。2023年我国财政赤字率继续按3%安排，较2022年的2.8%只增加了0.2个百分点，与此相应的5100亿元的债务全部由中央财政承担。从债务率上看，2022年我国各类政府债务的总规模为60.65万亿元，负债率在51%，保持在60%的国际公认安全线以内。另外，为支持经济增长，2023年拟新增的地方政府专项债务3.8万亿元，虽较去年略有上升，但增幅不大、安全可控。这些资金将主要用于加强对经济社会发展薄弱环节和关键领域的投入，重点积极支持科技攻关、乡村振兴、区域重大战略、教育、基本民生、绿色发展等领域。与此同时，2023年将防范地方政府债务风险放在突出位置，对一些可能出险的区域和领域提前做好监测预警，优化资金调度，努力将风险消弭在初期，维护经济社会大局稳定。

（作者系国务院发展研究中心宏观经济部副部长、教授）



（上接1版）同时也必须认识到，共同富裕是一个长期的历史过程，不可能一蹴而就，对其长期性、艰巨性、复杂性要有充分估计。因此，党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央把握新发展阶段新的变化，把实现全体人民共同富裕摆在更加突出的位置，并将其作为中国式现代化的本质要求之一。

物质文明和精神文明相协调的现代化，决定了中国式现代化必须既实现高质量发展又丰富人民精神世界。现代化需要实现物质层面现代化和精神层面现代化的统一，中国式现代化的目标之一是促进物的全面丰富和人的全面发展。一方面，物质文明建设是全面建成社会主义现代化强国的基础和前提，高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务。另一方面，区别于西方物质主义膨胀的现代化，中国式现代化不仅要求实现全体人民物质生活水平提高，而且要求实现全体人民精神文化生活丰富，是物质文明和精神文明相协调的现代化。为此，需以辩证的、全面的、平衡的观点正确处理物质文明和精神文明的关系，坚持高质量发展，不断厚植现代化的物质基础，不

断夯实人民幸福生活的物质条件。同时，大力发展社会主义先进文化，弘扬社会主义核心价值观，传承红色基因，赓续红色血脉，不断丰富人民精神世界。

人与自然和谐共生的现代化，决定了中国式现代化必须处理好人与自然的关。尊重自然、顺应自然、保护自然，是全面建设社会主义现代化国家的内在要求。人与自然和谐共生的现代化解决了西方现代化进程中人与自然相矛盾的问题，实现了对资本主义现代化的超越。在推进中国式现代化的探索实践中，我们党深刻认识到，推进中国式现代化，要注重同步推进物质文明建设和生态文明建设，只有高楼大厦、没有绿水青山的现代化不是真正的现代化。同时，人与自然和谐共生，不是不发展、不作为，而是要走生态优先、绿色发展之路，实现高质量发展。因此，党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央把生态文明建设摆在全局工作的突出位置，作出一系列重大战略部署，取得明显成效。事实一再证明，推进中国式现代化，必须牢固树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，站在人与自然和谐共生的高度谋划发展。人与自然生

命共同体，无止境地向自然索取甚至破坏自然必然会遭到大自然的报复。人口规模巨大和现代化的后发性，决定了我国实现现代化将面临更大的资源环境约束。因此，推进中国式现代化，必须处理好人与自然的关，既要创造更多物质财富和精神财富以满足人民日益增长的美好生活需要，也要提供更多优质生态产品以满足人民日益增长的优美生态环境需要，实现人与自然和谐共生，建设绿色中国、美丽中国。

走和平发展道路的现代化，决定了中国式现代化必须推动构建人类命运共同体，创造人类文明新形态。走和平发展道路是中国式现代化的重要内涵和特征，这是由三个方面因素决定的。一是中华民族历来崇尚和平。历史上形成的崇尚和平的文化基因、对和平和睦和谐的持久追求和殷殷期盼构成了中国走和平发展道路实现现代化的不竭动力和良好愿望。二是营造并保持一个和平稳定的国际环境，对实现中国式现代化至关重要。和平的国际环境既是中国人民的需要，也是世界人民的需要。三是实现现代化必须顺应和平、发展、合作、共赢的历史潮

流。中国式现代化要求推动构建人类命运共同体，这就表明中国不走一些国家通过战争、殖民、掠夺等方式实现现代化的老路，而是坚持走和平发展道路，坚定站在历史正确的一边。同时，中国式现代化作为后发现代化国家开辟的发展道路，对于西方现代化道路进行了扬弃。习近平总书记强调：“中国式现代化，深深植根于中华优秀传统文化，体现科学社会主义的先进本质，借鉴吸收一切人类优秀文明成果，代表人类文明进步的发展方向，展现了不同于西方现代化模式的新图景，是一种全新的人类文明形态。”这就从人类文明进步的视角，对比中国式现代化和西方现代化模式，深刻揭示了中国式现代化是一种全新的人类文明形态。这种形态打破了“现代化=西方化”的迷思，展现了人类现代化的另一幅图景，拓展了发展中国家走向现代化的路径选择，为人类更好社会制度的探索提供了中国方案，给世界上那些既希望加快发展又希望保持自身独立性的国家和民族提供了全新选择、树立了典范。

（作者系原中央党校副教育长、教授）