

中消協公佈2017年主題：網絡誠信 消費無憂

Associação de Consumidores da China divulga o tema para ano de 2017: Criar um ambiente de consumo on-line seguro e confiável



中國消費者協會(以下簡稱“中消協”)於2017年1月12日在北京召開新聞發佈會,並於會上公佈了2017年消費維權年主題“網絡誠信 消費無憂”。

本年中消協以推動新興網絡消費領域環境改善,強化網絡消費領域

消費者權益保護,加大網絡消費的理性教育,以及完善網絡消費維權制度的建設作為年主題的依據,並因應本年的年主題,與全國消協組織計劃開展以下工作:

1. 圍繞年主題大力開展宣傳活動,結合“3·15國際消費者權益日”及年主題專項活動,引導社會輿論關注網絡消費熱點問題,推動網絡經濟誠信建設;
2. 廣泛宣傳貫徹新《消保法》等相關法律法規關於網絡消費者權益保護規定,發佈網絡消費預警,提高電商企業依法履責意識,提高消費者自我保護意識,增強網絡市場消費信心,營造良好的消費氛圍。
3. 加強對網絡交易商品和服務社會監督,結合相關節日、“雙11”等重要時間節點,針對網絡維權難點領域,持續開展消費體察、服務評議、調查點評、比較試驗、披露曝光等活動,督促網絡經營行業和經營者加強自律。
4. 創新投訴受理方式,大力探索網絡商品消費、服務消費等領域的消費糾紛快速解決機制,通過搭建和暢通電話、微信、互聯網等管道,方便消費者投訴與諮詢,提升消費維權效能。
5. 拓寬與境內外消協組織的溝通交流,探索建立健全跨國跨境海外代購消費維權協作機制,提升對跨國、跨境消費糾紛的解決力度,健全完善網絡交易線上投訴及售後維權機制。①

A Associação de Consumidores da China (adiante designada por Associação), na conferência de imprensa realizada em Pequim no dia 12 de Janeiro de 2017, divulgou o tema para o ano de 2017: “Criar um ambiente de consumo on-line seguro e confiável” (tradução nossa).

Este ano, a Associação focalizar-se-á em promover o aperfeiçoamento do ambiente de consumo na internet, reforçar a protecção dos direitos e interesses do consumidor nas compras on-line, intensificar a educação e incentivar a criação do mecanismo de defesa do consumidor nesta área. Nesse sentido, a Associação irão lançar os seguintes trabalhos em coordenação com as associações subordinadas:

1. Lançar dinamicamente acções de sensibilização sobre o tema anual, chamando a atenção social sobre os assuntos emergentes na área do consumo na internet, com vista a promover a ética nos negócios on-line;
2. Promover, de uma forma vasta, as disposições legais sobre o consumo on-line previstas na nova Lei de defesa do consumidor, emitindo avisos sobre o consumo na internet, no sentido de sensibilizar as empresas pelo cumprimento da lei e os consumidores pela protecção dos seus direitos e interesses, bem como com vista a aumentar a confiança no consumo online;
3. Reforçar a supervisão social dos produtos e serviços comercializados na internet, procedendo, sempre durante os feriados ou as altas temporadas de consumo, às acções como inspecção, avaliação e investigação de serviços, testes a produtos e divulgação de informação, por forma a exortar os comerciantes na internet a reforçar a auto-disciplina;
4. Inovar as formas de atendimento de queixas, explorando com maior esforço mecanismos de resolução rápida de litígios de consumo na internet, com vista a facilitar aos consumidores a apresentação de queixa e pedido de informação através de criar e melhorar as vias de comunicação como telefone, Wechat e internet;
5. Ampliar o intercâmbio com as associações do interior e do exterior, procurando criar um mecanismo interregional e transfronteiriço de cooperação sobre a defesa do consumidor na área do consumo on-line, com intuito de aperfeiçoar o tratamento de litígios de consumo transfronteiriço e criar um mecanismo on-line de informação e reclamação. ①

Nota: Algum conteúdo foi adoptado a partir da informação no website da Associação de Consumidores da China.

註: 部份內容摘錄自中國消費者協會官方網頁