

《中国消费者权益保护状况年度报告(2021)》发布

投诉便利化程度提升 维权救济渠道更畅通

市场动向

□ 本报记者 侯健斌

中国消费者协会日前在京发布《中国消费者权益保护状况年度报告(2021)》(以下简称《报告》)。这是中消协首次以年度报告形式,全面梳理我国消费者权益保护事业发展进程,客观总结社会各界在消费者权益保护工作成绩。

《报告》显示:2021年,全国消协组织受理消费者投诉104.5万件,同比增长6.4%,解决83.6万件,投诉解决率80.0%,为消费者挽回经济损失15.2亿元;

2021年,消费者权益保护相关法律法规、配套规章、标准建设稳步推进。据不完全统计,出台或修订的涉及个人信息保护、食品安全、平台经济、算法监督等消费者权益保护的法律法规、部门规章及规范性文件多达230余件;

2021年,司法机关、政府部门、消协组织、行业协会等之间密切配合,在健全诉调衔接机制、探索多元化解机制、共同推进公益诉讼等方面,开展了卓有成效的工作……

就2022年消费者权益保护工作,《报告》建议,推进消费者权益保护体制机制的完善,加强消费纠纷行政调解、消协调解、人民调解、司法调解有效衔接,完善在线纠纷解决机制。

同时,强化消协组织在政府和社会之间消费者权益保护桥梁纽带的作用,在重点热点消费纠纷解决、消费投

诉信息公示指导,促进消费转型升级,新型消费领域维权机制等方面进一步发挥消协组织的作用。

加强重点领域监管

2021年,全国消协组织受理消费者投诉104.5万件,接待消费者来访和咨询131万人次。其中,中消协直接接待消费者电话、来信、现场投诉咨询四千余人次。

这只是中国消费者协会以及各地消协组织保护消费者权益的一个缩影。2021年,相关政府部门加强重点领域消费者权益保护的监管执法,严厉打击侵害消费者权益的违法违规行,守法诚信安全的消费环境基础更加稳固,消费者投诉便利化程度得到新的提升。

《报告》披露,2021年,市场监督管理总局深入开展消费市场监管整治和消费者权益保护工作,部署推进“十大攻坚行动”,对48.7万批次产品开展抽查,对21类网售产品开展国家监督抽查,实施缺陷汽车召回850万辆、消费品召回660万件;工业和信息化部针对“双11”营销短信扰民问题,召开行政指导会规范电商平台短信营销行为;针对保险消费投诉情况,中国银保监会处罚违法违规银行保险机构3178家次,处罚责任人员4554人次,罚没金额合计22.8亿元。

此外,有关部门聚焦食品药品、化妆品、保健品、汽车、房产、校外教育培训、产品质量与售后服务等重点领域和行业、重点商品和服务,针对社会关注度高、纠纷争议频发、消费者反映强烈的格式合同、虚假广告、违法传销、预付式消费、哄抬物价、个人信息泄露、数据安全隐患等突出热点难点问题,开展行业整治行动,保

护了消费者的合法权益。

在地方层面,安徽省开展食品生产经营全链条监管“雷霆行动”;福建省推进保健食品专项治理;广州市市场监管局开展一系列食品药品专项整治,产品质量监管执法;上海市出台网络营销活动算法应用指引。

在中消协有关负责人看来,行政机关在消费者权益保护中扮演重要角色。从事先的审批备案和资质认证,到事中的监督管理与执法检查,再到事后的责任认定与行政处罚,行政监管与执法对于规范经营行为,保障市场经济秩序,维护消费者合法权益,发挥了重要作用。

着力畅通维权渠道

消费者权益司法保护工作同样取得重要进展。中消协有关负责人介绍说,2021年,食品安全、人脸识别、银行卡消费等领域裁判规则得到统一,食品药品等方面违法行为的司法打击力度加大,数字经济健康稳定发展的法治基础更加完善,消费维权救济法律渠道更加畅通。

《报告》透露,2021年,全国司法机关立足司法审判职能,强化民生权益保障,取得了显著成效。出台司法解释和相关司法文件,统一食品安全、人脸识别、银行卡消费等领域裁判规则,加强食品药品等方面违法行为的司法打击力度,积极建立打击食品药品领域违法犯罪行为协作机制,加强该领域行政执法与刑事司法衔接工作,对案件查办重点、部门职责分工、落实处罚措施等作出细化规定。

与此同时,针对数字经济时代消费纠纷的新问题,各

级司法机关在消费者个人信息、知情权、选择权、公平交易权等方面进行全面保护。比如在互联网平台强制“二选一”、视频网站付费超前点播、购物平台“划线价”、生物识别等个人信息不当收集和使用、算法歧视等方面的案件审理中,正确适用法律,充分保障消费者权益。

法院系统在立案、审理、执行等环节为消费者提供司法便民服务,着力畅通维权渠道。比如最高人民法院制定《人民法院在线诉讼规则》,深入推进案件繁简分流,建立小额消费纠纷快速调处机制,运用简易程序审结涉消费者权益一审民事案件等。

此外,最高人民检察院联合多部门发布落实食品药品安全“四个最严”要求专项行动典型案例,“3·15”食品药品安全消费者权益保护检察公益诉讼典型案例,发布互联网企业违法违规收集个人信息等个人信息保护公益诉讼典型案例,有力打击假冒注册商标、侵犯著作权、侵犯商业秘密等违法犯罪,保护消费者合法权益。

面临新问题新挑战

保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。2021年,中国消费者协会以及各地消协组织积极履行法定职责,保护消费者合法权益;各级各类行业协会积极开展行业自律,制定商会会章和行业质量标准,健全自律性管理制度;新闻媒体坚持做好消费维权舆论监督工作,多方协作全面保护消费者合法权益,促进经济社会健康发展。

可以说,2021年我国消费环境改善工作取得显著进

步,消费者权益的立法、行政、司法、社会保护均取得显著成绩,中消协有关负责人提醒,要同时看到,改善消费环境是一项持续性的社会工程,在消费者保护中制度建设、体制机制完善、司法环境、消费基础设施及公共服务水平等方面,还有待进一步提升。

另外,重点领域消费侵权现象依然不容忽视,过度收集和使用个人信息、生产销售不符合安全标准食品、汽车产品质量缺陷、预付消费违约跑路、校外教育培训虚假宣传、诱导未成年人过度消费、“大数据杀熟”等消费侵权现象需重点关注。

《报告》同时披露,网络交易消费者权益保护面临新的问题和挑战,平台主体责任落实需要改进,社交分享型营销、盲盒营销、独立站跨境电商、二手交易平台、沉浸式消费等新业态、新模式下消费者权益保护制度适用与治理手段面临新挑战。

就2022年的消费者权益保护工作,《报告》建议社会各界从促进消费公平的角度,加大消费者权益保护力度,进一步增强消费者的获得感、幸福感、安全感。一是继续深入开展放心消费创建工作,让人民群众更好地享有安全放心便利的消费环境;二是推动《消费者权益保护法实施条例》、产品质量法等法律制度制定与修改,加紧完善网络消费环境下的相关配套措施;三是贯彻落实个人信息保护法、“算法管理规定”、“汽车三包”规则等法律法规,强化经营者有效履行告知义务;四是继续推进和完善食品药品、直播带货、预付式消费、涉疫情消费等重点领域和特殊消费群体的消费者权益保护,更大范围地促进消费实质公平。

留抵退税政策效应明显

资金“活水”直达企业助力渡难关

□ 本报记者 蔡若虹

“新政策太及时了!”山东临沂昕岚电力有限公司项目总经理孙文超说,“因疫情原因,公司资金链断裂,去年9月被迫停止运营,近日357万元存量留抵税额到账,企业恢复了正常运营,我们又充满了干劲。”

今年4月1日起实施大规模增值税留抵退税政策以来,全国税务系统采取一系列有力措施,依法规范、高效快捷为纳税人办理留抵退税,促进政策红利直达快享。记者近日从税务总局了解到,仅4月1日至15日,已有420.2亿元留抵退税款退到52.7万户纳税人的账户。税务部门同时加强税收大数据分析和风险防控,依法严厉打击骗取留抵退税违法行为。业内专家认为,税务部门“快享”“严防”“狠打”三位一体,有力推动了大规模增值税留抵退税政策落实落细落稳,有效帮助企业渡过难关,助力稳定宏观经济大盘。

小微企业受益占比达96.8%

今年实施大规模增值税留抵退税,相当于为市场主体新增约1.5万亿元现金流,有力帮助企业在生产经营中轻装上阵。

据国家税务总局货物和劳务税司有关负责人介绍,税务部门健全工作机制,优化服务举措,狠抓工作落实,确保了留抵退税政策落地落地。4月1日至15日,已有420.2亿元留抵退税款退到52.7万户纳税人的账户。

记者注意到,在获得退税的纳税人中,小微企业是受益最多主体达51万户,占比96.8%,涉及退税金额242.2亿元,占比57.6%;大中型企业1.7万户,占比3.2%,涉及退税金额178.0亿元,占比42.4%。

山东财经大学教授潘明星认为,小微企业不仅关乎市场活力,也关乎民生发展,大规模增值税留抵退税凸显了对小微企业的扶持,是雪中送炭的温暖之举。

为既快又准释放政策红利,惠及市场主体,税务总局及时升级税收征管信息系统,优化功能,改进流程,便利广大纳税人高效办理,及时享受。各地税务部门有针对性加强政策宣传辅导,帮助纳税人理清退税账,并加快审核进度,动态分析纳税人申请退税情况,及时调配退税审核、系统运维等人力资源配置,强化

核心阅读

在获得退税的纳税人中,小微企业是受益最多主体达51万户,占比96.8%,涉及退税金额242.2亿元,占比57.6%;大中型企业1.7万户,占比3.2%,涉及退税金额178.0亿元,占比42.4%。



与地方政府及财政、人民银行等部门联动协同,合力推动政策加速落地,为企业“轻装快跑”添劲助力。

江西税务部门在全省开展“万名税干访万家”活动,采取专题培训、集中辅导、上门走访等方式,确保企业财务人员懂政策、会操作、快享受。上海税务部门充分发挥党支部战斗堡垒作用和党员干部先锋模范作用,运用“A+B”轮班、“白+黑”接力的方式,在积极参与防疫志愿工作的同时,抓好政策落实,动态引导纳税人通过“非接触”方式有序进行留抵退税申请,确保政策红利直达快享。

疫情期间,长春城投建设投资(集团)有限公司承担了方舱医院建设及运维保障等紧急任务,许多城建项目还处在建设期,企业积累了一些留抵税款。“税务部门第一时间为我们开通‘绿色通道’,用时不到一天,退税款就到达企业账户。”该公司有关负责人说。

为市场主体注入资金“活水”

增值税留抵退税款及时到账,为市场主体注入了资金“活水”,缓解了许多企业的燃眉之急。

“受疫情影响,企业现金流非常紧张,前期投资的

项目几乎夭折。是增值税留抵退税政策帮助我们降低了疫情影响,不仅保障了前期已投的项目平稳发展,公司还利用358万元的退税款参与投资了防疫物资工厂项目,并新孵化了社区电商项目。”郑州亿初共享生态科技产业有限公司总经理吴昊男说。

据税务部门对已收到退税资金的企业抽样调查显示,企业所获退税款主要用于扩大生产、技术研发、购买原材料、支付工资等方面,其中用于扩大生产的企业占比28.1%,资金占比44.5%。受访纳税人普遍认为,这次留抵退税犹如“及时雨”,让企业有实实在在的获得感,政策效应明显。

河南省鹤壁市方瑞化工产品有限公司正在全力以赴做好二期项目开工试车前的准备工作,该项投资达2.1亿元的新项目即将于今年4月份开工试车,前期已享受留抵退税490余万元。“根据最新留抵退税政策规定,预计2022年公司可以享受退税1700余万元,这对我们降低资金占用成本,加速资金回收进度带来了巨大利好,我们能够放手加强关键技术的科研攻关,加快二期项目的试车生产进度,不断提升产品技术含量。”企业财务部门负责人李富贵说。

中国税务学会副会长张连起坦言,在当前经济发展面临需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力下,让退税资金“活水”直达企业,能够有效帮助企业渡过难关,助力稳定宏观经济大盘。

健全“信用+风险”监管新体系

为确保留抵退税政策落准落稳,防范骗取留抵退税风险,全国税务系统上下联动,加强风险防控,筑牢防范骗取留抵退税的防线。

国家税务总局税收大数据和风险管理司有关负责人介绍,在确保依法规范、高效快捷地为纳税人办理留抵退税的同时,税务部门依托税收大数据,进一步健全以“信用+风险”为基础的税务监管新体系,将风险防控措施嵌入留抵退税业务办理的全过程,构建“事前预审、事中审核、事后抽检”的风险防控机制,对留抵退税纳税人风险进行全景扫描、精准画像,根据扫描画像结果采取相应的防控措施。

“税务部门依托税收大数据织密政策落实‘防护网’,持续健全完善以‘信用+风险’为基础的税务监管

新体系,及时精准将风险‘筛’出来,把隐患‘滤’出来,有助于将风险消灭在萌芽状态。”中央财经大学财政税务学院院长白彦锋说。

记者了解到,税务部门事前对符合留抵退税申请条件的纳税人进行风险研判,对存在异常情况的纳税人进行约谈提醒,督促整改;事中对接留抵退税申请的纳税人信息进行审核校验,对纳税人风险状况进行研判,根据研判结果分类办理;事后对已办理留抵退税的纳税人加强跟踪管理,常态化开展风险分析,精准识别发现违规享受疑点企业,快速有效核实处置。对违规享受的追回已退税款,涉嫌骗取留抵退税的及时移交稽查部门查处。

近期,安徽省安庆市税务部门通过事后分析监控,发现某生产企业由于政策理解有误,错误计算,违规取得留抵退税款。税务部门及时约谈提醒该企业并督促整改,追回了留抵退税款。

此外,大规模增值税留抵退税政策实施以来,各级税务稽查部门通过运用税收大数据加强分析,受理举报等方式,精准筛选疑点线索,采取虚增进项、隐瞒收入、虚假申报等手段骗取留抵退税违法行为“露头就打”。截至目前,税务总局已曝光20起骗取留抵退税违法案例。

“恶意骗取增值税留抵退税,是对国家税款的侵蚀,破坏了公平税负原则和公平竞争环境,严重危害经济发展秩序。”中国社科院财经战略研究院副研究员蒋震表示,税务部门依法严厉查处恶意骗税企业,快行动、严打击,为大规模留抵退税政策落准落稳提供坚强保障。

“为留抵退税政策落准落稳保驾护航,税务部门将会同公安等部门,严肃查处骗取留抵退税违法行为,特别是运用税收大数据精准发现,重拳打击团伙式造假虚开骗取留抵退税。”国家税务总局稽查局有关负责人表示,对非主观故意违规取得留抵退税的企业,约谈提醒,促其整改;对恶意造假骗取留抵退税的企业,依法从严查办,按规定将其纳税信用等级降为D级,采取限制发票领用,提高检查频次等措施,同时依法对其近3年各项税收缴纳情况进行全面检查,并延伸检查其上下游企业;涉嫌犯罪的,移交司法机关追究刑事责任。

西藏出台措施助企纾困

本报讯 记者刘玉璟 为最大限度减少疫情对经济的影响,西藏自治区发改、财政、税务等主管部门在执行国家相关政策的基础上,结合西藏实际,研究提出了自治区相关具体举措,真正把党和政府对市场主体的殷切关心落到实处。

西藏自治区政府副秘书长且增伦珠介绍,针对西藏服务业领域助企纾困工作,区党委、政府安排区发展改革委等17部门研究印发了《西藏自治区关于促进服务业领域困难行业恢复发展的实施方案》,着力发挥财税、金融、就业以及精准疫情防控政策的协调效应,积极帮助服务业恢复发展。

今年国家出台组合式税费支持政策,自治区也制定出台相关政策。为确保各项退税减税政策切实落地见效,根据《西藏自治区人民政府关于印发西藏自治区减税降费政策实施方案的通知》要求,自治区财政厅会同自治区发展改革委、税务局、人社厅等部门开展全区减税降费政策监督检查,深入了解掌握全区各地市、县区减税降费政策执行情况,以及执行中存在的困难和问题,及时协调相关部门解决,确保各项政策落地生根。

且增伦珠表示,为进一步巩固工业经济运行在合理区间,自治区研究印发《自治区促进工业经济平稳增长行动方案》(以下简称《行动方案》),《行动方案》梳理了国家层面促进工业经济平稳增长的支持政策,提出了自治区层面推动工业高质量发展的具体举措,共计19条。

且增伦珠表示,下一步,自治区相关部门将继续发挥联动机制的优势,进一步开展全方位、广覆盖的政策宣传解读,帮助企业 and 群众了解政策、熟悉政策、用好政策,确保落实政策不打折扣、兑现承诺不打“白条”。

滦水税务打造智慧驿站

本报讯 记者周宵鹏 通讯员赵良军 国家税务总局滦水县税务局积极推进智慧税务建设和“精细服务”工作,创新打造滦水税务智慧驿站,方便纳税人随时补交资料、领取实物,为疫情期间推行“非接触式办税”提供有效支撑,让纳税人办税领票更加便捷。该局通过打造智慧驿站“交换空间”,实现纳税人与税务干部的隔空交流,既保证了资料传递的便捷性,又确保了疫情期间的安全性,办税窗口传递资料业务下降80%以上,办税效率大幅提升。

国家公园既有“颜值”还有价值

□ 本报记者 邢东伟 翟小功

未来,生态文明建设与生物多样性保护主流化何去何从?国家公园建设与生物多样性保护有何经验可以分享?如何实现环境保护与生态价值实现共赢?

在近日举办的博鳌亚洲论坛2022年年会“对话海南”分论坛上,来自全球的自然保护专家、学者聚焦“国家公园:人与自然和谐共生”主题,围绕上述问题,分享经验,提出建议,达成共识。

“国家公园是地球家园的自然瑰宝,是人与自然和谐共生的典范。”国家林草局副局长李春良介绍,目前,我国正式设立的首批5个国家公园保护面积达23万平方公里,涵盖了近30%的陆域国家重点保护野生动植物种类,海南热带雨林国家公园跻身其中。

“建设国家公园,不仅是为子孙后代保存珍贵的生物多样性与自然资源,同时还能为当代人提供丰富的优质生态产品,保障生态安全,具有巨大的生态经济价值。”中国科学院生态环境研究中心主任欧阳志云说。

生物多样性作为人类社会生存和可持续发展的

物质基础,已经成为国家的战略资源,在生态文明建设中具有不可替代的地位和作用,也是生态文明建设的表现形式与标志之一。如何协调经济发展与生物多样性保护的关系,已成为全球可持续发展的重要主题。

海南热带雨林国家公园于2019年开始体制试点,2021年正式获批。“我们始终建设热带雨林国家公园视为国之大事,将其作为国家生态文明试验区标志性工程高位推动。”海南省省长冯飞表示,加强顶层设计,通过编制规划,理顺管理体制,创新运营机制,健全法治保障,强化监督管理,推进热带雨林的整休保护和科学合理利用。

“热带雨林国家公园是水库、粮库、钱库更是碳库,我们率先开展热带雨林国家公园生态系统生产总值就是GEP的核算工作,根据2021年核算结果,2019年生态系统生产总值达到了2045亿元,为生态文明建设提供可量化的标尺,为实现生态产品有效转化,把绿水青山转化为金山银山奠定坚实基础。”冯飞表示。

冯飞指出,海南鼓励当地居民和企业参与森林康养、休闲度假、旅游观光、生态科普、野生动物观赏

等项目,开发具有当地特色的绿色产品,推动国家公园周边地区美丽乡村建设,实现生态保护和绿色发展共赢。

“国家公园有极高的颜值,如何使国家公园提供的生态产品的价值实现有一个科学合理的路径和模式,这需要探索,推动国家公园生态保护、民生改善和经济社会协调发展。”海南省委副书记李军说。

据初步核算,我国5个国家公园,每年提供的生态调节服务产品价值为1.08万亿元,更重要的是国家公园为保障当地及国家生态安全发挥了不可替代的作用,依法从严查办,按规定将其纳税信用等级降为D级,采取限制发票领用,提高检查频次等措施,同时依法对其近3年各项税收缴纳情况进行全面检查,并延伸检查其上下游企业;涉嫌犯罪的,移交司法机关追究刑事责任。

欧阳志云指出,国家公园有巨大的生态价值和产品,这些生态产品可以通过将绿水青山转化成金山银山,通过技术创新和市场机制创新来转化经济效益,完善碳汇市场等等,通过生态旅游、资源体现、美学价值等等,使它的生态价值转化为经济效益,为当地老百姓造福,通过保护来获得利益,来促进人与自然的和谐共生。



为保护淮河水生野生动物资源,安徽省阜南县公安局森林警察大队联合县农业综合行政执法大队对淮阜南阜南县流域全面开展打击淮河流域重点水域非法捕捞、垂钓整治行动,维护淮河流域生态安全。图为执法人员正在查处非法捕捞行为。

本报通讯员 吕乃明 摄