



品质时代 诚信保险

懂感恩 助未来

法治，为“品质消费”保驾护航

“消费升级”不可逆转 “品质消费”倒逼市场变革

□法治报记者 刘海

当许多人不再为吃饱穿暖而发愁的时候，有一种追求正在成为我们的“新常态”——品质消费。

这些年来，手头宽裕起来的人们开始更多地注重品牌和美誉度，更多地注重消费体验和精神愉悦。因为，消费本来就是快乐的、舒心的。

“品质消费 美好生活”，2018 年的消费维权年主题，紧扣新时代，回应新诉求，反映了当代消费群体的主流价值观，也是消费领域贯彻党的十九大精神的具体体现。

上海，一座崇尚精致生活的城市，在对品质消费的追求上历来无止境。在过去一年里，小到一根油条，一支圆珠笔，大到全装修住宅、银行理财产品，都纳入了工商部门和消保委的监管视野，并对经营者给予了强有力的约束。

正因为这个城市的消费得到了有效的品质保证，我们的生活才更美好！

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。”

十九大报告还指出：“人民美好生活需要日益广泛，不仅对物质文化生活提出了更高要求，而且在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面的要求日益增长。”

从十九大报告可以看出，当前老百姓对消费的追求已随着社会主要矛盾的转变而发生变化，对物质文化生活提出了更高要求；也意味着消费发展已经跨越过去的数量满足阶段，开始进入消费质量满足的新阶段。

2018 年提出的“品质消费 美好生活”，是消费领域贯彻党的十九大精神的生动体现，它呼吁的是全社会崇尚品质消费理念，创造品质消费环境。

品质消费不是奢侈消费

什么是品质，就是某种意义上的“放心消费”。比如，针对近年来一些保健品厂商利用老年人渴望健康的心理，设置消费陷阱、谋取非法利益的情况时有发生。去年下半年，市工商局联合市食药监局等部门，深入开展违法推销老年保健食品专项整治，努力在保健品消费领域实现“放心消费”。去年 11 月，市消保委还专门提醒老年人要警惕保健品销售“四陷阱”。针对儿童安全座椅、家用空调质量问题，市工商局首次通过政府招标等形式选取了 2 家承检机构开展儿童安全座椅、家用空调质量抽检项目。

需要指出的是，品质消费绝不是所谓一掷千金的“奢侈消费”，它是广大消费者对消费供给一方提出更高层次更高品质更有愉悦感的消费要求，消费主流倾向更耐用、更安全、更舒适的高品

质商品或高品质服务。

以白领午餐为例，近年来，许多餐饮企业为白领提供了热乎乎的午餐，这在一定程度上解决了白领“用餐难”的问题，但随着社会整体生活质量的不断提高，白领关注的不再是解决能不能吃到饭的问题，而是商家提供的午餐能否满足他们良好的口感，午餐采用的食品原材料是否有安全保证。

而市消保委去年 4 月曾经披露过的一份调查显示，当前白领消费者由于缺乏专业知识，在识别午餐时很容易受到食品包装的影响，他们购买到的午餐能否保证最基本的安全，需要市场监管部门的监管。

一份白领午餐，就能够反映这个市场对消费质量、安全、绿色等的新追求，事实上，它早已超越了满足生存需要的基本消费需求。

提升消费体验 淘汰“一锤子买卖”

当消费需求从“温饱型”向“品质型”跃迁时，人们自然而然开始关注身边的品牌和品牌的美誉度，关注消费体验和精神愉悦，这是消费者发自内心的消费本能和消费渴望。

过去一年里，上海的共享单车行业发展迅猛，但大浪淘沙，鱼龙混杂，还是有一些品牌的共享单车存在“退还押金不畅”“售后服务严重滞后”等问题。显然，这肯定不是让人愉悦的消费感受。

去年 5 月，市消保委通过“消费体察”发现，“重扩张、轻售后”已成为共享单车行业的通病。由此，提升用户“消费体验”成为单车行业目前发展最关键的环节。市消保委当即提出了一系列建议，督促共享单车行业真正规范起

来。而事实上，上海从去年开始出台了一系列措施，一定程度上遏止了共享单车的野蛮生长。

除了“吃”和“行”外，在“住”的方面公众的品质需求也越来越高。

眼下，一种简称为“民宿”的“网络在线短期租赁民居”已成为新时尚，最近两年来如雨后春笋般冒出来，其中有不少民宿确实能提供“优质消费”，在民宿的“吃”和“住”等方面具有良好的优质服务。

但是，市消保委去年 3 月调查发现，不少民宿还是存在着“生活用品无消毒清洁标识”、“房间有异味”、“卫浴不够干净”等问题，而这样的“消费体验”还有什么精神愉悦可言？

其实在我国，消费升级已不可逆转，如果经营者还是存有“一锤子买卖”的想法，那么迟早会被市场所淘汰。

据全球著名的市场调研公司“尼尔森”最近出具的一份报告显示，全球有 52% 的消费者表示购买品质类服务或多或少能够让他们感到心情愉悦，但这一比例在中国高达 66%，高居全球第二。

报告称，中国消费者在过去五年中越来越关注提升生活品质，而未来的增长行业可能仍与提升生活水平紧密相连。“从现在到未来的 5 到 10 年中，中国将会开始发生新一轮品质化消费变革。追求高品质的生活方式将成为‘新常态’，这将会推动消费品市场的增长，消费升级的趋势势必继续延续。”



上海淳元律师事务所

特约刊登

马海容

主任 律师

电话：86-21-61213580

18930465221

传真：86-21-61213581

地址：肇嘉浜路 789 号均瑶国际广场 12C3 室



法治，优化消费环境

2017 年 3 月 15 日，市消保委制定的《支持消费者诉讼工作规范（试行）》正式执行，这意味着消保委支持诉讼工作机制最终制度化落地。

而在这个工作机制出台之前，市消保委在支持集体诉讼，维护众多消费者利益上已经走出了坚实的一步。

2016 年，市消保委借力公益律师，主动支持 18 名权益受损的消费者起诉以“豪华泳池”名义大肆售卡却拒不提供游泳服务的上海新奥体育健身发展有限公司，提起全国首例消费者组织支持消费者集体诉讼并取得成功，最终消费者“退还预付会籍费”的合理诉求得以全部实现。2017 年 3 月，市消保委把这一案例作为 2016 年的十大案例对外公布，引发了社会的关注。

由此可见，一次公正的审判、一个生动的案例，往往能够给公众、给经营者带来不同寻常的教育意义，什么是该

做的，什么是不该做的，给经营者划了一道清晰的底线。

在上海，包括市消保委在内的相关部门和机构团体都在为推动品质消费，营造“诚信、公平、法治”的良好环境。除了支持集体诉讼外，2017 年市消保委推进的“诉调对接”落地，推动杨浦、奉贤等区消保委正式与本区法院建立诉调对接工作机制，支持虹口区消保委创建多元化解决消费纠纷在线调解示范点、消费纠纷巡回审判点，进一步推进了基层“诉调对接”的落地、深化与创新。

另外，市消保委去年还组建“上海消费维权法律专家服务团”，成为绿色消费的倡导者、消费维权的服务器、消费知识的传播者、消费者权益的维护者。

法治，正在为上海的“品质消费”保驾护航！

