



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Verbraucherschutz und Verbraucherschutzverband im
korporatistischen China:
Vergleich der Darstellung der
Verbraucherschutzthematik aus Verbands- und
Verbrauchersicht“

verfasst von / submitted by

Chantal Bruckberger, BA BA

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Master of Arts (MA)

Wien, 2018 / Vienna 2018

Studienkennzahl lt. Studienblatt /
degree programme code as it appears on
the student record sheet:

A 066 811

Studienrichtung lt. Studienblatt /
degree programme as it appears on
the student record sheet:

Masterstudium Sinologie UG2002

Betreut von / Supervisor:

a.o. Univ.-Prof. Mag. Dr. Agnes Schick-Chen

Inhaltsverzeichnis

1 EINLEITUNG	4
2. VERBRAUCHERSCHUTZ ALS STRATEGISCHE MAßNAHME IM RAHMEN DER WEITERENTWICKLUNG DES CHINESISCHEN KORPORATISMUS	5
2.1. ENTWICKLUNG DES CHINESISCHEN KORPORATISMUS	5
<i>2.1.0. Definition Korporatismus.....</i>	<i>5</i>
<i>2.1.1. Entstehung des Korporatismus in China</i>	<i>7</i>
<i>2.1.2. Implementierung von korporatistischen Strukturen in der VR China</i>	<i>9</i>
<i>2.1.3. Wachsende gesellschaftliche Partizipation</i>	<i>11</i>
<i>2.1.4. Spielraum für reformförderliche gesellschaftliche Gruppen</i>	<i>13</i>
2.2. DER VERBRAUCHERSCHUTZ ALS MOTOR FÜR REFORMEN.....	17
<i>2.2.0. Definition Verbraucherschutz.....</i>	<i>18</i>
<i>2.2.1. Entstehung des chinesischen Verbraucherschutzes</i>	<i>18</i>
<i>2.2.3. Aufrechterhaltung des Wirtschaftswachstums durch gesellschaftliche Beteiligung</i>	<i>20</i>
<i>2.2.4. Gesetzliche Verankerung des Verbraucherschutzes: das Verbraucherschutzgesetz</i>	<i>24</i>
<i>2.2.5. Verbraucherverband als offizielle Interessensvertretung</i>	<i>30</i>
3. CHINESISCHER VERBRAUCHERSCHUTZ AUS SICHT DES VERBRAUCHERVERBANDES	41
3.1. VERÖFFENTLICHUNGEN ALS AUSGANGSMATERIAL	41
3.2. ANALYSE DER VERÖFFENTLICHUNGEN.....	49
<i>3.2.1. Fragestellung und Kategoriensystem</i>	<i>49</i>
<i>3.2.2. Stakeholder</i>	<i>51</i>
<i>3.2.3. Korporatistische Strukturen des Verbraucherschutzes durch den Verbraucherverband.....</i>	<i>66</i>
<i>3.2.4. Rollenverteilung</i>	<i>72</i>
3.3. ZUSAMMENSCHAU DER VERBRAUCHERVERBANDSSICHT	81
4. CHINESISCHER VERBRAUCHERSCHUTZ AUS SICHT DER VERBRAUCHER	83
4.1. ANALYSE DER VERBRAUCHERMEINUNG	83
<i>4.1.1. Methodik</i>	<i>83</i>

4.2.2. <i>Ergebnisse der Verbraucherbefragung</i>	84
4.2. ZUSAMMENSCHAU DER VERBRAUCHERSICHT	95
5. INTERPRETATION UND FAZIT	97
6. LITERATURVERZEICHNIS	100
MONOGRAPHIEN UND ARTIKEL:	100
GESETZESTEXTE:	102
INTERNETQUELLEN:	102
ANALYSIERTE TEXTE (WEBPAGE DES CHINESISCHEN VERBRAUCHERVERBANDES):	102
7. ABBILDUNGSVERZEICHNIS	105
8. ANHANG	107
ANHANG 1: ZUSAMMENFASSUNG	108
ANHANG 2: ABSTRACT	109
ANHANG 3: VOLLSTÄNDIGE ÜBERSETZUNGEN DER ANALYSIERTEN TEXTE	110
ANHANG 4: FRAGEBOGEN AUF CHINESISCH	205
ANHANG 5: FRAGEBOGEN AUF DEUTSCH	214
ANHANG 6: AUSWERTUNGSTABELLE ZU DEN BEANTWORTETEN FRAGEBÖGEN	225
ANHANG 7: AUSGEFÜLLTE FRAGEBÖGEN DES SAMPLES	231

1 Einleitung

Weltweit werden in einer Vielzahl an Ländern die Rechte der Verbraucher durch Gesetze und darauf aufbauende institutionelle Strukturen geschützt. Inwieweit die unterschiedlichen Gesetze in verschiedenen Ländern die Verbraucher wirklich schützen ist allerdings offen und wird vom demokratischen Entwicklungsstadium beziehungsweise dem Grad an gesellschaftlicher Partizipation eines Staates abhängen, und ist in diesem Sinne im Einzelfall zu überprüfen. In dieser Arbeit soll, unter Berücksichtigung der historischen Entwicklung von Politik, Wirtschaft und Gesellschaft, die Rolle des Verbraucherschutzes und des Verbraucherschutzverbandes im korporatistischen China dargestellt werden. Dabei wird zuerst der Verbraucherschutz im Allgemeinen untersucht und dann die Einrichtung und die Entwicklungsstufen des Verbraucherverbandes näher beleuchtet. Die aktuelle Selbstpräsentation des Verbandes wird anhand einer Inhaltsanalyse von Veröffentlichungen des Verbandes auf seiner offiziellen Webseite analysiert. Diese Selbstdarstellung des Verbandes wird in einem zweiten Schritt der Wahrnehmung und der Darstellung der Verbraucher gegenübergestellt. Für den Erhalt der Verbrauchersicht (Innensicht) wird eine schriftliche Befragung durchgeführt. Durch die Auswertung von Übereinstimmungen und Abweichungen der Verbandsdarstellung und der Verbraucherwahrnehmung sollen Rückschlüsse auf die Bedeutung der Interessensvertretung im Verbraucherbereich gezogen werden.

Im ersten Abschnitt der vorliegenden Arbeit wird auf die Entwicklung in der Beziehung zwischen Staat und Gesellschaft in der VR China eingegangen und welche Formen der gesellschaftlichen Beteiligung am politischen Leben möglich waren und sind. Dieses Kapitel behandelt vorwiegend die Entstehung und den Verlauf des chinesischen Korporatismus. Es wird sich zeigen, dass der Staat in den letzten Jahren immer mehr auf die Unterstützung von gesellschaftlichen Gruppen, vor allem zur Bewältigung sozialer Dienste und zur Zufriedenstellung der Bevölkerung, angewiesen ist. In Hinsicht auf die Fragestellung „Was bedeutet Interessensvertretung in der VR China heute?“ ist der aktuelle Stand der Beziehungen zwischen Staat und Gesellschaft von essentieller Bedeutung und soll folglich diskutiert werden. Im Speziellen wird auf die Entwicklung des Verbraucherschutzes und die Entstehung des chinesischen Verbraucherverbandes eingegangen. Der Verbraucherverband ist die offizielle Interessensvertretung im Verbraucherbereich und seine Kompetenzen sind rechtmäßig im Verbraucherschutzgesetz verankert.

Im empirischen Teil dieser Arbeit wird der chinesische Verbraucherschutz aus der Sicht des Verbraucherverbandes und aus der Sicht der Verbraucher dargestellt. Es sollen besonders die Übereinstimmungen und auch die Unterschiede aus der jeweiligen Wahrnehmung heraus detailliert erfasst werden.

Es wird darauf hingewiesen, dass sämtliche Begriffe, wie „Verbraucher“ und dergleichen, als geschlechtsneutral zu verstehen sind. Außerdem wird im Rahmen der gesamten vorliegenden Arbeit ausschließlich das Hanyu Pinyin-System zur Umschrift chinesischer Begriffe und Eigennamen verwendet.

2. Verbraucherschutz als strategische Maßnahme im Rahmen der Weiterentwicklung des chinesischen Korporatismus

In den nachfolgenden Kapiteln wird zunächst auf die Entwicklung des chinesischen Korporatismus eingegangen und anschließend die Entstehung des Verbraucherschutzes beleuchtet.

2.1. Entwicklung des chinesischen Korporatismus

Im Kapitel zur Entwicklung des chinesischen Korporatismus wird mit einer Definition des Begriffs „Korporatismus“ begonnen. Anschließend wird seine Entstehung in der VR China beschrieben und der Prozess der Implementierung von korporatistischen Strukturen geschildert. Die Neustrukturierung im Rahmen von Reform und Öffnung bringt eine wachsende gesellschaftliche Partizipation und einen erweiterten Spielraum für reformförderliche gesellschaftliche Gruppen mit sich. Dieser Wandel wird am Ende des ersten Kapitels gezeigt.

2.1.0. Definition Korporatismus

Unter Korporatismus werden bestimmte Formen der Einbindung gesellschaftlicher Gruppen in politischen Entscheidungsprozessen verstanden. Die Berücksichtigung der Interessen dieser Gruppen ist für die Aufrechterhaltung der politischen Stabilität in einem Umfeld gesellschaftlichen Wandels von essentieller Bedeutung. Eine Regierung muss also Systeme einführen, die gesellschaftlichen Gruppen die Möglichkeiten zur indirekten Beteiligung an politischen Entscheidungsprozessen bieten, die zu einer Form von organisierter Zusammenarbeit zwischen Staat und Gesellschaft führen. Diese korporatistischen

Mechanismen sind nicht an ein spezielles politisches System gebunden und finden sich in verschiedensten Regierungen auf der ganzen Welt wieder.¹

In korporatistischen Strukturen von Interessensvertretung werden die verschiedenen gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Interessen in einer begrenzten Anzahl von repräsentativen Verbänden vereint. Zeitgleich bildet der Staat mit den neu geschaffenen Verbänden eine Partnerschaft. Diese ausgewählten Verbände fungieren als Knotenpunkt zwischen Staat und Gesellschaft und agieren in wechselseitigen Richtungen. Zum einen bestehen ihre Aufgaben darin, die Politik zu unterstützen und die Bevölkerung zur Verfolgung der kollektiven Ziele nach dem Staatswillen zu mobilisieren. Zum anderen sollen die Verbände die Interessen der Bevölkerung dem Staat kommunizieren und im Zuge des politischen Entscheidungsprozesses die genannten Interessen vertreten.²

Philippe C. Schmitter (1974), amerikanischer Politikwissenschaftler und Korporatismus-Theoretiker, nennt folgende Merkmale als kennzeichnend für korporatistisch organisierte Interessensvertretungen:

- Begrenzte Anzahl an Verbänden und Mitgliedschaftszwang
- Verbände sind hierarchisch geordnet, funktional differenziert und nicht kompetitiv
- Verbände genießen staatliche Anerkennung und Repräsentationsmonopol
- Verbandliche Führungsauslese und Interessensartikulation stehen unter Staatskontrolle³

Der Korporatismus kann darüber hinaus in zwei Varianten unterteilt werden: den staatlichen und den gesellschaftlichen Korporatismus.

Kennzeichnend für den staatlichen Korporatismus ist die erzwungene Einbindung wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Organisationen in autoritäre Entscheidungsverfahren. Die Organisationen werden durch den Staat gegründet und dienen hauptsächlich politischen Zwecken. Überdies wird die verbandliche Führungsebene nicht nur durch den Staat kontrolliert, sondern auch gesteuert. Die Regierung als Hüter des Gemeinwohls vertritt ein nationales

¹ Jonathan Unger and Anita Chan, "State corporatism and business associations in China: A comparison with earlier emerging economies of East Asia," *International Journal of Emerging Markets* 10, no. 2 (2015): 180, <http://dx.doi.org/10.1108/IJOEM-09-2014-0130>.

² Jun Han, "The Emergence of Social Corporatism in China: Nonprofit Organizations, Private Foundations, and the State," *China Review* 16, no. 2 (2016): 31.

³ Philippe C. Schmitter, "Still the Century of Corporatism?" *The Review of Politics* 36, no. 1 (1974): 93, doi: 10.1017/S0034670500022178.

Interesse, welches es über die Interessen des Einzelnen zu stellen gilt. Durch Bildung repräsentativer Organisationen soll der Entstehung unabhängiger Vereinigungen entgegengewirkt werden.⁴

Der gesellschaftliche Korporatismus hingegen beruht auf freiwilliger Beteiligung gesellschaftlicher Organisationen. Die Vereinigungen werden auf Verlangen der Bevölkerung an der Politikgestaltung mitzuwirken von unten nach oben (bottom-up) initiiert. Hinter der Etablierung dieser gesellschaftlichen Organisationen steht nicht die Verfolgung einer offiziellen nationalen Mission, sondern die Interessen der Mitglieder. Diese Interessen sind in das politische Geschehen zu integrieren und verfolgen das Ziel der politischen Änderung zum Wohle der Gesellschaft.⁵

Die primären Unterscheidungsfaktoren zwischen staatlichem und gesellschaftlichem Korporatismus sind die Art der Initiierung, die soziale Integration und die politische Einflussnahme.

2.1.1. Entstehung des Korporatismus in China

In der Mao-Ära vertritt die Kommunistische Partei Chinas (KPCh) monopolartig die Interessen der Gesellschaft. Das vorherrschende totalitäre Regime der KPCh ist bestrebt weitestgehend in die privaten Sphären der Bevölkerung einzuwirken und ihre Entscheidungen und Verhaltensweisen der offiziellen Ideologie nach zu formen. Die gesellschaftlichen Interessen sind politisch gesteuert und auch die wirtschaftlichen Interessen, wie die Produktion und der Konsum von Gütern, obliegen nicht der Eigenverantwortung der Bevölkerung, sondern sind durch die Planwirtschaft systematisch vorgegeben.

Während der chinesischen Revolution entwickelt die KPCh die sogenannte „Massenlinie“ (*qunzhong luxian* 群众路线). Durch dieses Konzept will der Staat eine enge Bindung zu den Massen schaffen. Eine Bindung, welche die breite Bevölkerung zur Unterstützung des Parteistaates mobilisiert und in weiterer Folge zur Erreichung der politischen Ziele führt.⁶ Als Bindeglied zwischen Staat und Gesellschaft etabliert die KPCh im Zuge der

⁴ Unger and Chan, "State corporatism and business associations in China: A comparison with earlier emerging economies of East Asia," 179-180.

⁵ Han, "The Emergence of Social Corporatism in China: Nonprofit Organizations, Private Foundations, and the State," 34.

⁶ Lichao He, "Still the Age of the State? Organized Social Participation and Civil Society Development in Urban China," *Pacific Focus* 24, no. 3 (2009): 321, doi: 10.1111/j.1976-5118.2009.01028.x.

Massenlinie die Massenorganisationen (*qunzhong zuzhi* 群众组织). Diese nach dem Top-down-Prinzip entstandenen Organisationen verhelfen der Regierung die parteipolitischen Interessen an die breite Bevölkerung heranzutragen.⁷ Unter den Massenorganisationen sind drei Zusammenschlüsse besonders erwähnenswert: der Gesamtchinesische Gewerkschaftsbund⁸, der Kommunistische Jugendverband Chinas⁹ und der Gesamtchinesische Frauenbund¹⁰. Gemeinsam stellen diese drei Hauptorganisationen ein einheitliches Netzwerk, welches die politische Führung mit dem Volk verbindet, dar. Eine Mitgliedschaft in den Massenorganisationen wird nicht auf eigenes Begehren hin erlangt, sondern die Führungsebene selbst bestimmt und rekrutiert ihre Mitglieder.¹¹ Die Gesellschaft wird somit zur Integration in die Massenorganisationen gedrängt. Neben den Massenorganisationen fungieren in den urbanen Gebieten noch Einwohnerkomitees¹², deren vorrangiges Ziel die Unterstützung der Regierung bei der Ausübung ihrer Macht bis in das Leben einzelner Familien hinein ist. Der totalitäre Staat durchdrang nahezu jeden Aspekt des gesellschaftlichen Lebens.¹³ Sowohl die Massenorganisationen als auch die Einwohnerkomitees werden als Beauftragte des Staates betrachtet. Mit verschiedenen Ressourcen ausgestattet und um die parteipolitischen Ziele zu erreichen, sind diese Organisationen in der Lage, Massen-Kampagnen (*qunzhong yundong* 群众运动) und sonstige soziale Bewegungen durchzuführen.¹⁴

In der Mao-Ära wird das Leben der Bevölkerung stark durch das totalitäre Regime bestimmt. Unter dem Schlagwort „Top-down-Kontrolle“ für die Beziehung zwischen Staat und Gesellschaft sind keine Möglichkeiten zur freiwilligen gesellschaftlichen Beteiligung vorgesehen. Die offiziellen politischen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Interessen werden über die Massenorganisationen an die Bevölkerung herangetragen. Der Weltanschauung und den Vorgaben der KPCh ist von Seiten der Gesellschaft aus Folge zu leisten. Die Interessensvermittlung passierte einseitig und sämtliche gesellschaftliche Aktivitäten wurden von der KPCh aus organisiert.

⁷ He, "Still the Age of the State? Organized Social Participation and Civil Society Development in Urban China," 321.

⁸ *Zhonghua quanguo zonggonghui* 中华全国总工会.

⁹ *Zhongguo gongchanzhuyi qingniantuan* 中国共产主义青年团.

¹⁰ *Zhonghua quanguo funü lianhehui* 中华全国妇女联合.

¹¹ Astrid Lipinsky, *Der Chinesische Frauenverband: eine kommunistische Massenorganisation unter marktwirtschaftlichen Bedingungen* (Berlin [u.a.]: Lit, 2006), 50.

¹² *Jumin weiyuanhui* 居民委员会.

¹³ He, "Still the Age of the State? Organized Social Participation and Civil Society Development in Urban China," 322.

¹⁴ He, "Still the Age of the State? Organized Social Participation and Civil Society Development in Urban China," 322.

Mit Ende der Mao-Ära und im Zuge der Reform- und Öffnungspolitik (*gaige kaifang* 改革开放) kommt es zu einer politischen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Umstrukturierung in der VR China. Das Land der Mitte öffnet sich gegenüber der Welt und die wirtschaftlichen Reformen unter Deng Xiaoping treiben eine Liberalisierung der Wirtschaft voran. Neue Denkmodelle und Interessen dringen in die VR China ein, und ein politischer Wandel von einem totalitären zu einem autoritären System vollzieht sich. Damit verbunden wird die Planwirtschaft zugunsten der Marktwirtschaft aufgegeben, wodurch sich die Intervention des Staates in die Wirtschaft verringert.¹⁵ Die wirtschaftlichen Veränderungen führen wiederum zur Heranbildung neuer sozioökonomischer Akteure. Mit dieser zunehmenden sozialen Differenzierung einhergehend ist das Entstehen neuer Gruppeninteressen. Der chinesische Staat steht nun vor der Herausforderung mit der Fülle an oft widerstreitenden Interessen umgehen und dabei die staatliche Kontrolle über die Gesellschaft wahren zu müssen.¹⁶

Angesichts der wachsenden Komplexität der Gesellschaft ist das Modell der Massenlinien nicht länger zielführend, um die sich wandelnde Gesellschaft zufrieden zu stellen. Es bedarf zusätzlicher Mechanismen, um die sich neu formierenden Gruppen in den Staatskörper zu integrieren und die politische Stabilität in dieser Situation gesellschaftlicher Veränderung zu wahren. Die chinesische Regierung beginnt den gesellschaftlichen Gruppen eine bestimmte Form der indirekten Beteiligung an politischen Entscheidungsprozessen zu bieten und so kommt es zur Etablierung korporatistischer Strukturen in der VR China.¹⁷

2.1.2. Implementierung von korporatistischen Strukturen in der VR China

Die korporatistische Anordnung der gesellschaftlichen Organisationen hilft der chinesischen Regierung, die Kontrolle über die verschiedenen sozialen Gruppen, im Zuge der wirtschaftlichen Veränderungen, beizubehalten. Die Interessen der Bevölkerung werden nicht länger top-down durch den Staat allein vertreten, sondern eine Vielzahl an neu gegründeten Verbänden bilden ausgleichende Institutionen und fungieren als intermediäre Vermittler zwischen Staat und Gesellschaft. Der Parteistaat lässt teilweise eine wechselseitige

¹⁵ He, "Still the Age of the State? Organized Social Participation and Civil Society Development in Urban China," 322.

¹⁶ Jude Howell, "Civil Society, Corporatism and Capitalism in China," *Journal of Comparative Asian Development* 11, no. 2 (2012): 280-281, doi: 10.1080/15339114.2012.711550.

¹⁷ Unger and Chan, "State corporatism and business associations in China: A comparison with earlier emerging economies of East Asia," 183.

Interessensvermittlung zu.¹⁸ Dem hinzuzufügen ist, dass der Staat über das Ausmaß an gesellschaftlichem Freiraum entscheidet. Die Schaffung von institutionellen und strukturellen Bedingungen zur Förderung gesellschaftlicher Initiativen liegt in den Händen der chinesischen Regierung. Konkret bedeutet dies, dass die chinesische Zivilgesellschaft top-down kreiert wird und nicht in erster Linie aus Bemühungen von unten nach oben, durch die Bevölkerung, allmählich heranwächst.¹⁹

In der VR China können korporatistische Strukturen aus nachfolgenden Gründen rasch und erfolgreich umgesetzt werden:

- Zum Zeitpunkt der Entwicklung korporatistischer Strukturen genießen die KPCh und die von ihr kontrollierten Behörden ein hohes Maß an gesellschaftlicher Pflichttreue und Gehorsam und bleiben somit weitestgehend von Druckausübung seitens gesellschaftlicher Forderungen unberührt. Den parteilichen Interessen wird größtenteils widerstandslos von der Bevölkerung Folge geleistet. Diese relative Staatsautonomie ist ein Kernbestandteil zur erfolgreichen Auferlegung des Staatskorporatismus.²⁰
- Zudem sind der Staatsapparat und seine Regierungsbehörden bereits gut organisiert. Die über Jahre hinweg etablierten Traditionen innerhalb staatlicher Bürokratie sind von zusätzlichem Vorteil für die Übernahme korporatistischer Lösungen.²¹
- Darüber hinaus ist das kulturelle Erbe Chinas günstig für die Einführung korporatistischer Strukturen. Den konfuzianischen Lehren zufolge ist eine Vorrangstellung privater Interessen als gleichbedeutend mit Selbstsucht anzusehen. Die individuellen Interessen sollen demnach dem höheren Wohl der Allgemeinheit, definiert durch die nationale Führung, untergeordnet werden. Die Unantastbarkeit nationaler Interessen ist wichtig für die Umsetzung des Korporatismus.²²

Die Reformphase und die Etablierung korporatistischer Strukturen weiten den Verhandlungsspielraum zwischen Staat und Gesellschaft beträchtlich aus und setzen somit

¹⁸ Unger and Chan, "State corporatism and business associations in China: A comparison with earlier emerging economies of East Asia," 181.

¹⁹ Thomas Heberer, "Entsteht in China eine Zivilgesellschaft top-down? Diskurse über Zivilgesellschaft in China," *Deutsch-Chinesisches Kulturnetz* (März 2010): 12, <http://www.goethe.de/mmo/priv/5814904-STANDARD.pdf>.

²⁰ Unger and Chan, "State corporatism and business associations in China: A comparison with earlier emerging economies of East Asia," 181.

²¹ Unger and Chan, "State corporatism and business associations in China: A comparison with earlier emerging economies of East Asia," 181.

²² Unger and Chan, "State corporatism and business associations in China: A comparison with earlier emerging economies of East Asia," 181.

bedeutende Impulse für zivilgesellschaftliche Prozesse in Gang. Die Bevölkerung kann, im Gegensatz zur Massenmobilisierung in der Mao-Ära, individuell und freiwillig über ihre Beteiligung an politischen und gesellschaftlichen Aktivitäten entscheiden.²³ Die Gesellschaft nutzt den erlangten Freiraum und durch die Vielzahl an beruflichen und sozialen Vereinen, welche im Zuge der Reform geschaffen werden, ist eine allgemeine Ausdehnung gesellschaftlicher Kräfte erkennbar. Seit Mitte der 1980er Jahre kann von einem regelrechten Boom an gesellschaftlichen Initiativen gesprochen werden. Die Hauptgründe hierfür sind die negativen sozialen Auswirkungen, welche im Zuge der Wirtschaftsreformen und der intensiv betriebenen Wirtschaftspolitik auftreten.²⁴

2.1.3. Wachsende gesellschaftliche Partizipation

Der gesellschaftliche Unmut nimmt zu und das Wachstum an gesellschaftlichen Initiativen erreicht im Jahr 1989 ihren Höhepunkt. In diesem turbulenten Jahr kommt es zur Eskalation der Demonstrationen. Studenten und Arbeiter demonstrieren in verschiedenen Teilen Chinas. Die Demokratiebewegung gipfelt in einer Studentendemonstration am Platz des Himmlischen Friedens (*Tiananmen Guangchang* 天安门广场) in Beijing im Juni 1989. Aus Angst vor einer erheblichen Bedrohung für das politische Regime, veranlasst die Parteiführung mit Hilfe der Volksbefreiungsarmee die gewaltsame Niederschlagung der demonstrierenden Studierenden. Der Tiananmen-Vorfall markiert einen gewaltigen Rückschritt hinsichtlich der Möglichkeiten gesellschaftlicher Partizipation.²⁵

Zum Zwecke der Wahrung der politischen Stabilität wird die Kontrolle über die Gesellschaft erneut verschärft. Die chinesische Regierung geht streng gegen nicht konforme gesellschaftliche Organisationen vor und stellt die zugelassenen Organisationen unter die Autorität des Ministeriums für Zivilverwaltung (*minzhengbu* 民政部).²⁶ Innerhalb von drei Monaten wird ein neues Regelwerk für soziale Organisationen, nämlich die „Bestimmungen über Anmeldung und Verwaltung gesellschaftlicher Vereinigungen“ (*shehui tuanti dengji guanli tiaoli* 社会团体登记管理条例), eingeführt. Damit werden die Bedingungen, unter welchen soziale Organisationen sich registrieren und operieren können, verschärft.²⁷

²³ Heberer, "Entsteht in China eine Zivilgesellschaft top-down? Diskurse über Zivilgesellschaft in China," 5.

²⁴ Thomas Heberer und Nora Sausmikat, "Bilden sich in China Strukturen einer Zivilgesellschaft heraus?" *Duisburger Arbeitspapiere Ostasienwissenschaften*, Nr. 61 (2004): 14.

²⁵ Howell, "Civil Society, Corporatism and Capitalism in China," 281-282.

²⁶ Carolyn L. Hsu and Yuzhou Jiang, "An Institutional Approach to Chinese NGOs: State Alliance versus State Avoidance Resource Strategies," *The China Quarterly* 221, (2015): 106, doi:10.1017/S0305741014001568.

²⁷ Howell, "Civil Society, Corporatism and Capitalism in China," 281-282.

Die anschließenden Auszüge aus dem Regelwerk sollen diese staats-korporatistische Herangehensweise der chinesischen Regierung dokumentieren:

- Laut den Bestimmungen über Anmeldung und Verwaltung gesellschaftlicher Vereinigungen ist nur eine Organisation für einen bestimmten Arbeitsbereich im selben Verwaltungsgebiet zulässig. Themenbezogen darf somit nur eine einzige nationale Vereinigung angemeldet werden. Zudem wird die Gründung von Zweigniederlassungen anderswo stark eingeschränkt. Auf diese Weise soll die Entstehung einer konkurrierenden nationalen politischen Kraft eingedämmt werden.²⁸
- Die Gründung wissenschaftlicher, beruflicher, künstlerischer oder Hobby-Vereine ist seit den 1980er Jahren gesetzlich erlaubt. Die neuen Bestimmungen sehen allerdings vor, dass die Vereine staatlicher Kontrolle unterworfen werden. Aufgrund dessen müssen sich sämtliche gesellschaftliche Organisationen beim Ministerium oder beim lokalen Amt für zivile Angelegenheiten (*minzhengting* 民政厅) registrieren. Die Anmeldung muss über eine Art „Trägerinstitution“ (*yewu zhuguan danwei* 业务主管单位) erfolgen.²⁹ Eine offizielle Stelle, wie beispielsweise eine Behörde, eine staatlich organisierte Nichtregierungsorganisation oder ein staatliches Unternehmen, stellt den formalen Antrag auf Anerkennung des Vereins und übernimmt zugleich die formelle Schirmherrschaft. Zusammen mit der Schirmherrschaftsübernahme geht die Funktion eines Aufsichtsorgans einher. Die Trägerinstitution ist zur Leitung und Überwachung der Vereinstätigkeiten beauftragt und kann bei Fehlverhalten des Vereins zur Verantwortung gezogen werden. Nur wenn materielle oder nicht-materielle Vorteile für die Institution erkennbar sind, oder aufgrund persönlicher Beziehungen, wird diese bereit sein, für den Verein zu bürgen.³⁰ Dieses Konstrukt verdeutlicht die Verflechtung zwischen gesellschaftlichen Vereinigungen und dem chinesischen Staat.

Die strikten Anforderungen des Vereinsrechts an die Registrierung sollen das Entstehen unerwünschter Organisationen verhindern. Die Bestimmungen führen zum Verbot von Organisationen, die als bedrohend für das Regime angesehen werden, wie unabhängige Studentengruppen, religiöse Untergrundgruppen, staatlich losgelöste Arbeitsorganisationen u. dgl. Dieses Verbot drückt ein Misstrauen des Staates gegenüber selbst organisierten Vereinen

²⁸ Howell, "Civil Society, Corporatism and Capitalism in China," 275.

²⁹ Han, "The Emergence of Social Corporatism in China: Nonprofit Organizations, Private Foundations, and the State," 32.

³⁰ Heberer und Sausmikat, "Bilden sich in China Strukturen einer Zivilgesellschaft heraus?" 10.

aus. Die KPCh befürchtet stets, dass gesellschaftliche Vereinigungen sich zu Regimeopponenten entwickeln und dadurch eine Gefährdung ihres Regierungsanspruches darstellen könnten.³¹ Dem gegenüber werden Vereine, welche vorteilhaft für den Reformprozess sind, wie beispielsweise Wirtschaftsverbände, Wirtschaftsgruppen, wissenschaftliche und technologische Verbände gefördert. Diese Organisationen können sich registrieren und sind in der Lage, unter Einschränkungen weiter zu agieren.³² An dieser Stelle ist jedoch zu wiederholen, dass all diese Vereinigungsformen unter staatlicher Aufsicht wirken und somit nicht als unabhängige Institutionen begriffen werden können.

Neben der Einführung des Regelwerks zur verschärften Kontrolle gesellschaftlicher Aktivitäten, positioniert die chinesische Regierung oft Regierungsbeamte in die Führungsebene der registrierten gesellschaftlichen Organisationen. Zudem werden ohnehin alle bedeutenden Verbände in China auf Initiative von Regierungsstellen auf den verschiedenen staatlichen Ebenen, errichtet und zugleich vom chinesischen Staat subventioniert.³³

In all diesen Aspekten handelt es sich um durch und durch staatlich-korporatistische Organisationen. Der Begriff des Staatskorporatismus ist weiter nützlich, um die Beziehungen zwischen Staat und Gesellschaft in den 1990er und 2000er Jahren zu definieren.³⁴

2.1.4. Spielraum für reformförderliche gesellschaftliche Gruppen

Trotz des strengen Regelwerks und der Staatskontrolle entsteht seit den 1990er Jahren eine große Vielfalt an sozialen Organisationen, die sich beispielsweise für den Umweltschutz, soziale Randgruppen, ethnische Minderheiten und den Verbraucherschutz engagieren. Selbst wenn ihr Wirken und ihre Zielsetzung behördlicher Kontrolle unterliegen, nehmen die Organisationen eine Vermittlerfunktion zwischen Staat und Gesellschaft ein und verfügen über einen gewissen Spielraum.³⁵

Seit Mitte der 1990er Jahre verdeutlichen sich erneut die negativen sozialen Auswirkungen, welche durch die Wirtschaftsreformen entstehen. In Anbetracht der Notwendigkeit das soziale

³¹ Heberer, "Entsteht in China eine Zivilgesellschaft top-down? Diskurse über Zivilgesellschaft in China," 5.

³² Howell, "Civil Society, Corporatism and Capitalism in China," 281-282.

³³ Unger and Chan, "State corporatism and business associations in China: A comparison with earlier emerging economies of East Asia," 184.

³⁴ Han, "The Emergence of Social Corporatism in China: Nonprofit Organizations, Private Foundations, and the State," 31.

³⁵ Heberer und Sausmikat, "Bilden sich in China Strukturen einer Zivilgesellschaft heraus?" 12.

Wohlfahrtssystem schnellstmöglich zu reformieren, wendet sich die chinesische Regierung in zunehmenden Maße an nichtstaatliche Akteure. Die gemeinnützigen Vereinigungen sollen den Staat unterstützen und eine bedeutendere Rolle spielen. Allerdings wird der Einsatz nichtstaatlicher Organisationen zur sozialen Sicherung durch den strengen regulatorischen Rahmen erschwert. Aus Sorge, ein liberaleres Umfeld für gesellschaftliche Aktivitäten könnte die politische Stabilität ins Wanken bringen, wird auf eine Lockerung der staatlichen Regelungen hinsichtlich nichtstaatlicher Akteure weitestgehend verzichtet.³⁶

Diese widersprüchliche Stellung des zweigleisigen Ansatzes des Staates zu gesellschaftlichen Initiativen wird immer mehr zum Hindernis für die Erreichung sozialer Reformen. Die nächsten Jahre sind geprägt durch dieses ungelöste Dilemma des Staates: Einerseits die Kontrolle über die Zivilgesellschaft, welche als bedrohend für das Regime empfunden wird, zu wahren; und andererseits genügend Raum für die Entwicklung der Zivilgesellschaft zu schaffen, damit diese zur Verwirklichung eines neuen sozialen Modells beitragen kann.³⁷

Einen erneuten Schritt in Richtung Öffnung und Liberalisierung der VR China markiert der Beitritt zur Welthandelsorganisation im Jahre 2001. Dieses Bündnis soll die Attraktivität des chinesischen Marktes nach außen stärken und die Integration der chinesischen Wirtschaft in die Weltwirtschaft vorantreiben. Dieser Entschluss führt zu einer deutlichen Zunahme in der Zahl der registrierten sozialen Organisationen.³⁸

Ein einschneidendes Ereignis, welches die Notwendigkeit von sozialen Organisation besonders verdeutlicht, ist das Erdbeben von Wenchuan im Jahre 2008. Anlässlich dieser folgenschweren Katastrophe versammeln sich freiwillige Helfer und gemeinnützige Organisationen aus ganz China, um die Regierung bei den Hilfsmaßnahmen zu unterstützen. Das Bewusstsein für die mögliche Rolle der zivilgesellschaftlichen Gruppen bei der sozialen Sicherung und bei der Notversorgung im Katastrophenfall nimmt seitens der Regierung weiter zu.³⁹ Die aktive Hilfe, welche von gemeinnützigen Organisation während des Erdbebens geleistet wird, erregt nationale Aufmerksamkeit. Das öffentliche Ansehen und die kulturelle Wahrnehmung gegenüber der Tätigkeit von gemeinnützigen Organisationen werden deutlich gestärkt und die Organisationen rücken generell in ein positiveres Licht. Dieser Wandel resultiert in

³⁶ Howell, "Civil Society, Corporatism and Capitalism in China," 278.

³⁷ Howell, "Civil Society, Corporatism and Capitalism in China," 286-287.

³⁸ Howell, "Civil Society, Corporatism and Capitalism in China," 283.

³⁹ Howell, "Civil Society, Corporatism and Capitalism in China," 288.

zunehmenden Austausch- und Verhandlungsprozessen zwischen dem Staat und dem gemeinnützigen Sektor.⁴⁰

Die Beziehung zwischen Staat und Gesellschaft hat eine deutliche Entwicklung von der Mao-Ära bis heute vollzogen. Von einer totalitären Massenmobilisierung, über die Umsetzung korporatistischer Strukturen und einer wirtschaftlich und politischen Liberalisierung, bis hin zu einer sich pluralisierenden und diversifizierenden Gesellschaft. Eine Gesellschaft, die nicht gegen den Staat auftritt, aber im Rahmen ihres Verhandlungs- und Aushandlungsprozesses sich an öffentlichen Angelegenheiten freiwillig beteiligt und sich für gesellschaftliche Interessen einsetzt.⁴¹ Autoritäre Durchsetzungsmechanismen genügen dem chinesischen Staat nicht mehr und eine zunehmende Einbeziehung sozialer Gruppen in politischen Verhandlungs- und Mitgestaltungsprozessen wird gefördert.⁴²

Zu Beginn der 2010er Jahre kommt es in ausgewählten Bereichen zu einer Lockerung der staats-korporatistischen Strukturen und nachfolgende Liberalisierungsmaßnahmen werden umgesetzt:

- Die Rechtsgrundlage des staatlich korporatistischen Systems, welche besagt, dass es nur eine Vereinigung pro Branche im gleichen Verwaltungsbereich geben kann und somit dieser Vereinigung ein monopolistischer Status über die Interessensvertretung gewährt wird, erfährt eine Lockerung. Die Provinzen Guangdong und Guangxi lassen im Jahr 2012 zu, dass unter bestimmten Bedingungen auch mehr als eine Vereinigung in einer Branche errichtet wird. Kurz darauf, kündigt die chinesische Regierung die nationale Umsetzung dieses Systems an. Die Abschaffung des Prinzips „eine Branche, eine Vereinigung“ impliziert, dass staatlich geschaffene oder staatlich finanzierte Verbände ihren monopolistischen und nicht-kompetitiven Status verlieren.⁴³
- Der monopolistische Status der staatlich gestützten Organisationen wird weiter geschwächt durch die reduzierten Anforderungen für die Registrierung von sozialen Gruppierungen. Im Jahr 2011 starten die Regionen wie Beijing, Tianjin, Shanghai und Guangdong mit der Lockerung des „Dual-Management-Systems“ und ermöglichen sozialen Organisationen eine direkte Registrierung ohne die Einverständniserklärung einer Trägerinstitution. Diese

⁴⁰ Yijia Jing, "Between Control and Empowerment: Governmental Strategies towards the Development of the Non-profit Sector in China," *Asian Studies Review* 39, no. 4 (2015): 591-592. doi: 10.1080/10357823.2015.1090394.

⁴¹ Kay Hearn, "Official/ Unofficial: Information Management and Social Association," *Journal of Current Chinese Affairs* 39, no. 3 (2010): 218.

⁴² Heberer, "Entsteht in China eine Zivilgesellschaft top-down? Diskurse über Zivilgesellschaft in China," 14.

⁴³ Han, "The Emergence of Social Corporatism in China: Nonprofit Organizations, Private Foundations, and the State," 32.

Reform resultiert in einer wachsenden Zahl an sozialen Organisationen und schafft, zusammen mit der Aufhebung der Regelung „eine Branche, eine Vereinigung“, ein wettbewerbsfähigeres Umfeld für Interessensvertretungen.⁴⁴ Jedoch können nur gewisse gesellschaftliche Vereinigungen von der Lockerung Gebrauch machen, nämlich jene Organisationen, welche den Staat nicht politisch herausfordern und ihn bei der Umsetzung seines neuen Sozialmodells unterstützen können.⁴⁵ Vorwiegend handelt es sich um wirtschaftliche Vereinigungen, wie Unternehmensvereinigungen und Handelskammern, und gemeinnützige Organisation, welche zum Gemeinwohl der Gesellschaft beitragen.⁴⁶

Der traditionelle Korporatismus mit seinen starken staatlichen Elementen wird, zumindest in gewissen Bereichen, gelockert und dadurch ein Anwachsen der Zahl anerkannter gesellschaftlicher Vereinigungen vereinfacht. In der Forschung gilt das Vorhandensein einer Vielzahl an gesellschaftlichen Interessenorganisationen als wichtiger Faktor zivilgesellschaftlicher Prozesse. Im Interesse ihrer Mitglieder bemühen sie sich um Interessenartikulation und damit um Einflussnahme im Zuge politischer Entscheidungsprozesse. Auch in der VR China wird die Entstehung von Verbänden und gesellschaftlichen Gruppen als Zeichen einer sich entwickelnden Zivilgesellschaft begriffen.⁴⁷ Ob es tatsächlich eines Tages zu einem Übergang vom Staatskorporatismus hin zum gesellschaftlichen Korporatismus und zu einer Zivilgesellschaft westlicher Ausprägung kommen wird, bleibt abzuwarten. Derzeit setzt der Staat nach wie vor die Grenzen der gesellschaftlichen Vereinigungen und verbietet Gruppen, welche politisch brisante Ziele verfolgen. Auch die letzte Entscheidungsbefugnis trägt der chinesische autoritäre Staat allein.⁴⁸

Zusammenfassend soll die nachfolgende Grafik einen Überblick zur Entwicklung der Staats-Gesellschafts-Beziehungen in der VR China von der Mao-Ära bis heute schaffen. Es ist jedoch anzumerken, dass diese Grafik nur ein mögliches Szenario für die zukünftige Entwicklung Chinas, innerhalb der veränderbaren Formen in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft, abbildet und durchaus abweichenden Szenarien möglich sind.

⁴⁴ Kazuko Kojima, Jae-Young Choe, Takafumi Ohtomo and Yutaka Tsujinaka, "The Corporatist System and Social Organizations in China," *Management and Organization Review* 8, no. 3 (2012): 626, doi: 10.1111/j.1740-8784.2012.00298.x.

⁴⁵ Howell, "Civil Society, Corporatism and Capitalism in China," 289.

⁴⁶ Yongjiao Yang, Xiongxiang Zhang, DeLong Tang and Mick Wilkinson, "The Abolition of Dual Administration of NGOs in China: Imperatives and Challenges," *International Journal of Social Science and Humanity* 5, no. 6 (June 2015): 548, doi: 10.7763/IJSSH.2015.V5.515.

⁴⁷ Heberer, "Entsteht in China eine Zivilgesellschaft top-down? Diskurse über Zivilgesellschaft in China," 5.

⁴⁸ Hearn, "Official/ Unofficial: Information Management and Social Association," 218.

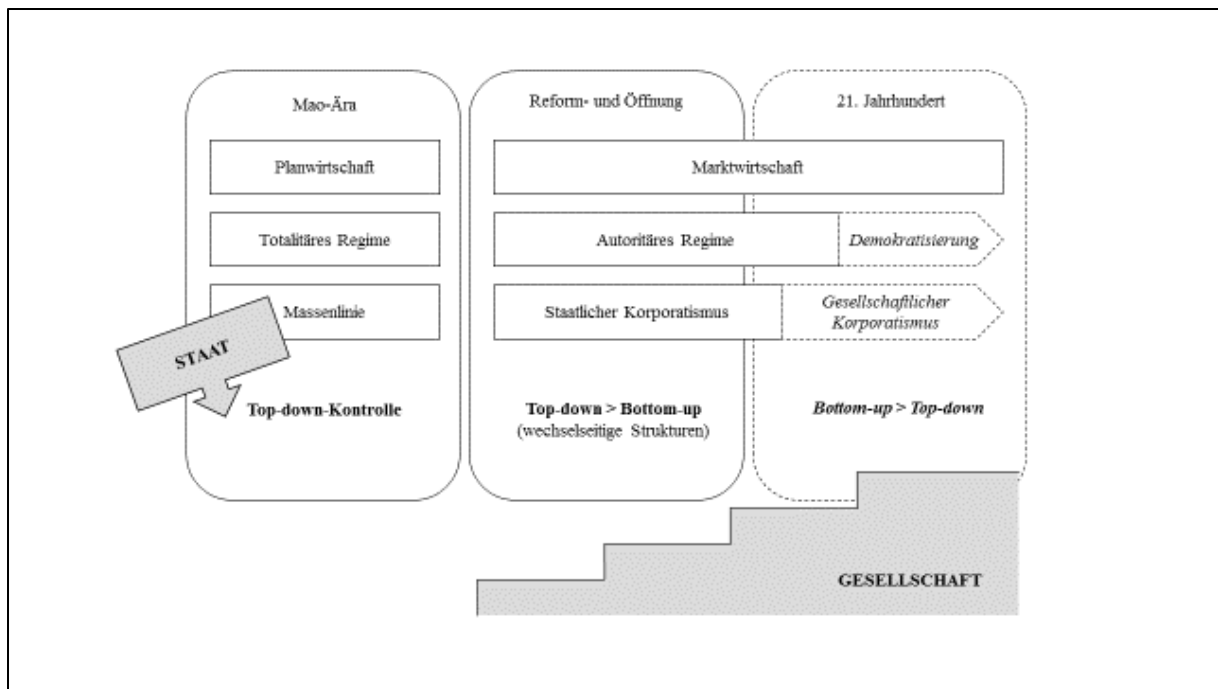


Abbildung 1: Die Entwicklung der Staats-Gesellschafts-Beziehungen in der VR China.⁴⁹

2.2. Der Verbraucherschutz als Motor für Reformen

Wie zuvor erwähnt, nehmen die gesellschaftlichen Organisationen, welche sich bspw. für den Umwelt- oder den Verbraucherschutz engagieren, seit den 1990er Jahren zu. Die Vereine, welche vorteilhaft für den Reformprozess sind, werden vom Staat gefördert. Der Verbraucherschutz ist ein solcher Bereich, und somit erfahren Vereine im Verbraucherschutzbereich eine Lockerung der staatskorporatistischen Strukturen. Es ist deshalb von besonderem Interesse die offizielle Interessensvertretung im Verbraucherbereich, den chinesischen Verbraucherverband, näher zu untersuchen und seine Rolle innerhalb der korporatistischen Strukturen in der VR China zu beleuchten.

In diesem Kapitel wird zunächst der Begriff „Verbraucherschutz“ und seine Entstehung erklärt. Anschließend wird auf die Notwendigkeit der gesellschaftlichen Beteiligung im Verbraucherbereich zur Aufrechterhaltung des Wirtschaftswachstums genauer eingegangen. Das Inkrafttreten des Verbraucherschutzgesetzes und die Gründung der offiziellen Interessensvertretung für Verbraucher stellen Meilensteine im Verbraucherschutz der VR China dar und sollen dementsprechend detailliert erläutert werden.

⁴⁹ Grafik stammt von der Verfasserin.

2.2.0. Definition Verbraucherschutz

In der Europäischen Union ist der Verbraucherschutz als Grundrecht abgesichert. In der Charta der Grundrechte der Europäischen Union unter Titel IV Solidarität Artikel 38 Verbraucherschutz steht geschrieben „Die Politik der Union stellt ein hohes Verbraucherschutzniveau sicher.“⁵⁰ Die Organisationen wie „Consumers International“, welche weltweit Verbraucherschutzverbände zusammenschließen, haben den umfassenden Schutz der Rechte und Interessen der Verbraucher zum Ziel. In Zusammenarbeit mit ihren knapp 250 Mitgliedsorganisationen in 120 Ländern wird eine starke internationale Verbraucherschutzbewegung aufgebaut und versucht, einen fairen und sicheren Verbrauch zu garantieren.⁵¹ So wie etwa auch der österreichische Verein für Konsumenteninformation (VKI), ist auch der Chinesische Verbraucherverband seit dem Jahre 1987 Mitglied von Consumers International.

Die Verbraucherpolitik der Europäischen Union sieht den Schutz der Verbraucherrechte und die Interessenswahrung der Verbraucher vor. Den Verbrauchern soll ein hohes Maß an Produkt- und Dienstleistungssicherheit am Markt geboten werden, und unlautere Geschäftspraktiken von Gewerbetreibenden sollen weitestgehend unterbunden werden. Kommt es dennoch zu Unstimmigkeiten zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden, unterstützen Verbraucherzentren bei der Streitbeilegung und bei der Durchsetzung der Verbraucherrechte.⁵²

2.2.1. Entstehung des chinesischen Verbraucherschutzes

Unter dem totalitären Regime Mao Zedongs wurde die chinesische Volkswirtschaft von der KPCh geplant. Anstelle von individuellen Konsumwünschen stand die Befriedigung der offiziell definierten kollektiven Grundbedürfnisse der Bevölkerung im Vordergrund. In diesem System der geplanten Verteilung war der Staat der Hauptlieferant von Waren, Wohnungen und Dienstleistungen. Anhand der Planvorgaben wurden die knappen Verbrauchsgüter des alltäglichen Bedarfs an die Bevölkerung durch die zuständigen staatlichen Einrichtungen verteilt.⁵³ Die Bevölkerung hatte bei den ihr zugeteilten Waren kaum bis gar keine Möglichkeit zur eigenen Auswahl der Produkte. Die damals vorherrschende Planwirtschaft ließ, überspitzt

⁵⁰ Agentur der Europäischen Union für Grundrechte, "Charta der Grundrechte der Europäischen Union, Artikel 38 – Verbraucherschutz," zuletzt aufgerufen am 29. Juli 2018, <http://fra.europa.eu/de/charterpedia/article/38-verbraucherschutz>.

⁵¹ Consumers International, "Who we are," accessed July 29, 2018, <https://www.consumersinternational.org/who-we-are/>.

⁵² Europäische Union, "Verbraucher," zuletzt aufgerufen am 29. Juli 2018, https://europa.eu/european-union/topics/consumers_de.

⁵³ Jörg Binding, "Das Verbraucherrecht der VR China - Teil 1," *Verbraucher und Recht* 11, (2012): 423.

gesagt, keinen Raum für die Interessen von Verbrauchern zu. Daher war ein Konzept zur Verbesserung der sozioökonomischen Position der Verbraucher gegenüber öffentlichen und privaten Anbietern bis Ende 1978 in der VR China schlichtweg nicht vorhanden.⁵⁴

Erst im Zuge der Reform- und Öffnungspolitik, welche grundlegende politische, wirtschaftliche und gesellschaftliche Veränderungen mit sich bringt, beginnt sich allmählich ein organisierter Schutz von Verbraucherinteressen in der VR China zu entfalten. In dieser Zeit geht die Planwirtschaft über zu einer Marktwirtschaft und es kommt zu neuen Akteuren und Geschäftsformen am chinesischen Markt. Durch die Liberalisierung der Wirtschaft sind Lebensmittel und andere Konsumgüter von nun an für die Bevölkerung nicht nur frei erhältlich, sondern auch frei wählbar. Die chinesischen Verbraucher sind dadurch nicht länger auf die staatliche Verteilung von Waren angewiesen, sondern können aus einer Fülle an unterschiedlichsten Angeboten ihren Einkauf frei wählen.⁵⁵ Das Aufkommen einer Konsumgesellschaft wird nach und nach erkennbar, und die VR China entwickelt sich seither zu einem immer bedeutenderen Verbrauchermarkt, welcher heutzutage zu den größten Verbrauchermärkten weltweit zählt.⁵⁶

Die wirtschaftliche Öffnung bringt jedoch nicht nur Vorteile für die chinesischen Verbraucher mit sich, sondern sie hat auch ihre Schattenseiten. Sowohl öffentliche, als auch private Unternehmen, wollen von den wirtschaftlichen Reformen und der damit aufkommenden verstärkten Nachfrage bestmöglich profitieren und übertreiben dieses Verlangen nach Erfolg oft bei weitem. Neben minderwertigen Produkten und unzureichenden Dienstleistungen, bringen chinesische Unternehmen auch gefälschte Produkte und Markenimitate in den Warenverkehr.⁵⁷ Die chinesischen Verbraucher sind aufgrund ihrer Unerfahrenheit und ihres fehlenden Bewusstseins für Verbraucherrechte den Gefahren dieser neuen, freien Bedingungen der Marktwirtschaft ausgeliefert. Die persönliche Frustration der Verbraucher und das Misstrauen in chinesische Produkte nehmen folglich rasant zu. Diese Unzufriedenheit, die sowohl den wirtschaftlichen Fortschritt und in weiterer Folge auch die politische Stabilität hätte gefährden können, lässt die dringende Notwendigkeit für Verbraucherrechte laut werden. Denn die Einführung von Verbraucherrechten soll Abhilfe schaffen und für wirtschaftliche Ordnung sorgen. Auf indirektem Weg, über Verbraucherbeschwerden, erhofft sich der Staat eine

⁵⁴ A. Brooke Overby, "Consumer protection in China after accession to the WTO," *Syracuse J. Int'L. & Com.* 33, no. 347 (2006): 347.

⁵⁵ Beverley Hooper, "Consumer Voices: Asserting Rights in Post-Mao China," *China Information* 14, no. 2 (2000): 99, doi: 10.1177/0920203X0001400203.

⁵⁶ Overby, "Consumer protection in China after accession to the WTO," 347.

⁵⁷ Hooper, "Consumer Voices: Asserting Rights in Post-Mao China," 99.

Säuberung des chinesischen Marktes. Die chinesischen Verbraucher sollen von ihren Rechten Gebrauch machen und verbraucherfeindliche Machenschaften, wie gefälschte oder minderwertige Produkte an die staatlichen Behörden melden. In weiterer Folge könne die Regierung den aufgedeckten Missständen nachgehen, das Unternehmen belangen und die minderwertigen Produkte aus dem Verkehr ziehen beziehungsweise die Unternehmen zwingen diese Produkte vom Markt zurückrufen. Durch die getroffenen Maßnahmen werden folglich nicht nur die Produktionsweisen der Unternehmen optimiert, sondern auch das Verhalten chinesischer Verbraucher grundlegend verändert.⁵⁸ Infolgedessen etabliert sich nach und nach der Verbraucherschutz als Teil der chinesischen Regierungspolitik und findet sodann auch eine umfassende gesetzliche Verankerung.⁵⁹

2.2.3. Aufrechterhaltung des Wirtschaftswachstums durch gesellschaftliche Beteiligung

Innerhalb kürzester Zeit spitzt sich die Problematik des Vorhandenseins von minderwertigen Waren, gefälschten Produkten und schlechten Dienstleistungen zu und wird zu einer anhaltenden Bedrohung für die zukünftige Entwicklung der chinesischen Wirtschaft. Die Regierung sieht dabei zu Recht nicht nur die nationale Reputation des chinesischen Marktes gefährdet, sondern insbesondere auch die positive Weiterentwicklung des internationalen Exporthandels.⁶⁰ Ökonomisch gesehen ist es für einen erfolgreichen Verlauf der wirtschaftlichen Entwicklung unabdingbar, schnellstmöglich die Qualität der Waren zu verbessern und somit das Ansehen von Chinas Konsumgütern und -dienstleistungen zu stärken.⁶¹ Der chinesische Staat reagiert auf die Problematik und trifft sofortige Maßnahmen zur Regulierung der Wirtschaft. Hierbei wendet er sich einerseits an die Hersteller und andererseits an die Bevölkerung selbst. Die gesetzten Handlungen markieren demnach einen ersten Schritt in Richtung Verbraucherschutz in der VR China.

Mitte der 1980er Jahre leitet die chinesische Regierung Überwachungsmaßnahmen, welche direkt an die Hersteller und ihre Produkte gerichtet sind, ein. Zur Aufrechterhaltung der wirtschaftlichen Ordnung, wird das Ministerium für Industrie und Handel beauftragt, neue Vorschriften zur Produktqualität zu erlassen.⁶² Jene staatliche Institution mitsamt all ihren

⁵⁸ Jörg Binding, "Consumer protection law in the People's Republic of China," *China-EU Law Journal* 3, no. 3 (September 2014): 224, doi: 10.1007/s12689-013-0039-z.

⁵⁹ Beverley Hooper, "The consumer citizen in contemporary China," *Centre for East and South-East Asian Studies Lund University Working Paper*, no. 12 (2005): 4.

⁶⁰ Hooper, "The consumer citizen in contemporary China," 4-6.

⁶¹ Hooper, "Consumer Voices: Asserting Rights in Post-Mao China," 127.

⁶² Hooper, "The consumer citizen in contemporary China," 4-6.

Ämtern in den verschiedenen Provinzen und Städten übernehmen fortan wichtige Funktionen hinsichtlich der Stärkung der Verbraucherpolitik. Um der Verbrauchertäuschung entgegenzuwirken und dadurch für ein gewünschtes Gleichgewicht zwischen Unternehmer und Verbraucher zu sorgen, werden zahlreiche Verbraucherschutzmaßnahmen eingeleitet.⁶³ So kommt es beispielsweise zur Einführung eines umfassenden Prüfverfahrens der Unternehmen, um mögliche Missstände aufdecken zu können.⁶⁴ Außerdem werden private Unternehmen verstärkt durch Regierungsbehörden hinsichtlich deren Gründung und Betrieb kontrolliert. Inspiziert werden die Einhaltung der Mindeststandards der Produktqualität sowie die Produktionsbedingungen.⁶⁵ Mit dem Erlass neuer Qualitätsbestimmungen und der Etablierung des Ministeriums für Industrie und Handel als Kontrollorgan der Unternehmen wird der Verbraucherschutz allmählich Teil der Regierungspolitik.

Um die Qualität und das Ansehen der chinesischen Produkte schnellstmöglich zu verbessern, wird neben dem Staatsapparat auch eine umfassende Unterstützung der Bevölkerung benötigt. Erst mit Hilfe der chinesischen Verbraucher selbst kann der Binnenmarkt von minderwertigen und gefälschten Produkten gereinigt werden und dadurch die Attraktivität von heimischen Produkten entscheidend angehoben werden.⁶⁶ Um dieses Ziel erreichen zu können, müssen die chinesischen Verbraucher zunächst über ihre Rechte als Verbraucher aufgeklärt werden und ein Bewusstsein für den Verbraucherschutz erlangen. Die Sensibilisierung der chinesischen Verbraucher für ihre Verbraucherrechte stellte nach Ansicht der chinesischen Regierung eine mächtige Kraft zur Modernisierung des Landes und zur Umsetzung der Wirtschafts-Agenda dar.⁶⁷ Der chinesische Staat ermutigt die Verbraucher, sich aktiv für ihre Rechte einzusetzen und legt hierzu Strukturen zur Beschwerdemöglichkeit von betroffenen Verbrauchern fest.⁶⁸ Indem aufgeklärte, betroffene Verbraucher von ihren Rechten Gebrauch machen und gegen Hersteller von minderwertigen Produkten Beschwerde einreichen, gelingt es der Regierung wesentlich schneller und in einem weitaus größeren Umfang, gegen Schädiger der chinesischen Wirtschaftspolitik vorzugehen. Kommt es nämlich zu dem Fall, dass ein Unternehmen Waren von schlechter Qualität produziert und die Regierung auf dieses Unternehmen durch die

⁶³ Tong Gao, "Chinese Consumer Protection Philosophy," *Journal of Consumer Policy* 14, no. 3 (1992): 342-343, doi: 10.1007/BF00380903.

⁶⁴ Hooper, "The consumer citizen in contemporary China," 4-6.

⁶⁵ Xiang Zheng and Zhixiong Liao, "Consumer law and practice in China: A critique on the 20-year experience and the recent amendment bill," *International Journal on Consumer Law and Practice* 1, (2013): 1, <http://hdl.handle.net/10289/10514>.

⁶⁶ Hooper, "The consumer citizen in contemporary China," 4-6.

⁶⁷ Hooper, "The consumer citizen in contemporary China," 4-6.

⁶⁸ Hooper, "The consumer citizen in contemporary China," 4-6.

Bevölkerung aufmerksam gemacht wird, so kann sogleich gegen das Unternehmen vorgegangen und Anweisungen zur Qualitätsverbesserung der produzierten Waren erteilt werden. Ohne Bewusstsein von Verbraucherrechten und der aktiven Nutzung dieser Rechte seitens betroffener Verbraucher, würde das Unternehmen weiterhin minderwertige Waren produzieren. So liegt es im Interesse der Regierung, die Verbraucherrechte zu fördern, den getätigten Verbraucherbeschwerden nachzugehen und gegebenenfalls Maßnahmen zur Verbesserung des unternehmerischen Qualitätsstandards einzuleiten. Die aktive Nutzung von Verbraucherrechten trägt positiv zur Effizienz der chinesischen Unternehmen bei.⁶⁹

Die Anerkennung und Ausübung von Verbraucherrechten ist nicht nur für den Binnenmarkt, sondern auch für die Aufrechterhaltung des chinesischen Exporthandels unabdingbar. Die VR China ist wirtschaftlich von der Ausfuhr ihrer Waren abhängig. Somit stellen Waren von schlechter Qualität ein großes Problem für die wirtschaftlichen Beziehungen Chinas mit westlichen Importländern dar. Um am weltweiten Markt langfristig erfolgreich zu sein, ist es erforderlich für die VR China ihren internationalen Abnehmern ausschließlich Waren anzubieten, die den Qualitätsnormen der Industrieländer entsprechen. Durch die Einführung von Qualitätsvorschriften und deren Kontrollen durch staatliche Behörden, aber auch durch die Verbraucher, die ihre Verbraucherrechte ernst nehmen und Mängel aufzeigen, können allmählich die chinesischen Waren auf einen internationalen, wettbewerbsfähigen Standard gebracht werden. Die hohen Qualitätsansprüche und die strengen Verbraucherschutzkriterien der Handelspartner Chinas sind folglich auch vorteilhaft für den Binnenmarkt. So wird bereits im Inland auf die Erfüllung dieser Qualitätskriterien geachtet.⁷⁰

Der reine Aufbau eines Bewusstseins zur aktiven Konsumentenkritik für die Entlarvung von Herstellern minderwertiger Produkte, reicht der chinesischen Regierung nicht aus. Sie fordert von den Verbrauchern sich grundsätzlich nicht mit minderwertiger Ware zufrieden zu geben, sondern stets nach qualitativ hochwertigen Gütern zu suchen.⁷¹ Diese Verpflichtung der Verbraucher soll die Unternehmen zum Umdenken anregen und diese wiederum dazu veranlassen hochwertige Konsumgüter zu produzieren. Denn gibt es keine Nachfrage nach minderwertiger Ware, so müssen die Unternehmen, um weiterhin erfolgreich sein zu können, sich der Nachfrage nach qualitativ hochwertiger Ware beugen und ihr Angebot

⁶⁹ Gao, "Chinese Consumer Protection Philosophy," 342.

⁷⁰ Gao, "Chinese Consumer Protection Philosophy," 342.

⁷¹ Gao, "Chinese Consumer Protection Philosophy," 342-343.

dementsprechend anpassen. Dies geht ebenso mit dem Ziel der Regierung den Lebensstandard der chinesischen Bevölkerung zu verbessern einher. Denn je mehr Verbraucherschutz durch die Wahrung der Verbraucherrechte erreicht wird, desto besser wird der Lebensstandard für die Einzelpersonen sein.⁷²

Das Bewusstsein der Verbraucher, sich für ihre Rechte einzusetzen, wird von der Regierung ausdrücklich gestärkt und der individuelle Wunsch der Verbraucher sich vor der Bedrohung durch schadhafte Produkte und fehlerhafte Dienstleistungen zu schützen nimmt stetig zu. Dem einzelnen Verbraucher ist jedoch schnell klar, dass ein betroffener Verbraucher alleine bei den Unternehmen und bei der chinesischen Regierung wenig Gehör finden würde und sein individuelles Problem nicht gelöst und kein Beitrag zur Weiterentwicklung des Verbraucherschutzes geleistet würde. Aufgrund dessen benötigen die Verbraucher eine Organisation, die ihre Interessen vertritt.⁷³ Durch die Vereinigung einzelner betroffener Verbraucher und ihr gemeinsames Vorgehen gegen ihre Schädiger wird eine erhöhte Aufmerksamkeit und bedeutendere Einflussnahme erwartet. Diese Interessensgemeinschaften entstehen zunächst aus gesellschaftlicher Initiative heraus und sind auf Stadtbezirks- und Dorfebene zu finden.⁷⁴

Die chinesische Regierung fühlt sich jedoch in ihrer Machtausübung zunehmend von den nichtstaatlichen Verbrauchervereinigungen bedroht, da diese Interessensgemeinschaften dem Staat kaum eine Möglichkeit zur Mitgestaltung und zum Eingriff in die Vereinsaktivitäten bieten. Die Duldung der in den frühen 1980er Jahren entstandenen nichtstaatlichen Verbrauchervereinigungen durch die Regierung endet mit der Gründung staatlicher Verbraucherverbände, welche nichtstaatliche Zusammenschlüsse verdrängen.⁷⁵ Als Dachverband über staatliche Verbraucherverbände wird 1984 der chinesische Verbraucherverband (*Zhongguo xiaofeizhe xiehui* 中国消费者协会) auf nationaler Ebene gegründet.⁷⁶ Zusammen mit der Etablierung des nationalen Verbraucherverbandes, werden von den örtlichen Regierungen lokale Verbraucherverbände aufgebaut.⁷⁷ Die Verbraucherverbände sollen in erster Linie für den Schutz der chinesischen Verbraucher sorgen. Sie bemühen sich um präventive Vorkehrungen zum Verbraucherschutz und stehen im regelmäßigen Austausch

⁷² Gao, "Chinese Consumer Protection Philosophy," 342.

⁷³ Lulu Zhou, *Chinesisches Verbraucherschutzrecht: systematische Diskussion des chinesischen Verbraucherschutzrechts und das deutsche Recht als Ausgangsbasis* (Hamburg: Kovač, 2010), 59.

⁷⁴ Binding, "Das Verbraucherrecht der VR China - Teil 1," 423.

⁷⁵ Binding, "Das Verbraucherrecht der VR China - Teil 1," 423.

⁷⁶ Binding, "Das Verbraucherrecht der VR China - Teil 1," 423.

⁷⁷ Zhou, *Chinesisches Verbraucherschutzrecht: systematische Diskussion des chinesischen Verbraucherschutzrechts und das deutsche Recht als Ausgangsbasis*, 59.

mit Gewerbetreibenden, mit dem Ziel, die Stellung der Verbraucher zu stärken. Eine weitere wichtige Aufgabe dieser Verbände ist die Formung und Stärkung des Verbraucherschutzbewusstseins und die damit verbundene Aufklärung der Verbraucher über ihre Verbraucherrechte und ihre Möglichkeiten zur Beschwerde.⁷⁸

Durch die enge Beziehung der Verbände zur chinesischen Regierung hat die Regierung somit stets einen Überblick und ein Mitspracherecht bei den Verbandstätigkeiten.⁷⁹ Der Staat setzt demnach den Rahmen für die Aktivitäten des chinesischen Verbraucherverbandes. Die Stärkung der Verbraucherrechte und die Institutionalisierung der Verbraucherbewegung erfolgt ab diesem Zeitpunkt auf Regierungsinitiative.⁸⁰ Die staatlich gegründeten Verbraucherverbände sind Teil der Regierungspolitik und fungieren dem Konzept des staatlichen Korporatismus entsprechend als eine Art Regierungsbehörde zur Umsetzung politischer Interessen.⁸¹

Die Organisationsstruktur und die Tätigkeiten des nationalen Verbraucherverbandes werden in einem nachfolgenden Teil dieser Arbeit erläutert. Zuvor wird auf eine weitere Errungenschaft für die Stärkung des Verbraucherschutzes in der VR China näher eingegangen. Es handelt sich hierbei um das chinesische Verbraucherschutzgesetz.

2.2.4. Gesetzliche Verankerung des Verbraucherschutzes: das Verbraucherschutzgesetz

Die mit der Entwicklung und Expansion der chinesischen Wirtschaft aufkeimenden Probleme und Benachteiligungen für Verbraucher wirken sich potentiell negativ auf die gesamte Marktwirtschaft und gesellschaftliche Stabilität aus. Es ist somit für die nachhaltige gesellschaftliche und wirtschaftliche Entwicklung Chinas notwendig, die Verbraucher vor unfairen Machenschaften von Unternehmen zu schützen und für ein Gleichgewicht am Markt zu sorgen. Aus diesem Grund hat die chinesische Regierung seit Mitte der 1980er Jahre begonnen, verbraucherschützende rechtliche Bestimmungen und Regelungen zu erlassen. Im Jahr 1990 wird eine Expertengruppe des Nationalen Volkskongresses mit der Gestaltung eines Verbraucherschutzgesetzes für die VR China beauftragt.⁸² Das Gesetz der Volksrepublik China

⁷⁸ Gao, "Chinese Consumer Protection Philosophy," 337.

⁷⁹ Hooper, "The consumer citizen in contemporary China," 4-6.

⁸⁰ Suk-Ching Ho, "The emergence of consumer power in China," *Business Horizons* 40, no. 5 (1997): 17, doi: 10.1016/S0007-6813(97)90082-3.

⁸¹ Gao, "Chinese Consumer Protection Philosophy," 342-343.

⁸² Zhou, *Chinesisches Verbraucherschutzrecht: systematische Diskussion des chinesischen Verbraucherschutzrechts und das deutsche Recht als Ausgangsbasis*, 39.

zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern (*Zhonghua Renmin Gongheguo xiaofeizhe quanyi baohu fa* 中华人民共和国消费者权益保护法) wird im Oktober 1993 vom Ständigen Ausschuss des Nationalen Volkskongresses verabschiedet und tritt im Jänner 1994 in Kraft.⁸³

Das neu erlassene Gesetz stellt einen Meilenstein in Sachen Verbraucherschutz in der VR China dar. Anders als in bisherigen rechtlichen Verordnungen, in welchen der Verbraucherschutz nur eine Nebenrolle spielt, dient dieses Gesetz nun vorrangig dem Schutz der Verbraucherinteressen.⁸⁴ So lautet das gesetzgeberische Ziel, welches im ersten Gesetzesparagrafen definiert wird, wie folgt: „Dieses Gesetz wird erlassen, um die legalen Rechte und Interessen der Verbraucher zu schützen, die gesellschaftliche und wirtschaftliche Ordnung zu wahren und die gesunde Entwicklung der sozialistischen Marktwirtschaft zu fördern“⁸⁵.

2.2.4.1. Gesetzliche Grundprinzipien des Verbraucherschutzes

Im Verbraucherschutzgesetz werden sämtliche Grundprinzipien des Verbraucherschutzes systematisch und umfassend festgelegt.⁸⁶ Das Gesetz enthält sowohl zivilrechtliche Regelungen in Form von Rechten der Verbraucher und Pflichten der Unternehmer, als auch verwaltungsrechtliche Regelungen bezüglich der Aufgabenwahrnehmung durch die entsprechenden Behörden.⁸⁷ Inhaltlich gliedert sich das Gesetz in folgende acht Kapitel:

1. Kapitel: Allgemeine Regeln⁸⁸
2. Kapitel: Rechte des Verbrauchers⁸⁹
3. Kapitel: Pflichten des Gewerbetreibenden⁹⁰
4. Kapitel: Staatlicher Schutz der legitimen Rechte und Interessen des Verbrauchers⁹¹

⁸³ Binding, "Das Verbraucherrecht der VR China - Teil 1," 423.

⁸⁴ Zheng and Liao, "Consumer law and practice in China: A critique on the 20-year experience and the recent amendment bill," 3.

⁸⁵ *Wei baohu xiaofeizhe de hefa quanyi, weihu shehui jingji zhixu, cujin shehui zhuyi shichang jingji jiankang fazhan, zhiding ben fa.* 为保护消费者的合法权益, 维护社会经济秩序, 促进社会主义市场经济健康发展, 制定本法. Übersetzung durch Alexander Gresbrand et al., "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern," *Zeitschrift für Chinesisches Recht* 21, Nr. 1 (2014): 69, <https://www.zchinr.org/index.php/zchinr/article/view/527>.

⁸⁶ Binding, "Das Verbraucherrecht der VR China - Teil 1," 425.

⁸⁷ Jörg Binding und Long Jiang, "Die Revision des chinesischen Verbraucherrechts – Beruhigungspille oder Drops gelutscht?" *Zeitschrift für Chinesisches Recht*, (2013): 192.

⁸⁸ *Di yi zhang zongze* 第一章 总则.

⁸⁹ *Di er zhang xiaofeizhe de quanli* 第二章 消费者的权利.

⁹⁰ *Di san zhang jingyingzhe de yiwu* 第三章 经营者的义务.

⁹¹ *Di si zhang guojia dui xiaofeizhe hefa quanyi de baohu* 第四章 国家对消费者合法权益的保护.

5. Kapitel: Verbraucherorganisationen⁹²
6. Kapitel: Beilegung von Streitigkeiten⁹³
7. Kapitel: Rechtliche Haftung⁹⁴
8. Kapitel: Ergänzende Regeln⁹⁵

Im ersten Kapitel wird neben dem gesetzgeberischen Ziel auch der Verbraucherbegriff näher erläutert: §2 „Die Rechte und Interessen des Verbrauchers, der zur Deckung des täglichen Lebensbedarfs Waren einkauft und gebraucht oder Dienstleistungen in Anspruch nimmt, werden von diesem Gesetz geschützt“⁹⁶. Die anschließenden Paragraphen §3 bis §6 bestimmen den Anwendungsbereich und die Prinzipien des Verbraucherschutzgesetzes, den staatlichen Schutz und die Beteiligung der Öffentlichkeit.⁹⁷

Das zweite Kapitel widmet sich den Rechten der Verbraucher. Hierzu zählt das Recht auf Sicherheit, das Recht auf Information hinsichtlich gekaufter Waren und in Anspruch genommener Dienstleistungen, das Recht auf faire Auswahl, das Recht auf faires Geschäftsverhalten, das Recht einen Ersatz zu verlangen, das Vereinigungsrecht, das Recht auf Kenntniserlangung hinsichtlich des Verbrauchs und des Schutzes der Rechte und Interessen von Verbrauchern, das Recht auf Respekt und das Aufsichtsrecht.⁹⁸

Anschließend beschäftigt sich das dritte Kapitel mit den Pflichten der Gewerbetreibenden, wie der Verkehrssicherungspflicht, der Produktbeobachtungspflicht und weiterer Informations- und Qualitätsgewährleistungspflichten.⁹⁹

Im vierten Kapitel wird schließlich beschrieben, wie der Staat die Rechte und Interessen der Verbraucher schützt. Die Meinung der Verbraucher soll demnach im Zuge der zukünftigen

⁹² *Di wu zhang xiaofeizhe zuzhi* 第五章 消费者组织.

⁹³ *Di liu zhang zhengyi de jie jue* 第六章 争议的解决.

⁹⁴ *Di qi zhang falü zeren* 第七章 法律责任.

⁹⁵ *Di ba zhang fuze* 第八章 附则. Übersetzung der Kapitelbezeichnungen durch Alexander Gresbrand et al., "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern," 69.

⁹⁶ *Xiaofeizhe wei shenghuo xiaofei xuyao goumai, shiyong shangpin huozhe jieshou fuwu, qi quan yi shou ben fa baohu* 消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护. Übersetzung durch Alexander Gresbrand et al., "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern," 70.

⁹⁷ "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern (*Zhongguo Renmin Gongheguo xiaofeizhe quan yi baohu fa* 中华人民共和国消费者权益保护法)," Nationaler Volkskongress Chinas (*Zhongguo renmin daibiao dahui* 中国人民代表大会), zuletzt aufgerufen am 6. August 2018, http://www.npc.gov.cn/npc/xinwen/2013-10/26/content_1811773.htm.

⁹⁸ "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern."

⁹⁹ "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern."

Rechtsgestaltung Gehör finden. Darüber hinaus wird bestimmt, dass die Stärkung des Verbraucherschutzes Teil des Zuständigkeitsbereiches der Volksregierungen auf allen Ebenen sowie der Verwaltungsabteilungen für Industrie und Handel (*gongshang xingzheng guanli bumen* 工商行政管理部门) sei. Die staatlichen Behörden sind nicht nur zur Bestrafung von rechtswidrigen Handlungen von Gewerbetreibenden verpflichtet, sondern werden angehalten unzufriedene Verbraucher bei ihrer Erhebung zivilrechtlicher Klagen gegen Unternehmer zu unterstützen.¹⁰⁰

Die Verbraucherverbände werden im fünften Kapitel als Mittel des institutionalisierten Verbraucherschutzes vorgestellt. Es handelt sich um rechtlich gegründete gesellschaftliche Körperschaften, welche die legalen Rechte und Interessen der Verbraucher schützen und die gesellschaftliche Aufsicht über Waren und Dienstleistungen durchführen.¹⁰¹ Das Verbraucherschutzgesetz räumt den Verbraucherverbänden insbesondere die Befugnis zur Beratung von Verbrauchern sowie zur Unterstützung geschädigter Verbraucher bei der Führung von Rechtsstreitigkeiten ein.¹⁰² Die Funktionen und Aufgaben der Verbraucherverbände werden in einem späteren Teil der Arbeit detailliert beschrieben.

Im Falle einer Auseinandersetzung zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden, konkretisiert das sechste Kapitel vorerst fünf Möglichkeiten zur Streitbeilegung: (1) Aushandeln eines Vergleichs mit dem Gewerbetreibenden¹⁰³; (2) Ersuchen des Verbraucherverbands um eine Schlichtung¹⁰⁴; (3) Beschwerden bei der betreffenden Verwaltungsabteilung¹⁰⁵; (4) Vorlegen der Streitigkeit bei den Schiedsorganen gemäß der mit dem Gewerbetreiben getroffenen Schiedsvereinbarung¹⁰⁶ und (5) Erhebung von Klagen vor den Volksgerichten.¹⁰⁷

¹⁰⁰ "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern."

¹⁰¹ Binding, "Das Verbraucherrecht der VR China - Teil 1," 425.

¹⁰² Binding und Jiang, "Die Revision des chinesischen Verbraucherrechts – Beruhigungspille oder Drops gelutscht?" 192.

¹⁰³ *Yu jingyingzhe xieshang hejie* 与经营者协商和解.

¹⁰⁴ *Qingqiu xiaofeizhe xiehui huozhe yifa chengli de qita tiaojie zuzhi tiaojie* 请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解.

¹⁰⁵ *Xiang youguan xingzheng bumen tousu* 向有关行政部门投诉.

¹⁰⁶ *Genju yu jingyingzhe dacheng de zhongcai xieyi tiqing zhongcai jigou zhongcai* 根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁.

¹⁰⁷ *Xiang renmin fayuan tiqi tousu* 向人民法院提起诉讼. Übersetzung der Methoden zur Streitbeilegung durch Alexander Gresbrand et al., "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern," 79.

Im siebten Kapitel werden die rechtlichen Verantwortlichkeiten geregelt. Normiert werden dementsprechend die Tatbestände zivilrechtlicher Haftung, die Haftungsformen und der Strafschadensersatz. Im letzten Kapitel sind schließlich ergänzende Vorschriften zu finden.¹⁰⁸

Das Verbraucherschutzgesetz von 1993 ist demnach vom Regelungsgehalt her ein umfangreiches Gesetz mit einem Gesamtumfang an 55 Paragraphen. Darüber hinaus gibt es noch rund 200 weitere nationale Gesetze und Verordnungen sowie über 200 lokale Verwaltungsbestimmungen, die hauptsächlich oder mitunter dem Verbraucherschutz dienen. Der Rechtsrahmen des Verbraucherschutzes ist in der VR China trotz des neuem Gesetzes stark fragmentiert und unübersichtlich.¹⁰⁹ Dennoch symbolisiert die Verabschiedung des Verbraucherschutzgesetzes eine bedeutende Entwicklung der chinesischen Gesetzgebung im Bereich des Verbraucherschutzes.¹¹⁰

2.2.4.2. Gesetzesrevision im Zuge der sich wandelnden Wirtschaft und Gesellschaft

Seit der Verabschiedung des Gesetzes entwickelte sich die VR China, ihre Wirtschaft und ihre Gesellschaft, ständig weiter, so dass das Verbraucherschutzgesetz schon kurz darauf nicht mehr zeitgemäß war und dringend eine Überarbeitung benötigte. Neben der rasanten Wirtschaftsentwicklung und den großen sozialen Veränderungen, machten offenbare Rechtslücken und Unstimmigkeiten in der Gesetzessystematik eine grundlegende Reform des Gesetzes unabdingbar.¹¹¹

Rund 30 Jahre nach Beginn der Öffnungspolitik stand die chinesische Wirtschaft vor einem umfassenden Strukturwandel.¹¹² Die chinesische Regierung will nicht länger vom Exportgeschäft und somit von internationalen Handelspartnern abhängig sein. Angesichts der sich entwickelten Konsumgesellschaft und der steigenden Löhne in der VR China wird stattdessen eine Orientierung weg vom Export hin zum Binnenmarkt angestrebt. Demzufolge bemüht sich die chinesische Wirtschaftspolitik um eine gesteigerte Inlandsnachfrage nach heimischen Produkten. Jedoch haben die chinesischen Verbraucher ein geringes Vertrauen in den lokalen Markt und ziehen stattdessen anerkannte Markenware aus westlichen

¹⁰⁸ "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern."

¹⁰⁹ Binding, "Das Verbraucherrecht der VR China - Teil 1," 425.

¹¹⁰ Zhou, *Chinesisches Verbraucherschutzrecht: systematische Diskussion des chinesischen Verbraucherschutzrechts und das deutsche Recht als Ausgangsbasis*, 39.

¹¹¹ Jörg Binding und Long Jiang, "Mehr Schutz für Konsumenten – Das revidierte chinesische Verbraucherschutzgesetz tritt in Kraft," *Zeitschrift für Chinesisches Recht*, (2014): 63.

¹¹² Binding und Jiang, "Die Revision des chinesischen Verbraucherrechts – Beruhigungsspielle oder Drops gelutscht?" 191.

Industrieländern vor. In der VR China stehen minderwertige Produkte, dürftige Dienstleistungen und Produktfälschungen nach wie vor an der Tagesordnung und selbst nach Jahrzehnten der Reform- und Öffnungspolitik kommt es zu zahlreichen Lebensmittelskandalen. Somit ist ein gewisses Misstrauen in inländische Produkte und der Tätigkeit von Gewerbetreibenden dem Verbraucher nicht zu verdenken. Ein schwacher nationaler Verbraucherschutz in der VR China ist also ein entscheidender Dämpfer für die Inlandsnachfrage. Die chinesische Regierung erhofft sich durch eine umfassende Reform des Verbraucherschutzgesetzes das Vertrauen der Verbraucher in chinesische Waren und Unternehmen stark aufzubauen beziehungsweise zurückzugewinnen. Das reformierte Verbraucherschutzgesetz soll zum einen die Rechte und Interessen von Verbrauchern stärken und zum anderen an die neue Marktsituation und aktuellen Herausforderungen, wie dem Onlinehandel, angepasst werden.¹¹³

Es steht die Verabschiedung der Revision des Verbraucherschutzgesetzes auf der Agenda des Gesetzgebers. Maßgeblich an der Rechtsgestaltung beteiligt ist wiederum die staatliche Verwaltungsabteilung für Industrie und Handel (*Guojia gongshang xinggzheng guanli zongju* 国家工商行政管理总局) und der Rechtsarbeitsausschuss des Ständigen Ausschusses des Nationalen Volkskongress (*quanguo renmin daibiao dahui guojia weiyuanhui falü gongzuo weiyuanhui* 全国人民代表大会国家委员会法律工作委员会).¹¹⁴ Letzterer organisiert daneben eine Vielzahl an Veranstaltungen, um die Reform mit den Verbraucherverbänden, der Justiz, der Wissenschaft und der Privatwirtschaft zu diskutieren und deren Anregungen in den Gestaltungsprozess miteinfließen zu lassen. Das Gesetz wurde schließlich im Oktober 2013 revidiert. Im Zuge einer breit angelegten Kampagne in den chinesischen Medien trat das reformierte Gesetz zum internationalen Weltverbrauchertag am 15. März 2014 in Kraft.¹¹⁵

Die Gesetzesrevision sieht eine Erweiterung und Stärkung des Verbraucherschutzes vor.¹¹⁶ Um dieses Ziel erreichen zu können werden besonders die Unternehmenspflichten und -haftungen verschärft und die Kompetenzen der Verbraucherverbände erweitert. Die zentralen Neuerungen

¹¹³ Binding und Jiang, "Die Revision des chinesischen Verbraucherrechts – Beruhigungspille oder Drops gelutscht?" 191.

¹¹⁴ Binding und Jiang, "Mehr Schutz für Konsumenten – Das revidierte chinesische Verbraucherschutzgesetz tritt in Kraft," 63.

¹¹⁵ Binding und Jiang, "Mehr Schutz für Konsumenten – Das revidierte chinesische Verbraucherschutzgesetz tritt in Kraft," 63.

¹¹⁶ Binding und Jiang, "Die Revision des chinesischen Verbraucherrechts – Beruhigungspille oder Drops gelutscht?" 193.

sind die Einführung des Widerrufsrechts im Fernabsatzgeschäft, die Umkehr der Beweislast für Mängel sowie die Befugnis der Verbandsklage für Verbraucherverbände.¹¹⁷

Angesicht des ausgeprägten Onlinehandels in der VR China, stellt das Rückgaberecht bei Fernabsatzgeschäften eine bedeutende Neuerung dar. Die Verbraucher haben fortan das Recht innerhalb von sieben Tagen nach Erhalt der Ware ohne Angabe von Gründen den Kaufvertrag zu widerrufen und die Ware zurückzusenden. Die Verbraucher haben dadurch die Möglichkeit die bestellten Waren selbst in Augenschein zu nehmen und sich ihrer Funktionsweise und ihres vom Gewerbetreibenden versprochenen Qualitätsstandards zu vergewissern.¹¹⁸ Einhergehend mit dem Widerrufsrecht im Fernabsatz ist die umfassende Informationspflicht für Fernabsatzverträge anbietende Unternehmen. Die Gewerbetreibenden, welche über Internet, Fernsehen, Telefon u.dgl. ihre Waren und Dienstleistungen vertreiben, müssen ihre Firmendaten und Informationen zu den gekauften Produkten offenlegen.¹¹⁹

Eine weitere wesentliche Ergänzung zur Stärkung der Verbraucherrechte ist die Umkehr der Beweislast für Mängel. Wenn sich innerhalb von sechs Monaten nach Erhalt der Ware oder Dienstleistung Mängel zeigen, trägt künftig der Gewerbetreibende die Beweislast für deren Mangelfreiheit. Diese Regelung gilt für langlebige Waren, wie beispielsweise PKWs, Computer und Kühlschränke und bedeutet für die Verbraucher zusätzliche Rechtssicherheit.¹²⁰

Zusätzlich zu einem verschärften Vorgehen gegen unlauter handelnde Unternehmen, sieht die Gesetzrevision eine Stärkung der Verbraucherverbände vor. Eine genaue Ausführung zu den gesetzlichen Kompetenzerweiterungen für Verbraucherverbände folgt im nächsten Kapitel.

2.2.5. Verbraucherverband als offizielle Interessensvertretung

Im folgenden Kapitel wird nun detailliert auf die in den 1980er Jahren gegründete offizielle Interessensvertretung der Verbraucher in der VR China eingegangen. Zunächst werden der vorrangige Zweck und die Haupteigenschaften wie Organisationsstruktur und Finanzierungsquellen der Verbraucherverbände genannt. Danach werden die gesetzlichen

¹¹⁷ Binding und Jiang, "Die Revision des chinesischen Verbraucherrechts – Beruhigungspille oder Drops gelutscht?" 193.

¹¹⁸ Binding und Jiang, "Die Revision des chinesischen Verbraucherrechts – Beruhigungspille oder Drops gelutscht?" 194.

¹¹⁹ "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern," §28.

¹²⁰ Binding und Jiang, "Die Revision des chinesischen Verbraucherrechts – Beruhigungspille oder Drops gelutscht?" 197.

Verpflichtungen und die Verbandstätigkeiten näher beschrieben und abschließend wird auf die wichtigsten Neuerungen im Zuge der Gesetzesrevision 2013 eingegangen.

2.2.5.1. Charakteristik des Verbraucherverbandes

Der chinesische Verbraucherverband ist eine landesweite soziale Organisation, deren Gründung vom Staatsrat im Dezember 1984 bewilligt wurde. Neben dem nationalen Verbraucherverband mit Hauptsitz in Peking, verlangte der Staatsrat darüber hinaus von den örtlichen Regierungen, überall lokale Verbraucherverbände aufzubauen, wodurch sich die Verbraucherbewegung im ganzen Land ausbreitet.¹²¹ Bis heute wurden bereits über 3.000 Verbraucherverbände eingerichtet. Daneben sind, zumindest in allen Verwaltungseinheiten auf Provinzebene, eine Vielzahl an Unterverbänden, Beschwerdebearbeitungsstellen und sonstige freiwillige Betreuer um den Schutz von Verbraucherrechten und -Interessen bemüht. Auf den Punkt gebracht ist die Schaffung eines umfassenden Netzwerkes zum Verbraucherschutz eine der Hauptaufgaben dieses Dachverbandes.¹²²

Der nationale Verbraucherverband und die lokalen Verbraucherverbände sind verantwortlich für den Schutz der Rechte und Interessen der Verbraucher.¹²³ Die Meinungen und Vorschläge der Verbraucher sollen von dieser Interessensgemeinschaft gehört und an die chinesische Regierung übermittelt und dort vertreten werden. Anders ausgedrückt, dienen die Tätigkeiten der Verbraucherverbände den Verbrauchern, den Gewerbetreibenden und dem Staat als Orientierungsrichtlinien hin zu einer positiven wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung.¹²⁴

Die Verbraucherverbände werden „unter Anregung und Unterstützung“ durch die chinesische Regierung gegründet und erhalten staatliche Zuschüsse.¹²⁵ Im Gesetz heißt es, dass die Volksregierungen auf allen Ebenen die Verbraucherverbände bei der Erfüllung ihrer Aufgaben finanziell unterstützen müssen.¹²⁶ Dabei unterstehen die Verbände den Anweisungen der

¹²¹ Zhou, *Chinesisches Verbraucherschutzrecht: systematische Diskussion des chinesischen Verbraucherschutzrechts und das deutsche Recht als Ausgangsbasis*, 59.

¹²² *Zhongguo xiaofeizhe xiehui* 中国消费者协会 (chinesischer Verbraucherverband), "guanyu women 关于我们 (Über uns)," zuletzt aufgerufen am 7. August 2018, <http://www.cca.org.cn/public/detail/851.html>.

¹²³ "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern," §37.

¹²⁴ Binding, "Consumer protection law in the People's Republic of China," 244-245.

¹²⁵ Zhou, *Chinesisches Verbraucherschutzrecht: systematische Diskussion des chinesischen Verbraucherschutzrechts und das deutsche Recht als Ausgangsbasis*, 59.

¹²⁶ "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern," §37.

Regierung, beziehungsweise der Verwaltungsaufsicht des staatlichen Verwaltungsamtes für Industrie und Handel und ihren nachgeordneten Ämtern auf lokaler Ebene.

Obwohl die Verbände stark durch den Staat kontrolliert werden, wird ihnen ein gewisser Raum für selbstständige Tätigkeiten gewährt.¹²⁷ Die Verbände werden vom Staat kontrolliert und finanziert, jedoch bekleidet das Personal der Verbraucherverbände keine offiziellen Ämter und den Verbraucherverbänden fehlt es an Durchsetzungskompetenzen (Vollzugsgewalt), welche staatlichen Behörden gewährt werden.¹²⁸ Der Verbraucherverband ist keine staatliche Behörde, sondern eine soziale Organisation. Die Volksregierungen auf allen Ebenen müssen die Verbraucherverbände bei der Erfüllung ihrer Pflichten unterstützen.¹²⁹ Die Verbraucherverbände dürfen sich durch ihre Tätigkeit nicht selbst bereichern und es ist ihnen verboten, Waren und Dienstleistungen auf profitorientierte Weise an Verbraucher weiterzuempfehlen.¹³⁰ Die Aktivitäten der Verbände sollen beispielsweise nicht für Marketingzwecke für die Produkte von Gewerbetreibenden missbraucht werden. Die Organisationen sollen weitgehend unabhängig von Wirtschaftsakteuren bleiben.

Hinsichtlich der Organisationsstruktur der Verbraucherverbände soll die nachfolgende Grafik, der Homepage des nationalen Verbraucherverbandes auf cca.org.cn entnommen, als Überblick dienen:

¹²⁷ Binding, "Consumer protection law in the People's Republic of China," 244.

¹²⁸ Binding, "Consumer protection law in the People's Republic of China," 244.

¹²⁹ Gao, "Chinese Consumer Protection Philosophy," 344-345.

¹³⁰ "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern," §38.



Abbildung 2: Organisationsstruktur des nationalen Verbraucherverbandes.¹³¹

Dem dritten Kapitel „Organisationsstruktur und verantwortliche Personen“ der Statuten des chinesischen Verbraucherverbandes (*Zhongguo xiaofeizhe xiehui zhangcheng* 中国消费者协会章程) zufolge stellt der Rat (*lishihui* 理事会) das Führungsgremium über sämtliche Entscheidungen und Tätigkeiten der Verbraucherorganisationen dar. Dieser setzt sich zusammen aus Verbrauchervertretern, Vertretern des staatlichen Verwaltungsamtes für Industrie- und Handel sowie Vertretern der Medien.¹³² Gewählt für jeweils fünf Jahre, ist er verantwortlich für die Formulierung und Überarbeitung der Verbandsstatuten sowie Wahl und

¹³¹ China Consumers Association, "Organizational Structure," accessed August 15, 2018, <http://www.cca.cn/En/Organizational.html>.

¹³² Zhou, *Chinesisches Verbraucherschutzrecht: systematische Diskussion des chinesischen Verbraucherschutzrechts und das deutsche Recht als Ausgangsbasis*, 59.

Abwahl der wichtigsten Organe des Verbandes: Präsident (*huizhang* 会长), Vizepräsident (*fuhuizhang* 副会长), Generalsekretär (*mishuzhang* 秘书长) und geschäftsführende Direktoren (*changwu lishi* 常务理事). Darüber hinaus ist es Aufgabe des Rates die Arbeitsberichte der geschäftsführenden Direktoren zu prüfen und deren Umsetzung danach zu beaufsichtigen. Das Führungsgremium tagt einmal pro Jahr und die Teilnahme von mindestens zwei Drittel der Mitglieder wird vorausgesetzt. Der Exekutivrat (*changwu lishihui* 常务理事会) trifft sich mindestens alle sechs Monate.¹³³ Die weiteren Abläufe, Verantwortungen und Aufgaben der Verbraucherverbandsorgane können in den Verbandsstatuten nachgelesen werden.

2.2.5.2. Gesetzlich vorgesehene Aufgaben des Verbraucherverbandes

Im fünften Kapitel des chinesischen Verbraucherschutzgesetzes in der ursprünglichen Fassung von 1993 findet sich eine genaue Auflistung der gesetzlichen Funktionen des chinesischen Verbraucherverbandes, welche wie folgt lauten:

1. Anbieten von Verbraucherinformationen und Beratungsdiensten für Verbraucher, Steigern der Fähigkeiten der Verbraucher, eigene legale Rechte und Interessen zu schützen, Anleiten zu zivilisierten, gesunden, ressourcenschonenden und umweltschützenden Formen des Verbrauchs¹³⁴;
2. Beteiligung an der Ausarbeitung von Gesetzen, Rechtsnormen, Regeln und zwingenden Standards bezüglich der Rechte und Interessen der Verbraucher¹³⁵;
3. Beteiligung an der Aufsicht und Untersuchung von Waren und Dienstleistungen durch die betreffenden Verwaltungsabteilungen¹³⁶;
4. Weitergabe von Fragen [der Verbraucher], welche die legalen Rechte und Interessen von Verbrauchern betreffen, an die betreffenden Abteilungen, Stellen [eigener] Anfragen und Unterbreiten von Vorschlägen [zu solchen Fragen] bei den betreffenden Abteilungen¹³⁷;

¹³³ *Zhongguo xiaofeizhe xiehui* 中国消费者协会 (chinesischer Verbraucherverband), "guanyu women 关于我们 (Über uns)."

¹³⁴ *Xiang xiaofeizhe tigong xiaofei xinxi he zixun fuwu, tigao xiaofeizhe weihu zishen hefa quanyi de nengli, yindao wenming, jiankang, jieyue ziyuan he baohu huanjing de xiaofei fangshi* 向消费者提供消费信息和咨询服务, 提高消费者维护自身合法权益的能力, 引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式.

¹³⁵ *Canyu zhiding youguan xiaofeizhe quanyi de falü, fagui, guizhang he qiangzhixing biaoqun* 参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准.

¹³⁶ *Canyu youguan xingzheng bumen dui shangpin he fuwu de jiandu, jiancha* 参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查.

¹³⁷ *Jiu youguan xiaofeizhe hefa quanyi de wenti, xiang youguan bumen fanying, chaxun, tichu jianyi* 就有关消费者权益的问题, 向有关部门反映、查询, 提出建议.

5. Annahme von Verbraucherbeschwerden sowie Untersuchung und Schlichtung der Beschwerdeangelegenheit¹³⁸;

6. Soweit die Beschwerdeangelegenheit Probleme der Waren- und Dienstleistungsqualität betrifft, kann ein qualifizierter Sachverständiger mit einem Gutachten beauftragt werden; der Sachverständige muss das Sachverständigengutachten zur Kenntnis bringen¹³⁹;

7. Unterstützung der von geschädigten Verbrauchern erhobenen Klagen oder [sonstigen] gemäß diesem Gesetz erhobenen Klagen wegen Handlungen, die die legalen Rechte und Interessen von Verbrauchern verletzen¹⁴⁰;

8. Aufdeckung und Kritik von Handlungen mittels Massenmedien, welche die legalen Rechte und Interessen von Verbrauchern verletzen.¹⁴¹

Dem Gesetzestext zufolge sind also die Hauptaufgaben des Verbraucherverbandes das Anbieten von Informationen und Beratungsdiensten, das Vorantreiben der Verbraucherschutzgesetzgebung, die Beaufsichtigung des Marktes sowie die Gewährleistung, dass geschädigte Verbraucher rechtlichen Beistand erhalten.¹⁴²

Der Verbraucherverband ist verpflichtet, die Verbraucher hinsichtlich ihrer Rechte und Interessen umfassend zu informieren. Der nationale Verbraucherverband und die Verbraucherverbände auf allen Ebenen bieten Informationen über Waren und Dienstleistungen, die Geschäftspraktiken von Gewerbetreibenden, das Marktverhalten sowie den Verbraucherschutz an. Der zur Verfügung gestellte Informationsdienst hat rechtzeitig und vollständig zu geschehen und der Zugang zu diesen Informationen ist für den Verbraucher kostenlos.¹⁴³ Das Informieren und in Kenntnis setzen des Verbrauchers soll seiner unterlegenen Position gegenüber dem Gewerbetreibenden entgegenwirken. Der Verbraucher soll sich seiner Rechte bewusst sein und bei Abschluss eines Rechtsgeschäftes mit einem Gewerbetreibenden weitgehend auf Augenhöhe hinsichtlich des Informationsstandes sein.¹⁴⁴

¹³⁸ *Shouli xiaofeizhe de tousu, bing dui tousu shixiang jinxing diaocha, tiaojie* 受理消费者的投诉, 并对投诉事项进行调查、调解.

¹³⁹ *Tousu shixiang sheji shangpin he fuwu zhiliang wenti de, keyi weituo jubei zige de jiandingren jianding, jiandingren yingdang gaozhi jianding yijian* 投诉事项涉及商品和服务质量问题的, 可以委托具备资格的鉴定人鉴定, 鉴定人应当告知鉴定意见.

¹⁴⁰ *Jiu sunhai xiaofeizhe hefa quanyi de xingwei, zhichi shou sunhai de xiaofeizhe tiqi susong huozhe yizhao ben fa tiqi susong* 就损害消费者合法权益的行为, 支持受损害的消费者提起诉讼或者依照本法提起诉讼.

¹⁴¹ *Dui sunhai xiaofeizhe hefa quanyi de xingwei, tongguo dazhong chuanbo meijie yuyi jielu, piping* 对损害消费者合法权益的行为, 通过大众传播媒介予以揭露、批评. Übersetzung der Funktionen des Verbraucherverbandes durch Alexander Gresbrand et al., "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern," 77-78.

¹⁴² "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern."

¹⁴³ Zhou, *Chinesisches Verbraucherschutzrecht: systematische Diskussion des chinesischen Verbraucherschutzrechts und das deutsche Recht als Ausgangsbasis*, 60-62.

¹⁴⁴ Zhou, *Chinesisches Verbraucherschutzrecht: systematische Diskussion des chinesischen Verbraucherschutzrechts und das deutsche Recht als Ausgangsbasis*, 60-62.

Um dabei die breite Bevölkerung erreichen zu können, erfolgt der allgemeine Informationsdienst über die Medien. Die Verbraucherverbände und weitere zuständige Behörden stellen regelmäßig verbraucheraufklärende Materialien zusammen und veröffentlichen diese beispielsweise in der chinesischen Verbraucherzeitung (*Zhongguo Xiaofeizhe Bao* 中国消费者报). Die auf monatlicher Basis erscheinende Zeitschrift enthält unter anderem Informationen zu legislativen Änderungen hinsichtlich der Verbraucherrechte, Ergebnisberichte zu Vergleichstest von Gütern und Dienstleistungen. Zu erwähnen ist, dass dieses Magazin keinerlei Werbung enthält, sondern einzig und allein der Verbraucheraufklärung dient.¹⁴⁵ Neben den Publikationen organisiert der Verbraucherverband vielfältige Informationsveranstaltungen zu unterschiedlichen Verbraucherthemen. Besonders am internationalen Verbrauchertag (15. März) werden gemeinsam mit lokalen Verbraucherverbänden große Kampagnen organisiert. Diese landesweiten Verbandsaktivitäten stellen eine wichtige Informationsquelle für Verbraucher dar.¹⁴⁶ Zusätzlich zum verpflichtenden Informationsdienst steht der Verbraucherverband auch für individuelle Beratung zur Verfügung. Der Verbraucher hat dadurch jederzeit die Möglichkeit sich zu bestimmten Waren, Dienstleistungen und Unternehmen beraten zu lassen.¹⁴⁷

Seit Mai 1998 hat der nationale Verbraucherverband auch seine eigene Webseite www.cca.org.cn. Auf der Webseite finden sich Details zum Verbraucherrecht, Informationen zu aktuellen Themen und Berichte zur Arbeit des Verbraucherverbandes. Die Webseite ist auf Chinesisch und Englisch abrufbar und stellt eine bedeutende Plattform für den Verbraucherschutz dar. Beispielsweise können unzufriedene Verbraucher direkt über die Webseite per WeChat, Weibo und QQ ihre Beschwerden online beim Verbraucherverband einreichen. Weitere Details zur Webseite des nationalen Verbraucherverbandes folgen im Zuge des empirischen Teils dieser Arbeit.

Neben dem Informations- und Beratungsdienst ist es eine wichtige Aufgabe des Verbraucherverbandes, die Verbraucher bei der Durchsetzung ihrer Rechte zu unterstützen. Die Verbände sollen sich die Beschwerden von Verbrauchern anhören und den betroffenen Verbrauchern bei der Einleitung von Maßnahmen gegen die Schädiger tatkräftig zur Seite

¹⁴⁵ Binding, "Consumer protection law in the People's Republic of China," 244-245.

¹⁴⁶ Binding, "Consumer protection law in the People's Republic of China," 244-245.

¹⁴⁷ Zhou, *Chinesisches Verbraucherschutzrecht: systematische Diskussion des chinesischen Verbraucherschutzrechts und das deutsche Recht als Ausgangsbasis*, 60-62.

stehen. Dazu gehört die Unterstützung der Verbraucher in Verhandlungen mit Behörden, Verbänden oder Gerichten.¹⁴⁸

Im Falle eines Konfliktes zwischen Gewerbetreibenden und Verbrauchern kann der Verbraucherverband als Schlichtungsstelle zum Einsatz kommen. Der Verbraucher kann aufgrund seiner unterlegenen Position im Konfliktfall mit dem Unternehmer seine Interessen häufig nicht aus eigener Kraft durchsetzen. Deshalb wenden sich viele Verbraucher zunächst an den Verbraucherverband um gemeinsam an einer Lösung zu arbeiten. Mit dem Ziel der Konfliktbeilegung zwischen den Parteien, schreitet der Verbraucherverband daraufhin schlichtend ein. Im Vergleich zu einem Gerichtsverfahren, stellt die Schlichtung durch den Verbraucherverband somit eine einfache und effektive Möglichkeit zur Konfliktlösung dar.¹⁴⁹ Abgesehen von der Unterstützung der Verbraucher in konkreten Fällen, leistet der Verbraucherverband auch Präventivarbeit um mögliche Gefahren für Verbraucher von vornherein aus dem Weg zu schaffen. Folglich stellen einerseits die Überwachung des chinesischen Marktes und andererseits die Stärkung des Rechtssystems im Verbraucherbereich bedeutende Aufgaben für den Verbraucherverband dar.

Mit öffentlicher Unterstützung und in Zusammenarbeit mit den Verbraucherverbänden werden regelmäßig Projekte, Studien und Tests durchgeführt, um minderwertige Waren und Dienstleistungen sowie Produkttäuschungen schnellstmöglich aufzudecken und die Verbraucher darüber zu informieren und frühzeitig davor zu warnen. Im Rahmen dieser Projekte werden redlich handelnde Unternehmen, welche Waren von guter Qualität produzieren und vertreiben, gelobt oder ihnen Preise verliehen. Im Gegensatz dazu werden unlauter handelnde Unternehmen und minderwertige Waren öffentlich kritisiert.¹⁵⁰

Zusätzlich zur Marktaufsicht beteiligen sich der nationale Verbraucherverband und die lokalen Verbraucherverbände an der Rechtsgestaltung im Verbraucherbereich und fördern den Ausbau des Verbraucherschutzes. Sie wirken an der Ausarbeitung neuer Rechtsvorschriften mit und unterstützen staatliche Verbraucherschutzmaßnahmen. Außerdem informieren und beraten sie Regierungsbehörden in Fragen der Verbraucherpolitik. Als offizielle Interessensvertretung der

¹⁴⁸ Binding, "Consumer protection law in the People's Republic of China," 244-245.

¹⁴⁹ Zhou, *Chinesisches Verbraucherschutzrecht: systematische Diskussion des chinesischen Verbraucherschutzrechts und das deutsche Recht als Ausgangsbasis*, 61.

¹⁵⁰ Zhou, *Chinesisches Verbraucherschutzrecht: systematische Diskussion des chinesischen Verbraucherschutzrechts und das deutsche Recht als Ausgangsbasis*, 60-62.

Verbraucher greifen sie Verbraucherprobleme „von der Basis“ auf. Durch Umfrageaktionen bei den Betroffenen und dem Sammeln von konkreten Vorschlägen zur Lösung der Verbraucherprobleme und dem Vortragen dieser Erkenntnisse gegenüber der Regierung soll die Stärkung des Verbraucherschutzes erzielt werden.¹⁵¹

Der nationale Verbraucherverband und die lokalen Verbraucherverbände spielen eine Schlüsselrolle hinsichtlich des Schutzes der Rechte und Interessen der Verbraucher. Ihr Engagement und ihre Tätigkeiten sollen einen Ausgleich zwischen Verbraucher und Gewerbetreibenden schaffen und für faire Marktbedingungen sorgen.

2.2.5.3. Erweiterung der Kompetenzen des Verbraucherverbandes durch die Gesetzesrevision 2013

Zunächst kommt es zu einer Änderung der Verbandsstatuten. Fortan werden die Verbraucherverbände nicht länger als „gesellschaftliche Körperschaften“ (*shehui tuanti* 社会团体), sondern als „gesellschaftliche Organisationen“ (*shehui zuzhi* 社会组织) bezeichnet. Diese veränderte Begriffsbezeichnung ermöglicht eine Errichtung nicht nur in Form von Vereinen, sondern auch in anderen Organisationsformen wie beispielsweise als Stiftung. Diese Erweiterung an möglichen Gründungsformen eines Verbraucherverbandes öffnet neue Türen für zivilgesellschaftliches Engagement im Verbraucherschutz.¹⁵² Daneben spricht das Gesetz nicht mehr von „Funktionen“ (*zhineng* 职能), sondern von „gemeinnützigen Aufgaben“ (*gongyixing zhi* 公益性职) der Verbraucherverbände.¹⁵³

Darüber hinaus sollen die Verbraucherverbände künftig eine größere Rolle im Zuge der Rechtsgestaltung durch den chinesischen Gesetzgeber spielen. Die Verbraucherverbände erhalten das Recht, an der Rechtsetzung und -normung mitzuwirken, wobei der Staat ihre Ansichten zur Kenntnis zu nehmen hat.¹⁵⁴ Denn die Verbraucherverbände, fungierend als Vertretung der Verbraucherrechte und -interessen, wissen weitaus besser über

¹⁵¹ Binding, "Consumer protection law in the People's Republic of China," 244-245.

¹⁵² Binding und Jiang, "Mehr Schutz für Konsumenten – Das revidierte chinesische Verbraucherschutzgesetz tritt in Kraft," 65.

¹⁵³ Binding und Jiang, "Mehr Schutz für Konsumenten – Das revidierte chinesische Verbraucherschutzgesetz tritt in Kraft," 65.

¹⁵⁴ Binding und Jiang, "Die Revision des chinesischen Verbraucherrechts – Beruhigungspille oder Drops gelutscht?" 197.

Verbraucherprobleme Bescheid, als sonstige Regierungsstellen. Diese gesteigerte Einflussnahme ist ein wichtiger Schritt für den Verbraucherschutz.¹⁵⁵

Überdies ist eine weitere wichtige Neuerung die Einführung der direkten Klage durch die Verbraucherverbände gegen gesetzeswidrige Handlungen im Verbraucherbereich. Der nationale Verbraucherverband sowie die lokalen Verbraucherverbände sind fortan befugt, gegen Handlungen, die die Rechte und Interessen einer Vielzahl von Verbrauchern verletzen, in eigenem Namen Klage zu erheben.¹⁵⁶ Künftig muss somit nicht mehr der einzelne betroffene Verbraucher, der in der Regel über seine Verbraucherrechte nicht umfassend informiert ist, Klage gegen den zumeist wesentlich besser aufgestellten Unternehmer einbringen, sondern die Verbraucherverbände können diese verantwortungsvolle und komplexe Tätigkeit für die betroffenen Verbraucher übernehmen. Mit der Einführung der Verbandsklage haben die Verbraucherverbände eine gesetzlich verankerte Möglichkeit die Verletzung von Verbraucherrechten gerichtlich zu verfolgen.¹⁵⁷

Zusätzlich wurde die Aufsicht durch das staatliche Verwaltungsamt für Industrie und Handel und die ihr nachgeordneten lokalen Verwaltungen für Industrie und Handel weiter gestärkt.¹⁵⁸ Die Verwaltungsbehörden sollen innerhalb ihres Zuständigkeitsbereichs regelmäßig Stichproben der angebotenen Ware entnehmen, Untersuchungen durchführen und deren Ergebnisse umgehend veröffentlichen. Stellen die Behörden dabei Mängel fest, müssen unverzüglich Maßnahmen zur Beseitigung der Gefahr ergriffen werden.¹⁵⁹ Außerdem begrenzt das reformierte Verbraucherschutzgesetz die oft wochenlange Bearbeitungsdauer von Verbraucherbeschwerden auf maximal sieben Tage. Mögliche Rechtsfolgen für die Behörden bei Fristüberschreitung sind jedoch gesetzlich nicht geregelt. Die verkürzte Bearbeitungsdauer ist dennoch ein Zeichen in Richtung verbesserter Verbraucherschutz.

Neben verbleibenden Defiziten, wie beispielsweise fehlenden Ausführungen zum Verbraucher- und Unternehmerbegriff, bleibt unklar, ob die erwähnten wirtschaftlichen Ziele der

¹⁵⁵ Binding und Jiang, "Die Revision des chinesischen Verbraucherrechts – Beruhigungspille oder Drops gelutscht?" 197.

¹⁵⁶ "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern," §47.

¹⁵⁷ Binding und Jiang, "Die Revision des chinesischen Verbraucherrechts – Beruhigungspille oder Drops gelutscht?" 198.

¹⁵⁸ Binding und Jiang, "Die Revision des chinesischen Verbraucherrechts – Beruhigungspille oder Drops gelutscht?" 198.

¹⁵⁹ "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern," §33.

chinesischen Regierung durch die Gesetzesrevision erreicht werden können.¹⁶⁰ Eindeutig ist jedoch, dass das reformierte Verbraucherschutzgesetz auf die Stärkung der Rechte und Interessen von Verbrauchern abzielt und besonders mit der Möglichkeit der Errichtung von Verbraucherverbänden durch andere Organisationsformen zivilgesellschaftliches Engagement erleichtert. Eine Entlastung des staatlich organisierten Verbraucherschutzes hin zu gesellschaftlichen Verbraucherinitiativen ist, der Literatur zufolge, der Schlüssel für einen effizienten Verbraucherschutz in der VR China.¹⁶¹ Selbst wenn die Verbandsklage nur bei einer Verletzung der Rechte einer Vielzahl von Verbrauchern anwendbar ist, erweitert und stärkt sie die Kompetenzen der Verbraucherverbände und somit die Durchsetzung der Verbraucherinteressen.

Im obigen Abschnitt wurde die Entwicklung des chinesischen Korporatismus und des parallel dazu entstehenden Verbraucherschutzes beschrieben. Dabei wurde besonders auf die Bestimmungen des Verbraucherschutzgesetzes und die Kompetenzen des chinesischen Verbraucherverbandes eingegangen. Nun soll im empirischen Abschnitt dieser Arbeit der chinesische Verbraucherschutz und die Rolle der Interessensvertretung im korporatistischen China untersucht und analysiert werden.

¹⁶⁰ Binding und Jiang, "Die Revision des chinesischen Verbraucherrechts – Beruhigungspille oder Drops gelutscht?" 199.

¹⁶¹ Binding und Jiang, "Mehr Schutz für Konsumenten – Das revidierte chinesische Verbraucherschutzgesetz tritt in Kraft," 68.

3. Chinesischer Verbraucherschutz aus Sicht des Verbraucherverbandes

Aus dem theoretischen Teil der vorliegenden Arbeit geht der chinesische Verbraucherverband als Teil eines erweiterten Verhandlungsraums zwischen Staat und Gesellschaft hervor. Nun werden, im nachfolgenden Abschnitt, der Verbraucherschutz und der Verbraucherschutzverband im Kontext von Staats- bzw. gesellschaftlichen Korporatismus untersucht.

Zur Beantwortung des Forschungsinteresses hinsichtlich der Bedeutung von Interessensvertretungen in der VR China wird das methodische Verfahren der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring angewandt. Die Inhaltsanalyse nach Mayring bedeutet die systematische, regel- und theoriegeleitete Analyse von fixierter Kommunikation.¹⁶² Anhand von Veröffentlichungen des chinesischen Verbraucherverbandes auf seiner Webseite sollen die Selbstdarstellung der eigenen Rolle sowie die vom Verband befürwortete Rolle der anderen Akteure im Verbraucherbereich abgeleitet werden. Die Sichtweise des Verbraucherverbandes wird in späterer Folge durch die Sichtweise der Verbraucher überprüft und so soll ein differenzierter Blick auf die tatsächlichen Verhältnisse ermöglicht werden. In diesem Zusammenhang ist es nun zunächst von Bedeutung zu analysieren, wie die Akteure des Verbraucherbereiches, nämlich der Staat, der Gewerbetreibende, der Verbraucher und der Verbraucherverband in den Veröffentlichungen beschrieben werden, in welchem Kontext sie vorkommen und wie oft sie erwähnt werden. Neben einer Darstellung der Stakeholder im Verbraucherbereich, soll außerdem ihre Rollenverteilung untersucht werden. Es geht darum zu zeigen in welcher Verbindung die Stakeholder, unter dem Gesichtspunkt des Korporatismus, zueinanderstehen: Wer ist Initiator? Wer führt die Initiative aus? Und wer ist von der Initiative betroffen?

3.1. Veröffentlichungen als Ausgangsmaterial

Zuallererst erfolgt nach Mayring die Vorstellung des Beispielsmaterials und daraus die Bestimmung des Ausgangsmaterials.¹⁶³ Beim Beispielmateriale handelt es sich um Veröffentlichungen des chinesischen Verbraucherverbandes auf dessen Webseite www.cca.org.cn. Diese offizielle Onlineplattform des Verbraucherverbandes existiert seit 1998

¹⁶² Mayring, *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*, 13.

¹⁶³ Mayring, *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*, 53.

und ist ein wichtiges Medium zur Stärkung des Verbraucherschutzes. Über die Webseite werden Verbraucher über Einzelheiten zum Verbraucherschutzgesetz, zu aktuellen Verbraucherthemen und den Verbandstätigkeiten informiert. Durch die Interaktivität der Seite können neben dem Staat und dem Verbraucherverband auch die Verbraucher diese Plattform direkt nutzen, um ihre Beschwerden online einzureichen und um Unterstützung zu bitten. Die Webseite ist auf Chinesisch und Englisch verfügbar, wobei in dieser Arbeit ausschließlich Texte der chinesischen Version, welche wesentlich umfassender ist, herangezogen werden.

Anhand des nachfolgenden Screenshots wird der Aufbau der Webseite kurz erklärt:



Abbildung 3: Startseite der offiziellen Webseite des chinesischen Verbraucherverbandes.¹⁶⁴

In der obersten Zeile (Kopfbereich) finden sich links das Datum und die Verlinkungen zu weiteren sozialen Medien, wie Weibo und WeChat. Im rechten Eck gibt es die Möglichkeiten die Webseite zu den persönlichen Favoriten hinzuzufügen und auf die englische Version zu

¹⁶⁴ Zhongguo xiaofeizhe xiehui 中国消费者协会 (chinesischer Verbraucherverband), zuletzt aufgerufen am 15. August 2018, <http://www.cca.org.cn>.

wechseln, wobei die englische Version weitaus weniger umfangreich als die chinesische Version ist. Darunter befindet sich eine Suchleiste, welche die Recherche nach bestimmten Schlagwörtern innerhalb der Fülle an Materialien auf der Webseite vereinfacht.

Das Hauptmenü der Webseite ist wie folgt aufgebaut:

- Startseite¹⁶⁵ (*shouye* 首页)
- Kurznachrichten (*zixun sudi* 资讯速递)
 - Hauptaktivitäten (*zhongdian huodong* 重点活动)
 - Verbraucherverbandsstandpunkt (*xiaoxie guandian* 消协观点)
 - Rechtsschutzpanorama (*weiquan guangjiao* 维权广角)
 - Bildnachrichten (*tupian xinwen* 图片新闻)
- Sonderberichte (*zhuanli baodao* 专题报道)
 - Aktuelle Sonderthemen (*benqi zhuanli* 本期专题)
 - Vergangene Sonderthemen (*wangqi zhuanli* 往期专题)
- Schlauer Verbrauch (*jingming xiaofei* 精明消费)
 - Warnungen/Brennpunkte (*jingshi tishi* 警示提示)
 - Vergleichstests (*bijiao shiyan* 比较试验)
 - Untersuchungsberichte (*diaocha ticha* 调查体察)
 - Verbraucherzyklopädie (*xiaofei baike* 消费百科)
 - Verbrauchsreader/Lektüre (*xiaofei duben* 消费读本)
- Beschwerdenavigation/-Anleitung (*tousu daohang* 投诉导航)
 - Beschwerdeverfahren (*tousu liucheng* 投诉流程)
 - Beschwerdeportal (*tousu you men* 投诉有门)
 - Beschwerdeentwicklungen (*tousu dongtai* 投诉动态)
 - Rechtsschutzfälle (*weiquan anli* 维权案例)
- Rechtsschutzbestimmungen (*weiquan fagui* 维权法规)
 - Nationale Gesetze (*guojia falü* 国家法律)
 - Lokale Bestimmungen (*difang tiaoli* 地方条例)
 - Sektionsverordnungen (*bumen zhanggui* 部门章规)

¹⁶⁵ Die Übersetzungen der Begriffe des Hauptmenüs stammen von der Verfasserin der vorliegenden Arbeit.

- Verpflichtende Standards (*qiangzhixing biao zhun* 强制性标准)
- Verbraucherverbandsarbeit (*xiaoxie gongzuo* 消协工作)
 - Landesweite Verbraucherverbände (*gedi xiaoxie* 各地消协)
 - Arbeitsberichte (*gongzuo yanjiu* 工作研究)
 - Rechtsschutzpersönlichkeiten (*weiquan renwu* 维权人物)
 - Kooperation und Austausch (*hezuo jiaoliu* 合作交流)
 - Daten und Dokumente (*ziliao wenxian* 资料文献)
 - Jahresthema (*nianzhuti* 年主题)
- Verbraucheraustausch/Chat (*xiaofei dajiatan* 消费大家谈)
 - Die Stimme des Verbrauchers (*xiaofeizhe zhisheng* 消费者之声)
 - Bearbeitungsfeedback (*bianji huisheng* 编辑回声)
 - Verbraucherumfrage (*xiaofeizhe diaocha* 消费者调查)

Unter dem Hauptmenü befindet sich links der Hinweis auf das derzeitige Sonderthema, in der Mitte vier wechselnde Bilder (Slider) zu aktuellen Themen und rechts davon eine Landkarte Chinas, auf welcher die Standorte der Verbraucherverbände vermerkt sind. Hervorstechend darunter, über die ganze Länge gezogen, steht das jeweilige Verbraucherschutzjahresthema. Im Jahr 2018 lautet das Thema: „Qualitativer Verbrauch, wunderbares Leben“¹⁶⁶ direkt unterhalb des Jahresthemas finden sich die Kurznachrichten, sowie die aktuellsten Ergebnisse zu durchgeführten Vergleichstests und rechts die derzeitigen Mitglieder des Führungsgremiums des Verbraucherverbandes. Weitere Informationen zum Aufbau und zu den Inhalten der Webseite können direkt der offiziellen Webseite des Verbraucherverbandes entnommen werden.

Aus der Fülle an auf der Webseite veröffentlichtem Material wird nun das Ausgangsmaterial für die darauffolgende Analyse bestimmt. Für diese Untersuchung wird ausschließlich geschriebenes Textmaterial von der Webseite herangezogen. Die Gesamtheit des Analysematerials ist, laut Webseite, direkt von der offiziellen Interessensvertretung im Verbraucherbereich, dem chinesischen Verbraucherverband, veröffentlicht und verfasst. Von besonderem Interesse für die Analyse der Rolle des Verbraucherverbandes innerhalb korporatistischer Strukturen sind die Veröffentlichungen unmittelbar nach der Gesetzesrevision

¹⁶⁶ *Pinzhi xiaofei meihao shenghuo* 品质消费 美好生活. Übersetzung durch die Verfasserin.

des Verbraucherschutzgesetzes, durch die es, zumindest in der Theorie, zu einer Stärkung der Verbraucherrechte und zu einer Erweiterung der Kompetenzen des Verbraucherverbandes kommt. Die ausgewählten Texte sind (Stand 2018) in den Jahren 2014 bis 2016 auf der Webseite veröffentlicht worden und behandeln das Thema des neuen Verbraucherschutzgesetzes. Das Ausgangsmaterial soll somit vom chinesischen Verbraucherverband veröffentlicht und verfasst worden sein, das Thema des neuen Verbraucherschutzgesetzes behandeln und in den Jahren zwischen 2014 und 2016 auf der Webseite erschienen sein. Aus dieser Menge werden bewusst die vier Texte aus der Kategorie „Jahresthema“ als Teil des Analysematerials gewählt. Diese Texte geben einen Einblick in die Aufgaben und Tätigkeiten des chinesischen Verbraucherverbandes und eignen sich daher zur Untersuchung der Selbstdarstellung der offiziellen Interessensvertretung. Die Jahresthemen sind im Hauptmenü unter dem Punkt „Verbraucherverbandsarbeit“ auf der Webseite zu finden. Der Aufbau dieser Texte ist ähnlich gestaltet. Zunächst werden die Bedeutung und die Grundlage des Jahresthemas erklärt, anschließend wird auf die Ziele des Jahresthemas eingegangen und zuletzt werden die Hauptarbeitsbereiche des Verbraucherverbandes geschildert. Hinsichtlich der Länge der Veröffentlichung, ist der Text zum Jahresthema 2013 relativ kompakt und kurz gehalten, die Inhalte zu den darauffolgenden Jahresthemen sind bereits um einiges umfangreicher. Ebenso werden die Texte zu den Jahresthemen 2015 und 2016 im Vergleich zu den anderen beiden Texten optisch ansprechender, farbenfroher und mit Graphiken auf der Webseite präsentiert.

Nachfolgend folgt eine Übersicht zu den ausgewählten Texten mit Originaltiteln und der entsprechenden deutschen Übersetzung durch die Verfasserin, dem Veröffentlichungsdatum und dem direkten Link zur Webseite.

Text 1	
Originaltitel	<i>2016 nian xiaofei weiquan nian zhuti xin xiaofei wo zuozhu</i> 2016 年消费维权年主题 新消费 我做主
Übersetzung	Im Jahr 2016 lautet das Jahresthema des Verbraucherschutzes „neuer Verbrauch, ich entscheide“
Datum	18.01.16
Link	http://cca.org.cn/xxgz/detail/25952.html

Text 2

Originaltitel	<i>2015 nian xiaofei weiquan nian zhuti xieshou gong zhi chang xiang xiaofei</i> 2015 年消费维权年主题 携手共治 畅享消费
Übersetzung	Im Jahr 2015 lautet das Jahresthema des Verbraucherschutzes „Hand in Hand gemeinsames Regieren, genussvoller Verbrauch“
Datum	18.01.16
Link	http://cca.org.cn/xxgz/detail/25951.html

Text 3	
Originaltitel	<i>2014 nian zhuti xin xiaofa xin quanyi xin zeren</i> 2014 年主题 新消法新权益 新责任
Übersetzung	Das Jahresthema 2014 ist „neues Verbraucherschutzgesetz, neues Rechtsgut, neue Verantwortlichkeit“
Datum	08.12.14
Link	http://cca.org.cn/xxgz/detail/16952.html

Text 4	
Originaltitel	<i>2013 nian zhuti rang xiaofeizhe geng you liliang</i> 2013 年主题 让消费者更 有力量
Übersetzung	Das Jahresthema 2013 lautet „den Verbrauchern mehr Macht lassen“
Datum	08.12.14
Link	http://cca.org.cn/xxgz/detail/16951.html

Zusätzlich werden sechs weitere Texte aus der vorab zeitlich eingeschränkten Stichprobe gezogen. Die Texte sind im Hauptmenü unter dem Punkt „Kurznachrichten“ auf der Webseite zu finden. Wobei die Texte 5, 6, 7, 9 und 10 unter der Unterkategorie „Hauptaktivitäten“ und der Text 8 unter der Unterkategorie „Bildnachrichten“ verankert sind. Bei den Texten 5 und 6 handelt es sich um reines Textmaterial. Die Texte 7, 8 und 9 sind mit Bildern unterlegt und am Ende von Text 8 findet sich zudem die Möglichkeit zur direkten Reaktion. Der Leser kann einen Kommentar verfassen und diesen veröffentlichen. Befüllt man die weißen Felder, wie im Screenshot unten zu sehen, mit Titel und Inhalt des Kommentars und wiederholt den Sicherheitscode, kann eine Freigabe erfolgen. Nach dem Absenden des Kommentars, öffnet sich, durch die Webseite automatisch generiert, ein Fenster mit der Nachricht „Freigabe erfolgreich“. Jedoch ist anschließend für den Verfasser nicht ersichtlich, was mit dem

Kommentar geschieht. Bei Text 6 handelt es sich um einen veröffentlichten Untersuchungsbericht, welcher eine Fülle an graphischen Aufbereitungen beinhaltet.

Abbildung 4 Möglichkeit zur Interaktion: Verfassen eines Kommentars.¹⁶⁷

Nachfolgend folgt eine Übersicht zu den analysierten Texten 5-10 mit Originaltitel und der entsprechenden deutschen Übersetzung durch die Verfasserin, dem Veröffentlichungsdatum und dem direkten Link zur Webseite.

Text 5	
Originaltitel	<i>Zhongxiaoxie: pandian xin "xiaofa" shishi bannian qingkuang</i> 中消协：盘点新《消法》实施半年情况
Übersetzung	Chinesischer Verbraucherverband: Bilanz zur Situation nach einem halben Jahr der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes
Datum	16.09.14
Link	http://cca.org.cn/zxsd/detail/3993.html

Text 6	
Originaltitel	<i>Zhongxiaoxie: xin "xiaofa" shishi bai ri qingkuang diaocha baogao</i> 中消协：新《消法》实施百日情况调查报告
Übersetzung	Chinesischer Verbraucherverband: Ein Untersuchungsbericht zur Situation nach 100 Tagen der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes
Datum	30.06.14
Link	http://cca.org.cn/zxsd/detail/3402.html

¹⁶⁷ *Zhongguo xiaofeizhe xiehui* 中国消费者协会 (chinesischer Verbraucherverband), "Quanguo xiaoxie zuzhi guanche luoshi xin xiaofa yi zhounian qingkuang tongbao" 全国消协组织贯彻落实新消法一周年情况通报 (Die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen informieren zur Situation am ersten Jahrestag der praktischen Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes), "zuletzt aufgerufen am 15. August 2018, <http://www.cca.org.cn/zxsd/detail/24936.html>.

Text 7	
Originaltitel	<i>Quanguo xiaoxie zuzhi guanche luoshi xin "xiaofa" qingkuang tongbao</i> 全国消协组织贯彻落实新《消法》情况通报
Übersetzung	Die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen informieren zur Situation der praktischen Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes
Datum	15.04.14
Link	http://cca.org.cn/zxsd/detail/3668.html

Text 8	
Originaltitel	<i>Quanguo xiaoxie zuzhi guanche luoshi xin xiaofa yi zhounian qingkuang tongbao</i> 全国消协组织贯彻落实新消法一周年情况通报
Übersetzung	Die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen informieren zur Situation am ersten Jahrestag der praktischen Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes
Datum	13.03.15
Link	http://www.cca.org.cn/zxsd/detail/24936.html

Text 9	
Originaltitel	<i>Zhongxiaoxie zai Zhengzhou juban 2014 nian di-yi qi xin "xiaofa" peixun ban</i> 中消协在郑州举办 2014 年第 1 期新《消法》培训班
Übersetzung	Der chinesische Verbraucherverband hielt den Trainingskurs zur ersten Phase des neuen Verbraucherschutzgesetzes im Jahr 2014 in Zhengzhou ab
Datum	25.02.14
Link	http://cca.org.cn/zxsd/detail/1381.html

Text 10	
Originaltitel	<i>Zhongxiaoxie zhichi Shanghai xiaobaowei tiqi gongyi susong: jiang kefu kunnan jixu tuidong gongyi susong gongzuo jinbu</i> 中消协支持上海消保委提起公益诉讼: 将克服困难继续推动公益诉讼工作进步
Übersetzung	Der chinesische Verbraucherverband unterstützt das Verbraucherschutzkomitee von Shanghai bei der Erhebung einer Klage mit

	öffentlichem Interesse ¹⁶⁸ : Überwindung der Schwierigkeiten und weitere Förderung des Fortschrittes von Rechtsstreitigkeiten im öffentlichen Interesse
Datum	02.07.15
Link	http://cca.org.cn/zxsd/detail/25370.html

Die analysierten Originaltexte samt deutscher Übersetzung sind vollständig im Anhang zu finden.

3.2. Analyse der Veröffentlichungen

In diesem Kapitel werden das verwendete Analyseverfahren erklärt und erste Untersuchungsergebnisse gezeigt.

3.2.1. Fragestellung und Kategoriensystem

Anhand der Inhaltsanalyse der Veröffentlichungen sollen die Selbstdarstellung der Rolle des Verbraucherverbandes sowie die vom Verband befürwortete Rolle der anderen Akteure im Verbraucherbereich untersucht werden. Basierend auf dem zuvor in der Arbeit erarbeiteten theoretischen Hintergrund, wird ein Kategoriensystem entwickelt und eine vorwiegend qualitative Inhaltsanalyse mit Einbezug quantitativer Analyseschritte der ausgewählten Textmenge durchgeführt. Das Kategoriensystem besteht aus drei Hauptkategorien, welche wiederum Unterkategorien beinhalten und setzt sich wie folgt zusammen:

- Stakeholder
 - Politische Führung (Staat)
 - Gewerbetreibende
 - Verbraucher
 - Verbraucherverband
- Rollenverteilung
 - Initiator
 - Akteur
 - Betroffener
- Korporatistische Strukturen des Verbraucherschutzes durch den Verbraucherverband
 - Gesellschaftliche Aspekte (gesellschaftlicher Korporatismus)
 - Wirtschaftliche Aspekte (Staatskorporatismus)

¹⁶⁸ Verbandsklage.

Anhand des festgelegten Kategoriensystems erfolgt nun die Analyse der oben genannten Veröffentlichungen des Verbraucherverbandes. Zunächst wird das ausgewählte Untersuchungsmaterial in einzelne Sätze zerteilt. Als kleinste Kodiereinheit gilt ein Satz. Anschließend wird jeder Satz, jede Kodiereinheit, einem Stakeholder und/oder einem Aspekt zugeteilt. Für die Zuteilung ausschlaggebend ist das Vorkommen zumindest eines der nachfolgenden Begriffe: Politische Führung, Gewerbetreibende, Verbraucher, Verbraucherverband, Gesellschaft oder Wirtschaft.

Die Begriffe lauten auf Chinesisch wie folgt:

- Politische Führung: *dang* 党, *zhengfu* 政府, *zhengce* 政策, *guowuyuan* 国务院
- Gewerbetreibende: *jingyingzhe* 经营者
- Verbraucher: *xiaofeizhe* 消费者
- Verbraucherverband: *xiaofeizhe xiehui* 消费者协会, *xiaofeixie* 消费协, *xiaoxie* 消协
- Gesellschaft: *shehui* 社会
- Wirtschaft: *jingji* 经济

Kommt einer der eben genannten Begriffe in einem Satz vor, wird der gesamte Satz der entsprechenden Kategorie zugeteilt. Kommt im selben Satz zudem ein weiterer der festgelegten Begriffe vor, wird dieser Satz zusätzlich der entsprechenden Kategorie zugeteilt. Auf diese Weise wird jeder einzelne Satz der Gesamtheit des Untersuchungsmaterials einer oder mehreren Kategorien zugeteilt.

Nach der Zuteilung der Sätze in das Kategoriensystem, wird nun jede Unterkategorie für sich analysiert und erste Ergebnisse gezogen. Im Zuge der Analyse zeigt sich, vor allem hinsichtlich der Darstellung der politischen Führung, der Gewerbetreibenden, der Verbraucher und der gesellschaftlichen Aspekte, eine sprachliche Besonderheit des Verbraucherverbandes in seinen Veröffentlichungen. Die Stakeholder des Verbraucherbereiches werden in einem nahezu propagandasprachlichen Umfeld von beschreibenden Wörtern eingekreist. Bestimmte Verben werden wiederholt, generell werden positive und auffordernde Verben verwendet. Auch Wörter, welche Bezug auf die chinesische Kultur und die konfuzianischen Lehren, nach Konsens und Harmonie suchend, nehmen, finden sich in den Texten wieder. Auf diese linguistischen Besonderheiten soll nachfolgend ebenso kurz eingegangen.

3.2.2. Stakeholder

Beginnend mit der Kategorie „Stakeholder“ werden pro Unterkategorie „Politische Führung“, „Gewerbetreibende“, „Verbraucher“ und „Verbraucherverband“ die ersten Ergebnisse nach dem Analyseverfahren zusammengefasst.

3.2.2.1. Darstellung der politischen Führung

Insgesamt kommen die der Subkategorie „politische Führung“ zugeordneten Wörter in der Gesamtheit des Analysematerials 31-mal vor.

Zum einen zeigt sich in den Veröffentlichungen, dass der chinesische Verbraucherverband aus von der politischen Führung gesetzten Initiativen, sowie auf Grundlage seiner führenden Meinung und des Parteigeistes heraus agiert.

- *Um den Geist der fünften Plenarsitzung des 18. Zentralkomitees der KPCh zu verwirklichen, das Eröffnungsjahr des Entwicklungsplans „13 5“ (13. Fünfjahresplan) zu begrüßen, die Leitlinien des Staatsrates „zur aktiven Entwicklung der führenden Rolle des neuen Verbrauchs und zur schnellen Heranbildung neuer Angebote und neuer Dynamiken“ umzusetzen, die andauernde Verbesserung des Verbrauchsumfeldes zu fördern, hat der chinesische Verbraucherverband, auf der Grundlage von umfassend gesammelten Meinungen von Verbrauchern und allen gesellschaftlichen Schichten, das Jahresthema 2016 als „neuer Verbrauch, ich entscheide“ bestimmt.¹⁶⁹ (T1)*
- *Um den Geist der dritten Plenarsitzung des 18. Zentralkomitees der KPCh und des Zentralkomitees für Wirtschaftsarbeit zu verwirklichen, um die Gelegenheit zu nutzen die Reform zu vertiefen und das neue Verbraucherschutzgesetz umzusetzen, hat der chinesische Verbraucherverband auf der Grundlage von umfassend gesammelten Meinungen von Verbrauchern und allen gesellschaftlichen Schichten entschieden, dass das Jahresthema 2014 "Neues Verbraucherschutzgesetz, neues Rechtsgut, neue Verantwortlichkeit“ lautet.¹⁷⁰ (T3)*

¹⁶⁹ 为贯彻党的十八届五中全会精神，迎接“十三五”发展规划开局之年，落实国务院《关于积极发挥新消费引领作用加快培育形成新供给新动力的指导意见》，推动消费环境持续改善，在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上，中国消费者协会确定年的年主题为“新消费我做主”。Die Gesamtheit des chinesischen Analysematerials wurden durch die Verfasserin übersetzt.

¹⁷⁰ 为贯彻党的十八届三中全会及中央经济工作会议精神，以深化改革和贯彻落实新《消法》为契机，在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上，中国消费者协会确定 2014 年的年主题为“新消法新权益新责任”。

Gleich zu Beginn der Veröffentlichungen wird darauf hingewiesen, dass der Verbraucherverband bemüht ist, den Geist der KPCh zu verwirklichen, und unter der Leitung der politischen Führung agiert.

Geist verwirklichen (*jingshen guanche* 精神贯彻):

- *Um den Geist der fünften Plenarsitzung des 18. Zentralkomitees der KP Chinas zu verwirklichen*¹⁷¹ (T1)
- *Um den Geist des 18. Nationalen Volkskongresses der KPCh, den Geist der dritten Plenarsitzung des 18. Zentralkomitees und den Geist des Zentralkomitees für Wirtschaftsarbeit zu verwirklichen*¹⁷² (T2)
- *Um den Geist der dritten Plenarsitzung des 18. Zentralkomitees der KPCh und des Zentralkomitees für Wirtschaftsarbeit zu verwirklichen*¹⁷³ (T3)

Führung/Leitlinie (*lingdao* 领导; *zhidao yijian* 指导意见):

- *Die Leitlinien des Staatsrates „zur aktiven Entwicklung der führenden Rolle des neuen Verbrauchs und zur schnellen Heranbildung neuer Angebote und neuer Dynamiken“ umsetzen*¹⁷⁴ (T1)
- *Unter der Leitung und sorgfältigen Planung der Parteigruppe der staatlichen Verwaltung für Industrie und Handel*¹⁷⁵ (T7)

Der Verbraucherverband macht in seinen Texten auf die Wichtigkeit der Erhöhung der Regierungsverantwortung hinsichtlich des Verbraucherschutzes aufmerksam. Alle Ebenen der Regierungen müssen ihre Verbraucherschutzarbeit verstärken und die Rechte und Interessen der Verbraucher weiter schützen.

- *Erstens, müssen die legislativen Abteilungen die Verbesserung des Rechtssystems zum Schutz der Verbraucherrechte und -interessen stärken und eine solide Grundlage für den Verbrauchsrechtsschutz legen, die Volksregierungen auf allen Ebenen müssen die Führung und die Unterstützung der Verbrauchsrechtsschutzarbeit stärken, die*

¹⁷¹ *Wei guanche dang de shiba jie wu zhong quanhui jingshen* 为贯彻党的十八届五中全会精.

¹⁷² *Wei guanche dang de shiba da jingshen, shiba jie san zhong, si zhong quanhui jingshen he zhongyang jingji gongzuo huiyi jingshen* 为贯彻党的十八大精神、十八届三中、四中全会精神和中央经济工作会议精神.

¹⁷³ *Wei guanche dang de shiba jie san zhong quanhui ji zhongyang jingji gongzuo huiyi jingshen* 为贯彻党的十八届三中全会及中央经济工作会议精神.

¹⁷⁴ *Luoshi guowuyuan „guanyu jiji fahui xin xiaofei yinling zuoyong jiakuai peiyu xingcheng xin gongji xin dongli de zhidao yijian“* 落实国务院《关于积极发挥新消费引领作用加快培育形成新供给新动力的指导意见》.

¹⁷⁵ *Zai guojia gongshang zongju dangzu de lingdao he zhouni anpai xia* 在国家工商总局党组的领导和周密安排下.

*Verwaltungsabteilungen müssen die Strafverfolgung und die Aufsichtskraft verstärken und eine Autoritätsgewalt zum Schutz der Verbraucherrechte errichten.*¹⁷⁶ (T4)

- *Die Bedeutung, die die Partei- und Staatsführer der Arbeit des Verbraucherrechtsschutzes beimessen, ist eine feste Garantie dafür, dass wir die Verbraucherschutzarbeit weiterführen können.*¹⁷⁷ (T8)

Wie eben gezeigt, folgt der Verbraucherverband den Leitsätzen der Partei, gleichzeitig fordert er die Regierung, auf ihre Arbeit in Richtung Verbraucherschutz zu stärken. Die Kommunikation geschieht in beide Richtungen, sowohl von der politischen Führung an den Verbraucherverband und von der Interessensvertretung an die Regierung.

Fördern/Erhöhen/Stärken (*cujin* 促进; *jiada* 加大; *jiaqiang* 加强):

- *Die Schaffung einer neuen Struktur zum gemeinsamen Regieren im Verbraucherschutz, mit vereinter Partizipation der Regierungsabteilungen, der gesellschaftlichen Organisationen, der Öffentlichkeit und der Unternehmen, fördern.*¹⁷⁸ (T2)
- *Das neue Verbraucherschutzgesetz erhöht weiter die Verantwortlichkeiten der Regierung*¹⁷⁹ (T3)
- *Die Volksregierungen auf allen Ebenen müssen die Führung und die Unterstützung der Verbrauchsrechtsschutzarbeit stärken*¹⁸⁰ (T4)
- *Die zuständigen Regierungsstellen müssen die Aufsicht und die Inspektion der Schlüsselindustrien und Schlüsselgebiete verstärken*¹⁸¹ (T6)

Ebenso wird die enge und erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen der politischen Führung und der Interessensvertretung in den Veröffentlichungen mehrmals betont. Der Verbraucherverband

¹⁷⁶ 一是，立法部门要加强对保护消费者权益法律体系的完善提升，打牢消费维权基础，各级人民政府要加强对消费维权工作的领导和支持，行政部门要加强执法和监督力度，树立维护消费者权益的权威。

¹⁷⁷ *Dang he guojia lingdaoren dui xiaofei weiquan gongzuo de zhongshi, wei wo hui jinyibu kaizhan xiaofei weiquan gongzuo tigongle jianding de baozhang.* 党和国家领导人对消费维权工作的重视，为我会进一步开展消费维权工作提供了坚实的保障。

¹⁷⁸ *Cujin jianli zhengfu bumen, shehui zuzhi, guangda qunzhong, qiye zhuti gongtong canyu de xiaofei weiquan xietong gong zhi xin geju* 促进建立政府部门、社会组织、广大群众、企业主体共同参与的消费维权协同共治新格局。

¹⁷⁹ *Xin "xiaofa" jinyibu jiada zhengfu zeren* 新《消法》进一步加大政府责任。

¹⁸⁰ *Ge ji renmin zhengfu yao jiaqiang dui xiaofei weiquan gongzuo de lingdao he zhichi* 各级人民政府要加强对消费维权工作的领导和支持。

¹⁸¹ *Zhengfu youguan bumen yao jiaqiang dui zhongdian hangye, zhongdian lingyu de jiandu jiancha* 政府有关部门要加强对重点行业、重点领域的监督检查。

kann sich in die offizielle Verbraucherpolitik einbringen und bedankt sich diesbezüglich für die Unterstützung der Regierung.

- *Zweitens, sich an der Gesetzgebungsarbeit zur Verbrauchspolitik und dem Verbraucherrechtsschutz zu beteiligen und aktiv an der Verbesserung des Rechtssystems mitzuwirken.*¹⁸² (T4)
- *Der chinesische Verbraucherverband und die Verbraucherverbandorganisationen allerorts danken den zuständigen Regierungsstellen und den Medien für ihre Befürwortung und ihre Hilfe seit vielen Jahren.*¹⁸³ (T7)

In den Veröffentlichungen des Verbraucherverbandes wird die politische Führung als Initiator im Verbraucherbereich dargestellt. Die offizielle Interessensvertretung soll nach dem Parteigeist agieren und die staatlich bestimmten Leitlinien verfolgen. Im Gegensatz dazu fordert der Verbraucherverband eine verstärkte staatliche Unterstützung und Befürwortung hinsichtlich des Verbraucherschutzes sowie eine Teilnahme an der Verbrauchspolitik und der Rechtsgestaltung. Es zeigt sich das Bild einer engen und kooperativen Zusammenarbeit zwischen der politischen Führung und dem chinesischen Verbraucherverband.

3.2.2.2. Darstellung der Gewerbetreibenden

Der Begriff „Gewerbetreibende“ fällt ein wenig öfter als der des Staates nämlich 45-mal.

In den Veröffentlichungen wird geschildert, dass die Gewerbetreibenden ihren Pflichten nur mäßig nachgehen und sie sich oftmals ihrer Verantwortung gegenüber dem Verbraucher entziehen.

- *Die Verbraucherverbandorganisationen stellten fest, dass in einigen Bereichen, in denen sich das neue Gesetz auf die Erhöhung des Schutzes konzentriert, das Problem der Gewerbetreibenden, welche sich ihrer Verantwortung entziehen, immer noch relativ präsent ist, beispielsweise werden im Online-Vertrieb die „7 Tage ohne Grund-Rückgabe“ Anforderungen nicht reibungslos umgesetzt.*¹⁸⁴ (T5)
- *Jedoch kommt es bei der Erfüllung der neuen Verantwortung des neuen Verbraucherschutzgesetzes zur Situation, dass sich einige Gewerebtreibende ihrer*

¹⁸² *Er shi canyu xiaofei zhengce, youguan xiaofei weiquan de lifa libiao gongzuo, jiji tuidong fazhi wanshan* 二是参与消费政策、有关消费维权的立法立标工作，积极推动法制完善。

¹⁸³ *Zhongguo xiaofeizhe xiehui he gedi xiaoxie zuzhi, ganxie zhengfu ge youguan bumen he xinwen meiti duo nian lai de zhichi he bangzhu* 国消费者协会和各地消协组织，感谢政府各有关部门和新闻媒体多年来的支持和帮助。

¹⁸⁴ 消协组织发现在新法着力加大保护的一些领域，经营者逃脱责任的问题依然较为突出，如网购“七日无理由退货”的要求还不能顺利落实。

Verantwortung entziehen und sich weigern, ihren Verpflichtungen nachzukommen, ihr gesetzestreu Pflichtbewusstsein ist noch weit entfernt von den Anforderungen der Verbraucher.¹⁸⁵ (T6)

Der Verbraucherverband fordert somit die Gewerbetreibenden auf, sich an Ihre gesetzlichen Pflichten zu halten und rechtmäßig zu wirtschaften. Außerdem schlägt die Interessensvertretung vor, die Gewerbetreibenden genauer zu beaufsichtigen und unlautere Gewerbetreibende strenger zu bestrafen. Denn das Pflichtbewusstsein der Gewerbetreibenden sei unabdingbar für die Schaffung eines sicheren Verbraucherumfeldes und die Reinigung des Marktes.

- *Zweitens, die Aufsicht des Verbrauchsrechtsschutzes in Schlüsselbereichen zu verstärken und die Gewerbetreibenden zur Erfüllung ihrer gesetzlichen Pflichten aufzufordern.¹⁸⁶ (T3)*
- *Zu diesem Zweck schlagen wir vor, dass die zuständigen Behörden umgehend unterstützende Maßnahmen zur Umsetzung der relevanten Bestimmungen des neuen Verbraucherschutzgesetzes formulieren und die Durchführbarkeit der entsprechenden Bestimmungen verbessern, damit die gesetzes- und ordnungswidrigen Gewerbetreibenden die angemessene Bestrafung erhalten und den notwendigen Preis zahlen.¹⁸⁷ (T6)*

In den Veröffentlichungen werden die Gewerbetreibenden deutlich vom chinesischen Verbraucherverband aufgefordert, ihren Pflichten und Verantwortungen nachzugehen.

Pflicht (yiwu 义务):

- *Das neue Verbraucherschutzgesetz erhöht die Pflichten der Gewerbetreibenden¹⁸⁸ (T3)*
- *Die Verbraucher, die Gewerbetreibenden, die Regierungen, die Industrieorganisationen und die Medien müssen zusammenarbeiten, um ihre jeweiligen Verantwortlichkeiten und Pflichten zu erfüllen.¹⁸⁹ (T3)*
- *Die Gewerbetreibenden zur Erfüllung ihrer gesetzlichen Pflichten auffordern¹⁹⁰ (T3)*

¹⁸⁵ 然而，在履行新《消法》新责任方面，一些经营者推脱责任、拒不履行义务的情况时有发生，守法尽责意识离消费者的要求尚有很大距离。

¹⁸⁶ *Er shi jiaqiang zhongdian lingyu xiaofei weiquan de jiandu, ducu jingyingzhe luxing fading yiqu* 二是加强重点领域消费维权的监督，督促经营者履行法定义务。

¹⁸⁷ 为此，我们建议有关部门抓紧制定出台落实新《消法》的相关规定的配套措施，增强相关条款的可操作性，切实让违法违规经营者受到相应的惩罚，付出必要的代价。

¹⁸⁸ *Xin “xiaofa” zengjia jingyingzhe xin yiwu* 新《消法》增加经营者新义务。

¹⁸⁹ *Xuyao xiaofeizhe, jingyingzhe, zhengfu, hangye zuzhi, xinwen meiti cong luoshi gezi zhize yiwu shang gongtong nuli* 需要消费者、经营者、政府、行业组织、新闻媒体从落实各自职责义务上共同努力。

¹⁹⁰ *Ducu jingyingzhe luxing fading yiqu* 督促经营者履行法定义务。

- Die Umsetzung der gesetzlichen Pflichten der Gewerbetreibenden ist nicht zufriedenstellend¹⁹¹ (T5)
- Es kommt zur Situation, dass sich einige Gewerbetreibende ihrer Verantwortlichkeit entziehen und sich weigern, ihren Verpflichtungen nachzukommen.¹⁹² (T6)
- Die Offenlegungspflicht von Informationen zum Gewerbetreibenden wurden hinzugefügt.¹⁹³ (T8)

Verantwortlichkeit/Aufgabe (zeren 责任):

- Das Problem der Gewerbetreibenden, welche sich ihrer Verantwortlichkeit entziehen, ist noch relativ präsent.¹⁹⁴ (T5)
- Im Streitfall hat der Gewerbetreibende die Beweislast für die Mängel zu tragen¹⁹⁵ (T5)
- Mehr als 70% der Gewerbetreibenden erfüllen nicht aktiv die Drei-Garantien¹⁹⁶ - Verantwortlichkeit¹⁹⁷ (T6)
- Einige Gewerbetreibende entziehen sich der Verantwortung der Beweislastumkehr¹⁹⁸ (T6)
- Die Gewerbetreibenden des Fernabsatzhandels erfüllen unbefriedigend die neuen Verantwortlichkeiten des neuen Verbraucherschutzgesetzes¹⁹⁹ (T8)
- Das neue Verbraucherschutzgesetz verdeutlicht die Verantwortlichkeiten der "Anbieter von Finanzdienstleistungen wie Wertpapiere, Versicherungen, Bankgeschäfte"²⁰⁰ (T8)

Selbst nach der Revision des Verbraucherschutzgesetzes kommt es zur mangelnden Pflichterfüllung durch die Gewerbetreibenden, und der Verbraucherverband appelliert stark an die Selbstdisziplin jedes einzelnen hinsichtlich der Verbesserung und der Stärkung des Verbraucherumfeldes und -schutzes:

¹⁹¹ Jingyingzhe luoshi fadeng yiwu chaqiangrenyi 经营者落实法定义务差强人意.

¹⁹² Yixie jingyingzhe tuituo zeren, ju bu lüxing yiwu de qingkuang shi you fasheng 一些经营者推脱责任、拒不履行义务的情况时有发生.

¹⁹³ Zengshele jingyingzhe xinxi pilu yiwu 增设了经营者信息披露义务.

¹⁹⁴ Jingyingzhe taotuo zeren de wenti yiran jiaowei tuchu 经营者逃脱责任的问题依然较为突出.

¹⁹⁵ You jingyingzhe chengdan youguan xiaci de juzheng zeren 由经营者承担有关瑕疵的举证责任.

¹⁹⁶ Die drei Garantien sind die Reparatur, der Umtausch und die Rücknahme.

¹⁹⁷ Chaoguo qi cheng jingyingzhe lüxing san bao zeren bu jiji 超过七成经营者履行三包责任不积极.

¹⁹⁸ Bufen jingyingzhe huibi ying jin de juzheng zeren dao zhi zeren 部分经营者回避应尽的举证责任倒置责任.

¹⁹⁹ Yuancheng gouwu jingyingzhe lüxing xin "xiaofa", xin zeren nan jin renyi 远程购物经营者履行新《消法》、新责任难尽人意.

²⁰⁰ Xin "xiaofa" mingquele "tigong zhengquan, baoxian, yinhang deng jinrong fuwu de jingyingzhe" de zeren 新《消法》明确了“提供证券、保险、银行等金融服务的经营者”的责任.

- *Das rechtmäßige Wirtschaften und die ehrliche Selbstdisziplin der Gewerbetreibenden fördern²⁰¹ (T8)*

Doch nicht nur der Verbraucherverband soll aktive Schritte hin zu einem verbesserten Verbrauchsumfeld setzen, sondern er ermutigt ebenso die Verbraucher gegen unlauter handelnde Gewerbetreibende rechtliche Schritte einzuleiten. Aus dem Grund soll der Prozess bei Streitschlichtung zwischen Verbraucher und Gewerbetreibendem vereinfacht und kostengünstiger gestaltet werden.

- *Zu diesem Zweck, hoffen wir, dass eine Vielzahl von Verbrauchern die positive Energie des Rechtsschutzes aktiv weitergibt und die Initiative ergreift mit legalen Waffen gegen illegale Gewerbetreibende zu kämpfen, um gemeinsam die durch das neue Verbraucherschutzgesetz erteilten neuen Rechte und Interessen der Verbraucher zu schützen.²⁰² (T6)*
- *Das fünfte Ziel besteht darin, die Schlichtungskanäle für Verbraucherstreitigkeiten zu erneuern, die Methoden für Verbraucherbeschwerden zu erweitern und die Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden zu fördern, um günstige Bedingungen für die Verbraucher zu schaffen, mit gesenkten Rechtsschutzkosten, die Initiative zum Rechtsschutz zu ergreifen.²⁰³ (T1)*

Laut den Veröffentlichungen des chinesischen Verbraucherverbandes gibt es auch nach der Gesetzesrevision des Verbraucherschutzgesetzes eine Vielzahl an Gewerbetreibenden, welche sich nicht an ihre gesetzlichen Pflichten halten und ihren Verantwortlichkeiten im Verbraucherbereich nicht nachgehen. Die Gewerbetreibenden werden stark kritisiert und es wird an ihre Selbstdisziplin appelliert. Der Verbraucherverband schlägt außerdem zur Sicherung des Verbrauchsumfeldes eine verstärkte Aufsicht und eine strengere Bestrafung für unlauter wirtschaftende Gewerbetreibende vor. Seine Vorschläge richten sich dabei an den Staat und die relevanten Behörden. Zusätzlich werden die Verbraucher selbst ermutigt gegen unlauter handelnde Gewerbetreibende rechtliche Schritte einzuleiten und so die Interessensvertretung bei der Reinigung des Marktes zu unterstützen.

²⁰¹ *Cujin jingyingzhe yifa jingying he chengxin zilü* 促进经营者依法经营和诚信自律.

²⁰² 为此，我们希望广大消费者积极传递维权正能量，主动拿起法律武器与不法经营者做斗争，共同保护新《消法》赋予消费者的新权益.

²⁰³ 五是创新消费纠纷调处渠道，丰富消费者投诉受理方式，促进消费者与经营者协商解决，为消费者主动维权、降低维权成本创造有利条件.

3.2.2.3. Darstellung der Verbraucher

Mit Abstand am häufigsten wird in den Texten vom Verbraucher gesprochen, genau genommen 241-mal wird der Begriff verwendet.

Der Verbraucherverband positioniert sich in seinen Veröffentlichungen deutlich als Interessensvertretung der Verbraucher indem er beispielsweise die Jahresthemen auf Grundlage von vorab gesammelten Verbrauchermeinungen bestimmt und ebenso die übrigen Akteure des Verbraucherbereiches auffordert der Verbraucherstimme Gehör zu schenken und ihr Folge zu leisten.

- *Auf der Grundlage von umfassend gesammelten Meinungen von Verbrauchern und allen gesellschaftlichen Schichten, hat der chinesische Verbraucherverband das Jahresthema 2016 als „neuer Verbrauch, ich entscheide“ bestimmt.²⁰⁴ (T1)*
- *Im vergangenen Jahr haben der chinesische Verbraucherverband und die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen viel Arbeit geleistet hinsichtlich der gesetzlichen Wohlfahrtspflichten, definiert durch das neue Verbraucherrechtsschutzgesetz, der zeitnahen Wiedergabe der Stimmen der Verbraucher, der Durchführung einer fundierten Verbraucherbildungsberatung, der effizienten Lösung von Verbrauchsstreitigkeiten und der aktiven Förderung des gesellschaftlich gemeinsamen Regierens..²⁰⁵ (T8)*

In den Veröffentlichungen wird betont, dass die Bedürfnisse der Verbraucher zufriedengestellt und ihnen ausschließlich Produkte und Dienstleistungen von hoher Qualität angeboten werden sollen.

- *Ein zweites Ziel besteht darin eine Kommunikationsplattform zu schaffen und eine verbindende Brückenfunktion zu entfalten, um den Stimmen der Verbraucher in den verschiedenen Branchen Gehör zu verschaffen, die Bedürfnisse der Verbraucher zu verstehen und einen effektiven Weg für innovative Verbrauchsangebote zu bieten.²⁰⁶ (T1)*
- *Zweitens, müssen die Gewerbetreibenden ehrlich ihre Versprechen halten, der Norm entsprechend wirtschaften, es wagen Verantwortung zu übernehmen, bewusst ihre gesellschaftliche Verantwortung erfüllen, um die Rechte und Interessen der Verbraucher zu*

²⁰⁴ *Zai guangfan zhengji xiaofeizhe he shehui gejie yijian de jichu shang, zhongguo xiaofeizhe xiehui quding 2016 nian de nianzhuti wei „xin xiaofei wo zuozhu“.* 在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上，中国消费者协会确定 2016 年的年主题为“新消费我做主”。

²⁰⁵ 一年来，中消协和全国消协组织按照新消法确定的法定公益性职责，及时反映消费者呼声，深入开展消费教育引导，高效解决消费纠纷，积极推动社会共治，开展了大量工作。

²⁰⁶ 二是搭建沟通平台，发挥桥梁纽带作用，为各行业倾听消费者声音，了解消费者需求，创新消费供给提供有效途径。

schützen und den Verbrauchern hochwertige Produkte und Dienstleistungen zu bieten.²⁰⁷
(T4)

Ebenso soll der Verbraucher mehr Macht erhalten und über seinen Konsum selbst entscheiden können.

- *Viertens, müssen die Verbraucher das wissenschaftliche Verbrauchskonzept verbessern, das Bewusstsein für den gesetzlichen Rechtsschutz stärken, sich aktiv an der gesellschaftlichen Kontrolle beteiligen und angestrengt für ihre eigenen Rechte und Interessen kämpfen, damit sie selbst mehr Macht haben.²⁰⁸ (T4)*
- *Die zweite Bedeutung ist die Förderung der Kultur von „Ehrlichkeit, Gerechtigkeit, Gesetzlichkeit“, die Erneuerung der Rechtsschutzmechanismen für Verbraucher, die Bildung eines guten Umfeldes, in welchem Verbraucher frei über den Verbrauch entscheiden können.²⁰⁹ (T1)*

Mehrfach in den Veröffentlichungen erwähnt ist die Verbreitung des Verbraucherschutzgesetzes, die gemeinsame Verantwortlichkeit hinsichtlich des Verbraucherschutzes und besonders die aktive rechtmäßige Inanspruchnahme durch die Verbraucher. Denn die Verbraucher sollen sich für ihre Rechte einsetzen.

- *Dass die Verbraucher das Gesetz lernen und wissen stellt nicht das Ziel dar, sondern erst das Ergreifen von rechtmäßigen Initiativen zum Rechtsschutz ist von grundlegender Bedeutung.²¹⁰ (T6)*
- *Die neuen Verantwortlichkeiten der Regierungen auf allen Ebenen klarstellen, um die legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher tatsächlich zu schützen, und um die gemeinsame Verantwortung der gesamten Gesellschaft für den Schutz der Verbraucherrechte zu fördern.²¹¹ (T3)*

²⁰⁷ 二是，经营者要诚实守信、规范经营、勇于担当，自觉履行保护消费者权益的社会责任，为消费者提供高质量的产品和服务。

²⁰⁸ 四是，消费者要提高科学消费观念，增强依法维权的意识，主动参与社会监督，努力争取自身权益，让自己更有力量。

²⁰⁹ 二是弘扬“诚信、公平、法治”文化，创新消费者权益保护机制，营造让消费者能做主愿消费的良好环境。

²¹⁰ *Xiaofeizhe xue fa, zhi fa bushi mudi, yifa zhudong weiquan cai shi genben.* 消费者学法、知法不是目的，依法主动维权才是根本。

²¹¹ 明确各级政府落实保护消费者合法权益的新职责，以推进全社会承担保护消费者权益的共同责任。

Darüberhinaus ist anzumerken, dass, wenn in den Veröffentlichungen der Begriff „Verbraucher“ fällt, dieser zumeist direkt zu „Verbraucherrechtsschutz“ und zur „Stärkung der Verbraucherrechte“ erweitert wird.

Verbraucherrechtsschutz (*xiaofeizhe quanyi baohu* 消费者权益保护):

- *Die legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher gut schützen*²¹² (T1)
- *Dies ist ebenfalls ein wichtiger Bestandteil der chinesischen Verbraucherrechtsschutzarbeit*²¹³ (T2)
- *Das neue Verbraucherschutzgesetz verleiht den Verbrauchern neue Rechte*²¹⁴ (T3)
- *Die Einhaltung der Bestimmungen des Verbraucherschutzgesetzes zum Schutz der legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher ist die gemeinsame Verantwortlichkeit der gesamten Gesellschaft*²¹⁵ (T4)
- *Den Schutz der legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher erweitern*²¹⁶ (T5)
- *Und die Stärkung des Schutzes der Verbraucherrechte betont*²¹⁷ (T8)
- *Der Verbraucherverband als spezialisierte Organisation zum Schutz der legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher*²¹⁸ (T9)
- *Der Schutz der legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher ist die gemeinsame Verantwortlichkeit der gesamten Gesellschaft*²¹⁹ (T10)

Stärkung der Verbraucherrechte (*qianghua* 强化; *geng hao weihu* 更好维护):

- *Die Stärkung des Verbraucherrechtsschutzes in den neuen Verbrauchsbereichen*²²⁰ (T1)
- *Die Verbesserung des neuen Systems zum Schutz der Verbraucherrechte und -Interessen durch das Verbraucherschutzgesetz*²²¹ (T2)

²¹² *Baohu hao xiaofeizhe de hefa quanyi* 保护好消费者的合法权益.

²¹³ *Ye shi woguo xiaofeizhe quanyi baohu gongzuo de zhongyao neirong* 也是我国消费者权益保护工作的重要内容.

²¹⁴ *Xin "xiaofa" fuyu xiaofeizhe xin quanyi* 新《消法》赋予消费者新权益.

²¹⁵ *Fuhe "xiaofa" guanyu baohu xiaofeizhe hefa quanyi shi quan shehui gongtong zeren de guiding* 符合《消法》关于保护消费者合法权益是全社会共同责任的规定.

²¹⁶ *Weihu guangda xiaofeizhe hefa quanyi* 维护广大消费者合法权益.

²¹⁷ *Bingqie qiangdiao jiaqiang xiaofeizhe quanyi de baohu* 并且强调加强消费者权益的保护.

²¹⁸ *Xiaofeizhe xiehui zuowei baohu xiaofeizhe hefa quanyi de zhuanmen zuzhi* 消费者协会作为保护消费者合法权益的专门组织.

²¹⁹ *Baohu xiaofeizhe hefa quanyi shi quan shehui de gongtong zeren* 保护消费者合法权益是全社会的共同责任.

²²⁰ *Jiaqiang xin xiaofei lingyu de xiaofeizhe quanyi baohu* 加强新消费领域的消费者权益保护.

²²¹ *Wanshan "xiaofa" queli de baohu xiaofeizhe quanyi de xin zhidu* 完善《消法》确立的保护消费者权益的新制度.

- *Die Förderung der umfassenden Eingliederung des Verbraucherrechtsschutzes in das Rechtssystem²²² (T2)*
- *Es ist förderlich, die gesamte Gesellschaft anzuleiten die legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher besser zu schützen²²³ (T4)*
- *Die legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher besser schützen²²⁴ (T6)*
- *Weitere Steigerung der Möglichkeiten der Verbraucherverbandsmitarbeiter die Rechte und Interessen der Verbraucher in Übereinstimmung mit dem Gesetz zu schützen²²⁵ (T8)*
- *Unermüdlich die Fortschritte bei der Arbeit zum Schutz der Verbraucherrechte vorantreiben²²⁶ (T10)*

Weitaus seltener wird direkt über den Verbraucher, das Individuum, geschrieben. Kommt es zur Erwähnung, so fordert der Verbraucherverband die Gesamtheit der Akteure des Verbraucherbereiches auf der Stimme der Verbraucher Gehör zu schenken und die Bedürfnisse der Verbraucher zu priorisieren und zufriedenzustellen. Ebenso erwartet die Interessensvertretung eine Bewusstseinssteigerung von den Verbrauchern hinsichtlich ihrer Verbraucherrechte und ihrer freien Wahl zur Konsumententscheidung.

Stimme/Bewusstsein/Wahl (*shengyin* 声音; *yishi* 意识; *xuanze* 选择):

- *Damit die Verbraucher die Initiative zum Rechtsschutz ergreifen, den Verbrauch wünschen und wagen²²⁷ (T1)*
- *Um günstige Bedingungen für die Verbraucher zu schaffen, mit gesenkten Rechtsschutzkosten, die Initiative zum Rechtsschutz zu ergreifen²²⁸ (T1)*
- *Ein dritter Bereich besteht darin, die Aufsicht des Verbrauchssektors zu verstärken, den Fokus auf neue Brennpunkte, neue Gebiete und neue Probleme im Verbrauch zu legen und die Beschwerden, die Beobachtungen, die Kommentare und andere Instrumente der*

²²² *Tuidong xiaofeizhe quanyi baohu quanmian naru fa zhi hua guidao* 推动消费者权益保护全面纳入法制化轨道.

²²³ *You liyu yindao quan shehui geng hao de wei hu xiaofeizhe hefa quanyi* 有利于引导全社会更好地维护消费者合法权益.

²²⁴ *Geng hao de wei hu xiaofeizhe de hefa quanyi* 更好地维护消费者的合法权益.

²²⁵ *Jinyibu tigao xiaoxie ren yuan yifa baohu xiaofeizhe quanyi de nengli* 进一步提高消协人员依法保护消费者权益的能力.

²²⁶ *Jianding bu yi de tuidong baohu xiaofeizhe quanyi gongzuo de jinbu* 坚定不移地推动保护消费者权益工作的进步.

²²⁷ *Rang xiaofeizhe nenggou zhudong weiquan, yuan xiaofei, gan xiaofei* 让消费者能够主动维权、愿消费、敢消费.

²²⁸ *Wei xiaofeizhe zhudong weiquan, jiangdi weiquan chengben chuangzao youli tiaojian* 为消费者主动维权、降低维权成本创造有利条件.

Aufsicht umfassend zu nutzen, um die Meinungen und Stimmen der Verbraucher umfassend zu hören²²⁹ (T1)

- *Um das Recht der Verbraucher auf Wissen und Auswahl zu schützen²³⁰ (T2)*
- *Um den Verbrauchern Referenzen anzubieten sichere und zufriedenstellende Produkte und Dienstleistungen zu wählen²³¹ (T2)*
- *Das Bewusstsein der Verbraucher für den Selbstschutz wirksam stärken²³² (T3)*
- *Die Verbraucher unterstützen, ihr Bewusstsein und ihre Fähigkeit für den wissenschaftlichen Verbrauch und den gesetzlichen Rechtsschutz zu erhöhen²³³ (T4)*
- *Zeitnah die Stimmen der Verbraucher wiedergeben²³⁴ (T8)*

Zufriedenheit/Priorität (*manyi* 满意; *youxian* 优先):

- *Die Zufriedenheit und die Anerkennung der Verbraucher für den neuen Verbrauch gewinnen²³⁵ (T1)*
- *Die Etablierung des Konzepts der „Verbraucherpriorität“²³⁶ (T1)*
- *Das zwingende Festhalten an der Verbraucherpriorität²³⁷ (T1)*
- *Die Verbraucher können konsumieren, wagen es zu konsumieren, wollen konsumieren und genießen den freien Konsum, all dies bringt dem Leben Glück und Freude²³⁸ (T2)*
- *D Verbraucher wirkliche Freude am Verbrauch erleben lassen²³⁹ (T2)*
- *Die Entfaltung von Verbraucherzufriedenheitsbewertungen und Marktüberwachungsaktivitäten organisieren²⁴⁰ (T2)*
- *Den Verbrauchern die öffentlichen Dienstleistungen verbessert genießen lassen²⁴¹ (T4)*

²²⁹ *Sanshi qianghua xiaofei lingyu jiandu, zhendui xiaofei xin redian, xin lingyu, xin wenti, zonghe yunong tousu, ticha, pingyi deng jiandu shouduan guangfan tingqu xiaofei zhe de yijian he husheng* 三是强化消费领域监督, 针对消费新热点、新领域、新问题, 综合运用投诉、体察、评议等监督手段广泛听取消费者的意见和呼声.

²³⁰ *Yi weihu xiaofeizhe de zhiqing quan he xuanze quan* 以维护消费者的知情权和选择权.

²³¹ *Wei xiaofeizhe xuanze fangxin, manyi chanpin he fuwu tigong cankao* 为消费者选择放心、满意产品和服务提供参考.

²³² *Qieshi tigao xiaofeizhe ziwo baohu yishi* 切实提高消费者自我保护意识.

²³³ *Bangzhu xiaofeizhe tigao kexue xiaofei, yifa weiquan de yishi he nengli* 帮助消费者提高科学消费、依法维权的意识和能力.

²³⁴ *Jishi fanying xiaofeizhe hushing* 及时反映消费者呼声.

²³⁵ *Yingde xiaofeizhe dui xin xiaofei de manyi he renke* 赢得消费者对新消费的满意和认可.

²³⁶ *Shuli “xiaofeizhe youxian” linian* 树立“消费者优先”理念.

²³⁷ *Jiu bixu jianchi xiaofeizhe youxian* 就必须坚持消费者优先.

²³⁸ *Rang xiaofeizhe neng xiaofei, gan xiaofei, yuan xiaofei, chang xiang xiaofei gei shenghuo dai lai de xingfu he kuaile* 让消费者能消费、敢消费、愿消费, 畅享消费给生活带来的幸福和快乐.

²³⁹ *Rang xiaofeizhe zhenzheng tiyan xiaofei de kuaile* 让消费者真正体验消费的快乐.

²⁴⁰ *Zuzhi kaizhan xiaofeizhe manyidu ceping he shichang jiance huodong* 组织开展消费者满意度测评和市场监测活动.

²⁴¹ *Rang xiaofeizhe geng hao de xiangyou gonggong fuwu* 让消费者更好地享有公共服务.

- *Im Einklang mit dem Grundsatz "vorteilhaft für Verbraucher"“²⁴² (T7)*
- *Das Anbieten von zufriedenstellenden, sicheren und hochwertigen Produkten und Dienstleistungen für Verbraucher²⁴³ (T9)*

Der Verbraucher und seine Rechte und Interessen werden in den Veröffentlichungen als besonders schützenswert dargestellt. Nicht nur der chinesische Verbraucherverband, sondern die Gesamtheit der Gesellschaft sollen der Stimme der Verbraucher Gehör schenken und auf ihre Bedürfnisse zufriedenstellend eingehen. Die Verbraucherrechte und der Verbraucherschutz an sich sollen gestärkt werden. Zudem soll der Verbraucher nicht nur seine gesetzlich bestimmten Rechte kennen, sondern auch aktiv für seine Rechte und Interessen kämpfen.

3.2.2.4. Darstellung des Verbraucherverbandes

Ebenfalls stark verbreitet (172-mal genannt) in den Texten ist der Begriff Verbraucherverband. Durch das neue Verbraucherschutzgesetz erfährt der Verbraucherverband eine Neupositionierung und eine Erweiterung seiner Kompetenzen. Diese Neuerungen finden sich auch in seinen Veröffentlichungen wieder.

- *Den Verbraucherverbandsorganisationen werden neue Verantwortlichkeiten und neue Mittel zum Rechtsschutz zugeteilt und die Rechtsschutzmacht der Verbraucherverbandsorganisationen gestärkt, um den Verbrauchern Dienstleistungen noch besserer Qualität anzubieten.²⁴⁴ (T3)*
- *Der Generalsekretär Chang Yu wünscht, dass sämtliche Verbraucherverbandsorganisationen die Implementierung und die Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes als Gelegenheit nutzen, ein festes Bewusstsein für das Ziel schaffen, die Schulungen und die Öffentlichkeitsarbeit verstärken, ein weit entwickeltes Arbeitssystem schaffen und die Arbeitsmechanismen verbessern. In Übereinstimmung mit den Anforderungen des neuen Verbraucherschutzgesetzes wird weiter eine gute Arbeit in den relevanten Tätigkeiten wie der Verbrauchsführung, der Teilnahme an der Gesetzgebung, der Mediation bei Beschwerden, der gesellschaftlichen Aufsicht, der Klageerhebung mit öffentlichen Interesse leisten und die gesetzlichen Verpflichtungen*

²⁴² Benzhe “you liyu xiaofeizhe” de yuanze 本着“有利于消费者”的原则.

²⁴³ Wei guangda xiaofeizhe tigong manyi, fangxin, youzhi de chanpin he fuwu 为广大消费者提供满意、放心、优质的产品和服务.

²⁴⁴ Fuyu xiaoxie zuzhi xin zhize he weiquan xin shouduan, zengqiang xiaoxie zuzhi de weiquan lilian, wei xiaofeizhe tigong gengjia youzhi de fuwu. 赋予消协组织新职责和维权新手段, 增强消协组织的维权力量, 为消费者提供更加优质的服务.

*vollständig umsetzen. Wir werden schrittweise den Standard der Verbraucherrechtsschutzarbeit verbessern, weiterhin einen proaktiven Geisteszustand beibehalten, den Arbeitsstil für zivile Angelegenheiten weiterentwickeln, die Liebe und das Vertrauen der Volksregierungen und aller gesellschaftlichen Schichten nicht enttäuschen und dem Vertrauen und den Erwartungen der zahlreichen Verbraucher gerecht werden.*²⁴⁵ (T9)

Besonders hervorgehoben und als Errungenschaft für den Verbraucherschutz betitelt, wird die Möglichkeit zur Verbandsklage seit der Gesetzesrevision.

- *Das neue Verbraucherschutzgesetz teilt, hinsichtlich der Aktivitäten, die die legitimen Rechte und Interessen vieler Verbraucher verletzen, explizit den Verbraucherverbänden die Hauptrolle zur Klage im öffentlichen Interesse zum Verbrauchsrechtsschutz zu, was dazu beiträgt, dass die Gesamtinteressen der Verbraucher besser geschützt werden, und die Rechtsschutzkosten der Gesellschaft zu sinken.*²⁴⁶ (T7)
- *Das Rechtsstreitsystem für Verbraucherrechte im öffentlichen Interesse kann die Gesamtinteressen der Verbraucher wirksamer schützen und ist von großer Bedeutung für die rechtliche Stärkung des gesellschaftlichen Regierens. Das neue Verbraucherschutzgesetz legt eindeutig fest, dass bei Handlungen, die die Rechte einer Vielzahl an Verbrauchern schädigen, es die gesetzliche Pflicht des chinesischen Verbraucherverbandes sowie der Verbraucherverbandsorganisationen auf Provinzebene ist, eine Klage im öffentlichem Interesse zu erheben.*²⁴⁷ (T10)

Gleichzeitig empfindet die Interessensvertretung die Neuerungen durch die Gesetzesrevision nach wie vor als unzureichend, und ist um eine weitere Stärkung und Verbesserung der Rechte und Interessen der Verbraucher bestrebt.

- *Seit der Verkündung des neuen Verbraucherschutzgesetzes haben der chinesische Verbraucherverband und die zuständigen Verbraucherverbandsorganisationen auf Provinz- und Stadtebene eine große Menge an theoretischen Untersuchungen und*

²⁴⁵ 常宇秘书长要求希望各地消协组织以新《消法》贯彻实施为契机，牢固树立宗旨意识，加强学习培训和宣传，完善配套工作制度，改进工作机制，按照新《消法》的要求切实做好消费引导、参与立法、投诉调解、社会监督、公益诉讼等相关工作，全面落实法定职责，进一步提升消费维权工作水平，继续保持奋发有为的精神状态，继续发扬为民务实的工作作风，不辜负人民政府和社会各界的厚爱与支持，不辜负广大消费者的信任与期待。

²⁴⁶ 新《消法》对侵害众多消费者合法权益的行为，明确赋予了消费者协会消费维权公益诉讼的主体地位，有助于更好维护消费者的整体利益，降低社会维权成本。

²⁴⁷ 消费维权公益诉讼制度能更有效的维护消费者整体利益，对依法加强社会治理具有重大意义，新《消法》明确规定，就损害广大消费者权益的行为提起公益诉讼是中消协以及省级消协组织的法定职责。

*Fallstudien zu Rechtsstreitigkeiten mit öffentlichem Interesse durchgeführt, und verschiedene Methoden zur Förderung der Umsetzung von Verantwortlichkeiten ergriffen.*²⁴⁸ (T5)

- *Im Hinblick auf die neuen Umstände und neuen Probleme, welche nach der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes auftreten, wird der chinesische Verbraucherverband zeitnah die Recherchen sorgfältig zusammenfassen und die Rechtsschutzfähigkeit der Verbraucherverbandsorganisationen kontinuierlich stärken.*²⁴⁹ (T7)

In den Veröffentlichungen wird zudem betont, dass der chinesische Verbraucherverband sich für die Rechte und Interessen der Verbraucher einsetzt, diesen mit ganzem Herzen dient und bemüht ist, die Verbraucher vor unlauter handelnden Gewerbetreibenden zu schützen.

- *Der chinesische Verbraucherverband wird mit den landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen zusammenarbeiten, um sich auf das Jahresthema „den Verbraucher mehr Macht lassen“ zu konzentrieren und den Verbrauchern von ganzem Herzen zu dienen.*²⁵⁰ (T4)
- *Die Verbraucherverbandsorganisationen werden besonders für Industrien mit starker Reaktion der Verbraucher Verbraucherberatungen, -umfragen und -überprüfungen, gemäß den zugeteilten gesetzlichen Pflichten wie Inspektion, Enthüllung und Veröffentlichung usw., durchführen, die Industrien beaufsichtigen und die Unternehmen, welche sich nicht an die Industrieregeln und Geschäftspraktiken gemäß des neuen Verbraucherrechtsschutzgesetzes halten, bereinigen.*²⁵¹ (T7)

Neben seiner Funktion als Interessensvertretung für die Verbraucher, stellt sich der chinesische Verbraucherverband in seinen Veröffentlichungen als Bindeglied zwischen den einzelnen Akteuren des Verbraucherbereiches dar. Er schützt die Verbraucher, überwacht die Gewerbetreibenden, bringt seine Vorschläge in die Politik ein und appelliert an die Verantwortung hinsichtlich des Verbraucherschutzes an die gesamte Gesellschaft.

- *Im Jahr 2015 lautet das Jahresthema des chinesischen Verbraucherverbands "Hand in Hand gemeinsames Regieren, genussvoller Verbrauch", die landesweiten*

²⁴⁸ 自新《消法》颁布后，中消协和有关省市消协组织开展了关于公益诉讼的大量理论研究和案例分析，并采取各种方式推动职责落实。

²⁴⁹ 对新《消法》实施后遇到的新情况、新问题，中消协将及时总结认真研究，不断提高消协组织的维权能力。

²⁵⁰ 中国消费者协会将与全国消协组织一道，围绕“让消费者更有力量”年主题，全心全意为消费者服务。

²⁵¹ 消协组织将针对消费者反映强烈的行业开展消费者评议、调查、点评，通过检查、披露、曝光等新《消法》赋予的法定职责，督促行业、企业清理不符合新《消法》的行业规则和经营行为。

Verbraucherverbandsorganisationen werden sich auf das neue Verbraucherschutzgesetz stützen, sich auf die Kernarbeit der Partei und des Staates konzentrieren, um Unterstützung von allen Abteilungen und allen Schichten der Gesellschaft kämpfen, werden eine große Plattform zum Rechtsschutz schaffen, eine aktive Zusammenarbeit im Bereich des gesellschaftlich gemeinsamen Regierens fördern und unermüdliche Anstrengungen unternehmen, um ein sicheres und unbesorgtes Verbrauchsumfeld zu schaffen.²⁵² (T8)

- *Die Verbraucherverbandsorganisationen sollte sich mit allen Bereichen der Gesellschaft vereinigen, die Verbreitung der Höhepunkte des neuen Verbraucherrechtsschutzgesetzes während des ganzen Jahres durchführen, so dass das neue "Verbraucherrechtsschutzgesetz" weiter bekannt und tief in den Herzen der Menschen verankert ist.²⁵³ (T3)*

Der Verbraucherverband beschreibt sich in seinen Veröffentlichungen als Brücke zwischen den einzelnen Akteuren des Verbraucherbereiches. Dabei setzt er sich vor allem für die Stärkung der Verbraucherrechte und -interessen ein und fordert hierzu eine Erweiterung seiner rechtmäßigen Kompetenzen. Wird die Möglichkeit zur Verbandsklage zwar als Errungenschaft der Gesetzesrevision genannt, ist diese noch lange nicht ausreichend, um die Verbraucher vor unlauter handelnden Gewerbetreibenden vollständig zu schützen. Der Verbraucherverband positioniert sich als treibende Kraft zur Stärkung des Verbraucherschutzes und zur Verbesserung des Verbrauchsumfeldes.

3.2.3. Korporatistische Strukturen des Verbraucherschutzes durch den Verbraucherverband

Anschließend werden die Ergebnisse der Kategorie „Korporatistische Strukturen des Verbraucherschutzes durch den Verbraucherverband“ pro Unterkategorie „gesellschaftliche Aspekte“ und „wirtschaftliche Aspekte“ aufbereitet.

3.2.3.1. Gesellschaftliche Aspekte

Der Begriff Gesellschaft/gesellschaftlich fällt in den Texten 94-mal.

²⁵² 2015 年中国消费者协会的年主题是携手共治畅享消费”，全国消协组织将依托新《消法》，紧密围绕党和国家的中心工作，争取各部门和社会各界的支持，在建设维权大平台，推动社会协同共治方面积极作为，为营造安全放心消费环境而不懈努力。

²⁵³ 消协组织应联合社会各界，将新《消法》新亮点的宣传贯穿始终，让新《消法》广为人知、深入人心。

Der Verbraucherverband fordert in seinen Veröffentlichungen die gesamte Gesellschaft und alle gesellschaftlichen Schichten auf sich am Verbraucherschutz zu beteiligen. Die gesamte Gesellschaft soll an einem Strang ziehen und zusammen die Verbraucherrechte besser schützen. Gesamte Gesellschaft/alle gesellschaftlichen Bereiche (*zai quan shehui* 在全社会; *shehui gejie* 社会各界):

- *Die gesamte Gesellschaft soll die Initiative zum aktiven Zuhören der Verbrauchermeinung und der Befriedigung der Verbrauchernachfrage ergreifen²⁵⁴ (T1)*
- *Sich für den Schutz und die Wahrung der Rechte und Interessen der Verbraucher in der gesamten Gesellschaft einsetzen²⁵⁵ (T2)*
- *Um die gemeinsame Verantwortlichkeit der gesamten Gesellschaft für den Schutz der Verbraucherrechte zu fördern²⁵⁶ (T3)*
- *Die Teilnahme der gesamten Gesellschaft ist erforderlich²⁵⁷ (T3)*
- *Es ist förderlich, die gesamte Gesellschaft anzuleiten, die legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher besser zu schützen²⁵⁸ (T4)*
- *Mit den gemeinsamen Anstrengungen aller gesellschaftlichen Schichten²⁵⁹ (T6)*
- *Das Verständnis und die Beachtung der gesamten Gesellschaft für das neue Verbraucherschutzgesetz fördern²⁶⁰ (T7)*
- *Der Schutz der Rechte und Interessen der Verbraucher ist die gemeinsame Verantwortlichkeit der gesamten Gesellschaft²⁶¹ (T8)*

Die Notwendigkeit des gesellschaftlichen Zusammenhaltes zur Stärkung der Verbraucherrechte und -interessen wird in den Veröffentlichungen immer und immer wieder betont.

- *Der Schutz der Rechte und Interessen der Verbraucher liegt in der gemeinsamen Verantwortlichkeit der gesamten Gesellschaft, und für die Umsetzung sämtlicher Bereiche des neuen Systems ist die Beteiligung der gesamten Gesellschaft erforderlich.²⁶² (T3)*

²⁵⁴ *Zai quan shehui yingzao zhudong lingting xiaofeizhe yijian, manzu xiaofeizhe xuqiu* 在全社会营造主动聆听消费者意见、满足消费者需求.

²⁵⁵ *Zai quan shehui changdao he jianchi yifa weiquan xiaofeizhe quanyi* 在全社会倡导和坚持依法维权消费者权益.

²⁵⁶ *Yi tuijin quan shehui chengdan baohu xiaofeizhe quanyi de gongtong zeren* 以推进全社会承担保护消费者权益的共同责任.

²⁵⁷ *Xuyao quan shehui de gongtong canyu* 需要全社会的共同参与.

²⁵⁸ *You liyu yindao quan shehui geng hao de weihu xiaofeizhe hefa quanyi* 有利于引导全社会更好地维护消费者合法权益.

²⁵⁹ *Zai shehui gejie de gongtong nuli xia* 在社会各界的共同努力下.

²⁶⁰ *Tuidong quan shehui dui xin „xiaofa“ de ren zhi he guanzhu* 推动全社会对新《消法》的认知和关注.

²⁶¹ *Baohu xiaofeizhe quanyi shi quan shehui gongtong de zeren* 保护消费者权益是全社会共同的责任.

²⁶² 保护消费者权益是全社会的共同责任，对于各项新制度的实施，需要全社会的共同参与.

- *Viertens, die Einhaltung der Bestimmungen des Verbraucherschutzgesetzes hinsichtlich des Schutzes der legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher ist die gemeinsame Verantwortlichkeit der gesamten Gesellschaft und führt dazu, dass die gesamte Gesellschaft die legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher besser schützt.*²⁶³ (T4)

Die Erhöhung der gesellschaftlichen Aufsicht und die Förderung des gemeinsamen Regierens der Gesellschaft sind von großer Bedeutung für die Verbesserung des Verbrauchsumfeldes.

Gesellschaftliche Aufsicht (*shehui jiandu* 社会监督):

- *Drittens, die Stärkung der gesellschaftlichen Aufsicht und die Bildungsberatung*²⁶⁴ (T2)
- *Die Erhöhung der gesellschaftlichen Aufsicht in Schlüsselbereichen*²⁶⁵ (T3)
- *Aktive Teilnahme an der gesellschaftlichen Aufsicht*²⁶⁶ (T4)
- *Wir werden aktiv die Rolle der gesellschaftlichen Aufsichtsverantwortlichkeit der Verbraucherverbandsorganisationen übernehmen*²⁶⁷ (T7)
- *Die Stärkung der gesellschaftlichen Aufsicht in wichtigen Verbrauchsbereichen*²⁶⁸ (T7)

Gemeinsames Regieren der Gesellschaft (*shehui gongzhi* 社会共治):

- *Die angestrebte Förderung des gemeinsamen Regierens der Gesellschaft zum Verbraucherrechtsschutz*²⁶⁹ (T2)
- *Die aktive Zusammenarbeit im Bereich des gemeinsamen Regierens der Gesellschaft fördern*²⁷⁰ (T8)
- *Die rechtliche Stärkung des gesellschaftlichen Regierens ist von großer Bedeutung*²⁷¹ (T10)

Das Ziel der Schaffung eines zufriedenstellenden und sicheren Verbrauchsumfelds ist die wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklung und die gesellschaftliche Stabilität. Denn können die Verbraucher sorgenfrei verbrauchen, stärkt dies ihre Lebensqualität und verbessert ihren Gemütszustand.

²⁶³ 第四, 符合《消法》关于保护消费者合法权益是全社会共同责任的规定, 有利于引导全社会更好地维护消费者合法权益.

²⁶⁴ *San shi jiaqiang shehui jiandu he jiaoyu yindao* 三是加强社会监督和教育引导

²⁶⁵ *Jiada dui zhongdian lingyu de shehui jiandu* 加大对重点领域的社会监督.

²⁶⁶ *Zhudong canyu shehui jiandu* 主动参与社会监督.

²⁶⁷ *Women jiang jiji fahui xiaoxie zuzhi shehui jiandu zhize zuoyong* 我们将积极发挥消协组织社会监督职责作用

²⁶⁸ *Jiaqiang zhongdian xiaofei lingyu shehui jiandu* 加强重点消费领域社会监督.

²⁶⁹ *Nuli tuidong xiaofei weiquan shehui gong zhi* 努力推动消费维权社会共治.

²⁷⁰ *Tuidong shehui xietong gong zhi fangmian jiji zuowei* 推动社会协同共治方面积极作为.

²⁷¹ *Dui yifa jiaqiang shehui zhili juyou zhongda yiyi* 对依法加强社会治理具有重大意义.

- *Viertens, wenn die Verbraucher konsumieren können, es wagen zu konsumieren, konsumieren wollen und den Konsum genießen bringt all dies ihrem Leben Glück und Freude, und dies ist das gesellschaftlichen System Chinas zum Schutz der Interessen der Bevölkerung und auch die tatsächliche Idee des Verbraucherrechtsschutzes.*²⁷² (T2)

Ebenfalls zu erwähnen sind die kulturellen und sozialen Werte, welche sich in den Veröffentlichungen wiederfinden, wie die Suche nach gesellschaftlicher Harmonie.

Gesellschaftliche Harmonie/Konsens/Wertesystem (*hexie* 和谐; *gongshi* 共识; *zhidu* 制度):

- *Die Schaffung einer gesellschaftlichen Atmosphäre, welche Verbraucher zufriedenstellt*²⁷³ (T1)
- *Die Bildung eines gesellschaftlichen Konsenses*²⁷⁴ (T2)
- *Die Förderung der gesellschaftlichen Harmonie*²⁷⁵ (T2)
- *Das sind die Anforderungen des chinesischen Sozialsystems*²⁷⁶ (T2)
- *Der harmonischen Gesellschaft besser dienen*²⁷⁷ (T4)
- *Allmählich einen gesellschaftlichen Konsens bilden*²⁷⁸ (T5)

Die gesamte Gesellschaft wird zur Teilnahme am Verbraucherschutz aufgefordert. Die gemeinsame gesellschaftliche Aufsicht des Marktes soll zu einem sicheren Verbrauchsumfeld führen. Der Verbraucherverband betont in seinen Veröffentlichungen, dass es in der Verantwortlichkeit aller gesellschaftlichen Schichten liegt den Verbraucherschutz voranzutreiben. Aus der Sicht des Verbraucherverbandes soll durch die aktive Einbindung der Gesellschaft der gemeinschaftliche Prozess gestärkt werden und jedem das Gefühl vermittelt werden, dass die gesellschaftliche Partizipation sehr hohe Priorität hat. Es wird in der Praxis zu prüfen sein, ob diese Ziele auch beim Verbraucher ankommen.

3.2.3.2. Wirtschaftliche Aspekte

Der Begriff Wirtschaft fällt lediglich 21-mal im gesamten Analysematerial.

²⁷² 第四,让消费者能消费、敢消费、愿消费,畅享消费给生活带来的幸福和快乐,是我国社会制度对人民利益的保护,也是消费者权益保护的应有之意.

²⁷³ *Rang xiaofeizhe manyi de shehui fenwei* 让消费者满意的社会氛围.

²⁷⁴ *Ningju shehui gongshi* 凝聚社会共识.

²⁷⁵ *Cujin shehui hexie* 促进社会和谐.

²⁷⁶ *Shi woguo shehui zhidu de yaoqiu* 是我国社会制度的要求.

²⁷⁷ *Geng hao de fuwu hexie shehui* 更好地服务和谐社会.

²⁷⁸ *Zhubu xingcheng shehui gongshi* 逐步形成社会共识.

In den Veröffentlichungen wird beschrieben, dass die Stärkung des Verbraucherschutzes einen positiven Einfluss auf das Wirtschaftswachstum an sich und auf die wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklung hat. Denn ein sicheres Verbraucherumfeld und ein Verbrauchervertrauen in die Qualität der Produkte und Dienstleistungen stimulieren erneut den Konsumwillen.

- *Der Entwicklungsplan „13 5“ schlägt vor, dass der zukünftige Verbrauch eine noch wichtigere Rolle für die Entwicklung spielen wird. Die zunehmende Bedeutung des Verbrauchs, die Stärkung des Verbraucherrechtsschutzes und die Verbesserung der Verbraucherrechtsschutzmechanismen sind die grundlegenden Garantien zur Optimierung des Verbrauchsumfeldes, zur Wahrung der Verbrauchsbegeisterung, zur Anregung des Verbrauchspotentials und zur nachhaltigen Entfaltung des Verbrauchs mit Wirkung auf das Wirtschaftswachstum.²⁷⁹ (T1)*
- *Die Schaffung eines sicheren und geschützten Verbraucherumfelds ist von grundlegender Bedeutung für den Schutz der Verbrauchsbereitschaft, die Stärkung des Vertrauens, die Entwicklung des Verbrauchspotentials, die Ausweitung des Verbrauchsausmaßes, die Schaffung einer umfassend unterstützenden Struktur zum Verbrauchswachstum und die Entfaltung der grundlegenden Rolle des Verbrauchs, ebenso ist es die grundlegende Anforderung der Verbraucherrechtsschutzarbeit zur wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung.²⁸⁰ (T2)*
- *Die zivilisierten, gesunden, ressourcenschonenden und umweltschützenden Formen des Verbrauchs sind die Richtungen zur zukünftigen Verbrauchsverbesserung und auch die unabdingbare Voraussetzung für eine nachhaltige und gesunde Entwicklung von Wirtschaft und Gesellschaft. Die Förderung des grünen Verbrauchs und der Lebensqualität ist nicht nur eine gesetzliche Pflicht der Verbraucherverbandsorganisationen, sondern auch ein wichtiger Weg, um neue Verbrauchsbedürfnisse zu fördern, innovative Verbrauchsangebote voranzutreiben und zur nachhaltigen Entwicklung beizutragen.²⁸¹ (T1)*
- *Das dritte Ziel ist die Stärkung der gesellschaftlichen Aufsicht und der leitenden Schulungen sowie das aktive Schaffen eines sicheren Verbrauchsumfeldes, in welchem die Verbraucher*

²⁷⁹ “十三五” 发展规划提出，未来消费将发挥更重要的作用随着消费重要性日渐突出，强化消费者权益保护，健全消费者权益保护机制，是优化完善消费环境，保护消费热情、激发消费潜力、持续发挥消费对经济增长作用的基础保障。

²⁸⁰ 营造安全放心消费环境，对保护消费意愿、增强消费信心、开发消费潜力、扩大消费规模、打造多点支撑的消费增长格局、发挥消费的基础作用至关重要，也是经济社会发展对消费维权工作的根本要求。

²⁸¹ 文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式，是未来消费升级的方向，也是经济社会可持续健康发展的必然要求倡导绿色消费，品质生活，既是消协组织的法定职责，也是培育消费新需求，推动创新消费供给，为可持续发展做出贡献的重要途径。

*konsumieren wollen und unbeschwert den Verbrauch genießen, um neue Beiträge zur wichtigen Rolle des Verbrauchs in der wirtschaftlichen und gesellschaftliche Entwicklung zu leisten.*²⁸² (T2)

In der Darstellung des chinesischen Verbraucherverbandes wird mehrfach die Wichtigkeit der Stärkung des Verbraucherschutzes für die Entwicklung der Wirtschaft und auch der Gesellschaft betont.

Wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklung (*jingji shehui fazhan* 经济社会发展):

- *Dies ist ebenfalls die unabdingbare Voraussetzung für eine nachhaltige und gesunde Entwicklung von Wirtschaft und Gesellschaft*²⁸³ (T1)
- *Um neue Beiträge zur wichtigen Rolle des Verbrauchs in der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung zu leisten*²⁸⁴ (T2)
- *Chinas wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklung erreicht eine neue Normalität*²⁸⁵ (T2)
- *Ist ebenfalls die grundlegende Anforderung der Verbraucherrechtsschutzarbeit zur wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung*²⁸⁶ (T2)
- *Die Sicherung des Lebensunterhalts der Menschen und die Volksmassen die Früchte am boomenden Erfolg der Reform und Öffnung und der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung tragen lassen*²⁸⁷ (T2)
- *Sich gemeinsam an den Erfolgen der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung erfreuen*²⁸⁸ (T2)
- *Der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung in China neuen Schwung verleihen.*²⁸⁹ (T3)
- *Eine nachhaltige wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklung zu erreichen*²⁹⁰ (T4)

²⁸² 三是加强社会监督和教育引导, 积极营造安全放心消费环境, 让消费者愿意消费, 无忧消费, 畅享消费, 为发挥消费在经济社会发展中的重要作用做出新贡献.

²⁸³ *Ye shi jingji shehui ke chixu jiankang fazhan de biran yaoqiu* 也是经济社会可持续健康发展的必然要求.

²⁸⁴ *Wei fahui xiaofei zai jingji shehui fazhan zhong de zhongyao zuoyong zuo chu xin gongxian* 为发挥消费在经济社会发展中的重要作用做出新贡献.

²⁸⁵ *Woguo jingji shehui fazhan jinru xin changtai* 我国经济社会发展进入新常态.

²⁸⁶ *Yeshe jingji shehui fazhan dui xiaofei weiquan gongzuo de genben yaoqiu* 也是经济社会发展对消费维权工作的根本要求.

²⁸⁷ *Baozhang minsheng, rang guangda renmin qunzhong gongxiang gaige kaifang he jingji shehui fazhan fanrong chengguo* 保障民生、让广大人民群众共享改革开放和经济社会发展繁荣成果.

²⁸⁸ *Gongxiang jingji shehui fazhan chengguo* 共享经济社会发展成果.

²⁸⁹ *Wei woguo jingji shehui fazhan zhuru xin huoli* 为我国经济社会发展注入新活力.

²⁹⁰ *Shixian jingji shehui ke chixu fazhan* 实现经济社会可持续发展.

Der Verbraucherverband unterstreicht in seinen Veröffentlichungen die Notwendigkeit des Verbraucherschutzes in Bezug auf die wirtschaftliche Entwicklung. Nur zufriedene Kunden kaufen wieder.

3.2.4. Rollenverteilung

Nach der Darstellung der Stakeholder in den Veröffentlichungen des Verbraucherverbandes werden nun ihre Rollenverteilung und ihre Verbindung zueinander untersucht. Vom obigen Kategoriensystem ausgehend, wird die Kategorie „Rollenverteilung“ weiter unterteilt.

- Rollenverteilung
 - Initiator
 - Politische Führung: Regierung, Partei, Justiz
 - Gewerbetreibende: Unternehmen, Branche, Angebotsseite
 - Verbraucher: Individuum
 - Verbraucherverband: offizielle Interessensvertretung
 - Akteur
 - Politische Führung
 - Gewerbetreibende
 - Verbraucher
 - Gesellschaft insgesamt
 - Verbraucherverband
 - Betroffener
 - Politische Führung: wirtschaftlicher Fortschritt und politische und/oder gesellschaftliche Stabilität
 - Gewerbetreibende
 - Verbraucher

Jede Texteinheit, Satz oder Absatz, des bereits ausgewählten Analysematerials wird einem Initiator (Kategorie 1), einem Akteur (Kategorie 2) und einem Betroffenen (Kategorie 3) zugeteilt. Unter „Initiator“ versteht sich von welchem der Stakeholder (Politische Führung, Gewerbetreibende, Verbraucher oder Verbraucherverband) die Initiative und der Anstoß für eine darauffolgende Handlung ausgeht. Mit „Akteur“ ist der die Tätigkeit ausführende Stakeholder gemeint. Zum Beispiel gibt die politische Führung eine Initiative vor und richtet sich dabei mit der Bitte zur Durchführung der notwendigen Handlungen an den Verbraucherverband. Von den gesetzten Handlungen und Maßnahmen ist wiederum ein

Stakeholder im Verbraucherbereich betroffen. Dieser fällt dann unter die Kategorie „Betroffener“. In Summe werden die 10 ausgewählten Texte in 168 Texteinheiten unterteilt. Der Inhalt jeder Texteinheit geht von einem Initiator aus, richtet sich an einen Akteur und hat eine gewisse Wirkung auf einen Betroffenen. Am Kapitelende findet sich Tabelle mit den quantitativen Auswertungen, auf welchen die Tortendiagramme und Verzweigungsdiagramme beruhen.

3.2.4.1. Initiator

Zunächst wird die erste Kategorie ausgewertet. Die Anzahl an zugeteilten Texteinheiten pro Unterkategorie wird addiert und anschließend das Ergebnis schematisch mit Hilfe eines Tortendiagramms dargestellt. Die Farbgebung im Diagramm hat keine tiefere Bedeutung, sie dient lediglich der besseren Erkennbarkeit und bleibt über sämtliche graphische Aufbereitungen hinweg ident.

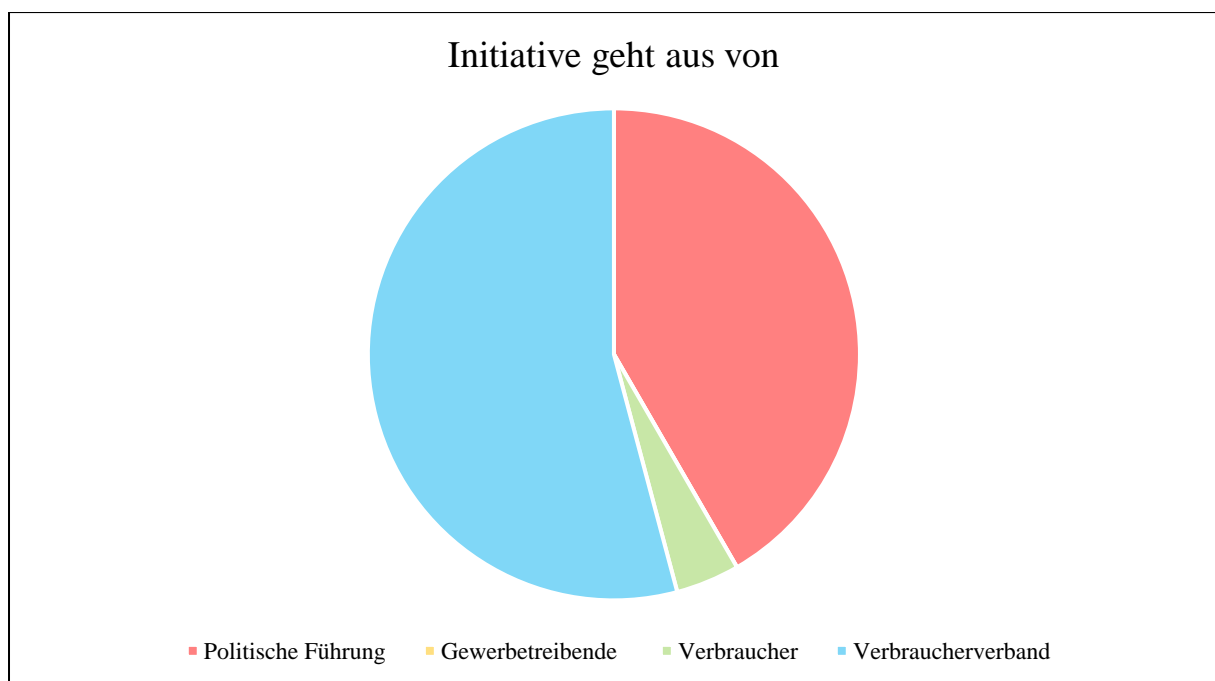


Abbildung 5: Von welchem Stakeholder ist die Initiative ausgehend?

Anhand des Diagramms zeigt sich, dass die Initiativen fast ausschließlich (96%) von der politischen Führung (42%) und vom Verbraucherverband (54%) ausgehen. Nur 4% der Initiativen gehen von individuellen Verbrauchern aus und keine von Gewerbetreibenden.

3.2.4.2. Akteur

Nun wird pro Initiator untersucht, an welchen Empfänger jener sich mit seinen Initiativen richtet, und mit welcher Häufigkeit. Von den insgesamt 168 Texteinheiten, geht in 70 Texteinheiten die Initiative von der politischen Führung aus.

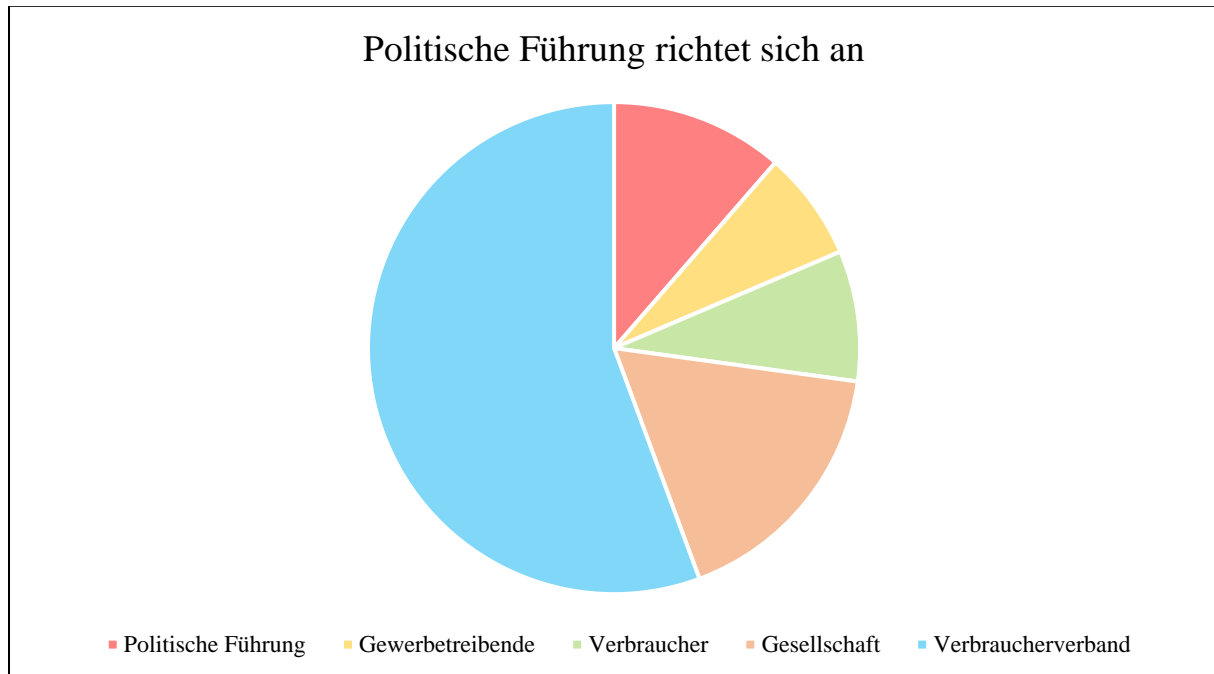


Abbildung 6: Die Initiativen der politischen Führung werden durch welchen Stakeholder durchgeführt?

Mehr als die Hälfte (56%) der von der politischen Führung ausgehenden Initiativen richten sich an den Verbraucherverband. Der Verbraucher hat auf Initiative der politischen Führung einer bestimmten Aktivität nachzugehen, bestimmte Handlungen zu setzen. Weitere 17% der Initiativen richten sich an die Gesellschaft an sich. Die politische Führung richtet sich nur in geringerem Ausmaß direkt an die Verbraucher (9%) und die Gewerbetreibende (7%). In 11% der Initiativen wird die politische Führung selbst zum Nachgehen einer Handlung gebeten.

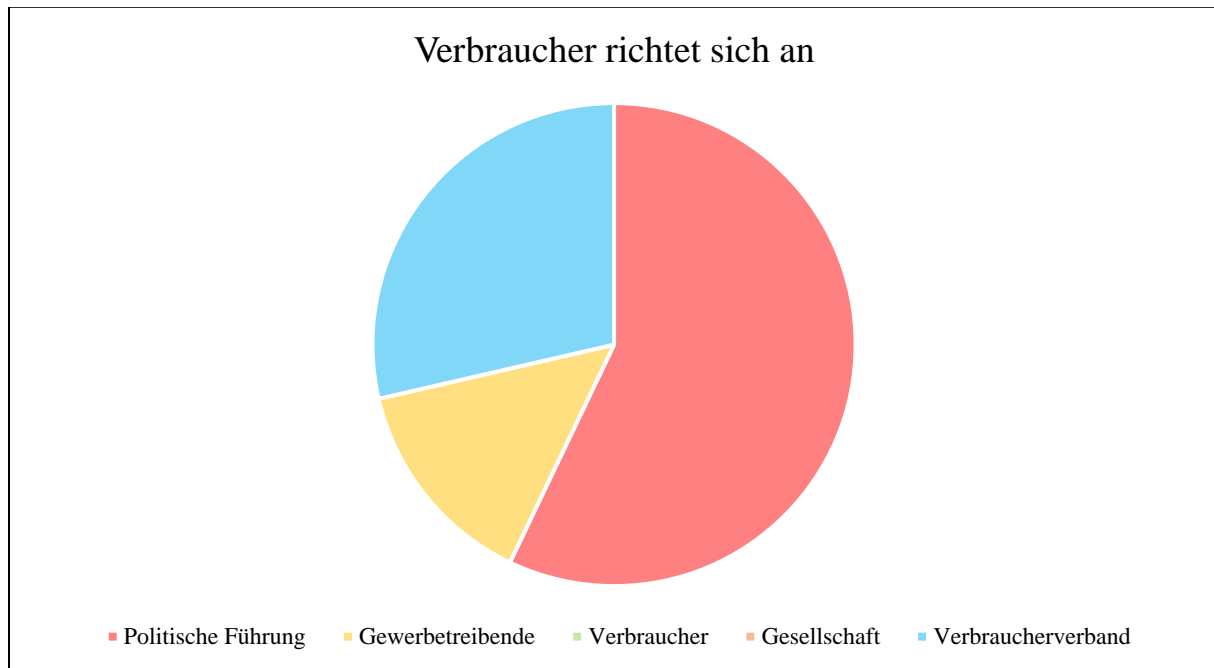


Abbildung 7 An wen richtet sich der Verbraucher?

In lediglich sieben Texteinheiten geht die Initiative vom Verbraucher aus. Die Verbraucherinitiativen richten sich mehrheitlich an die politische Führung (57%), gefolgt vom Verbraucherverband mit knapp 30% und den Gewerbetreibenden (14%). Der Verbraucher umgeht in einer gewissen Form seine offizielle Interessensvertretung, das Bindeglied zwischen Staat und Verbraucher, und richtet sich stattdessen direkt an die politische Führung. Diese interessante Erkenntnis muss jedoch hinsichtlich des geringen Ausmaßes an Texteinheiten mit Vorsicht betrachtet werden.

In mehr als der Hälfte (54%) der Texteinheiten geht die Initiative vom Verbraucherverband aus. Der Verbraucherverband sucht nach Gelegenheiten das Verbraucherumfeld zu verbessern und die Verbraucherinteressen zu stärken.



Abbildung 8: An wen richtet sich der Verbraucherverband?

Der Verbraucherverband gibt den Anstoß für zukünftige Handlungen und richtet sich dabei mehrheitlich (31%) an die Gesellschaft insgesamt. Denn der Verbraucherverband benötigt zur Erfüllung seiner Ziele die Unterstützung aller gesellschaftlichen Schichten. Darüber hinaus richtet er sich vermehrt an sich selbst (29%) und an die politische Führung (25%). In geringem Umfang richtet er sich an die Gewerbetreibenden (14%) und fast gar nicht an die Verbraucher (1%).

Durch die quantitative Auswertung der Kategorie 1 und der Kategorie 2 zeigt sich, dass die politische Führung und der Verbraucherverband die Hauptinitiatoren im Verbraucherbereich sind. Hinsichtlich der auf die Initiative folgenden Aktivitäten spielen sowohl die politische Führung als auch der Verbraucherverband eine bedeutende Rolle. Daneben ist die Gesellschaft insgesamt von Bedeutung bei der Umsetzung der initiierten Maßnahmen.

3.2.4.3. Betroffener

Im letzten Analyseschritt soll gezeigt werden, auf wen die initiierten Maßnahmen und intentierten Aktivitäten eine Wirkung erzeugen sollen. Wer ist im positiven Sinn (z.B. die Rechte des Verbrauchers werden gestärkt), oder im negativen Sinn (z.B. die Geschäftspraktiken der Gewerbetreibenden werden strenger kontrolliert), von den initiierten Handlungen betroffen? Die Kategorie 3 wird ebenfalls quantitativ ausgewertet und mit den Ergebnissen aus den Kategorien 1 und 2 in Verbindung gesetzt. Die nachfolgenden Verzweigungsdiagramme sollen

die Berechnungsschritte und die Vernetzung der drei Hauptkategorien „Initiator, Akteur und Betroffener“ mit ihren jeweiligen Unterkategorien, veranschaulichen. Die Farbgebung ist identisch zu obigen Tortendiagrammen.

In obiger Auswertung wurde bereits gezeigt, dass die staatlichen Initiativen (42%) sich mehrheitlich (56%) an den Verbraucherverband richten. Diese von der politischen Führung initiierten an den Verbraucherverband als Akteur gerichteten Maßnahmen haben zu 56% wiederum eine Wirkung auf die politische Führung selbst. Die durchgeführten Aktivitäten tragen entweder zum wirtschaftlichen Fortschritt oder zur politischen und/oder gesellschaftlichen Stabilität bei. Es handelt sich bei den staatlichen, durch den Verbraucherverband umgesetzten Initiativen, somit mehrheitlich um die Verfolgung übergeordneter Ziele, die nicht direkt und unmittelbar eine Wirkung auf den Verbraucher und den Gewerbetreibenden, haben. Aber immerhin knapp 40% der staatlichen durch den Verbraucherverband umgesetzten Initiativen betreffen den Verbraucher und sollen der Stärkung seiner Rechte dienen. Betrachten wir nun die staatlichen Initiativen, welche sich an die Gesellschaft insgesamt richten, sollen erneut vorwiegend (58%) übergeordnete Ziele durch die initiierten Aktivitäten erreicht werden. Besonders deutlich zeigt sich dieser Trend hin zu übergeordneten Zielen bei den staatlichen und von der politischen Führung umgesetzten Maßnahmen mit 63% die politische Führung betreffend und eine Wirkung auf ihn erzeugend.

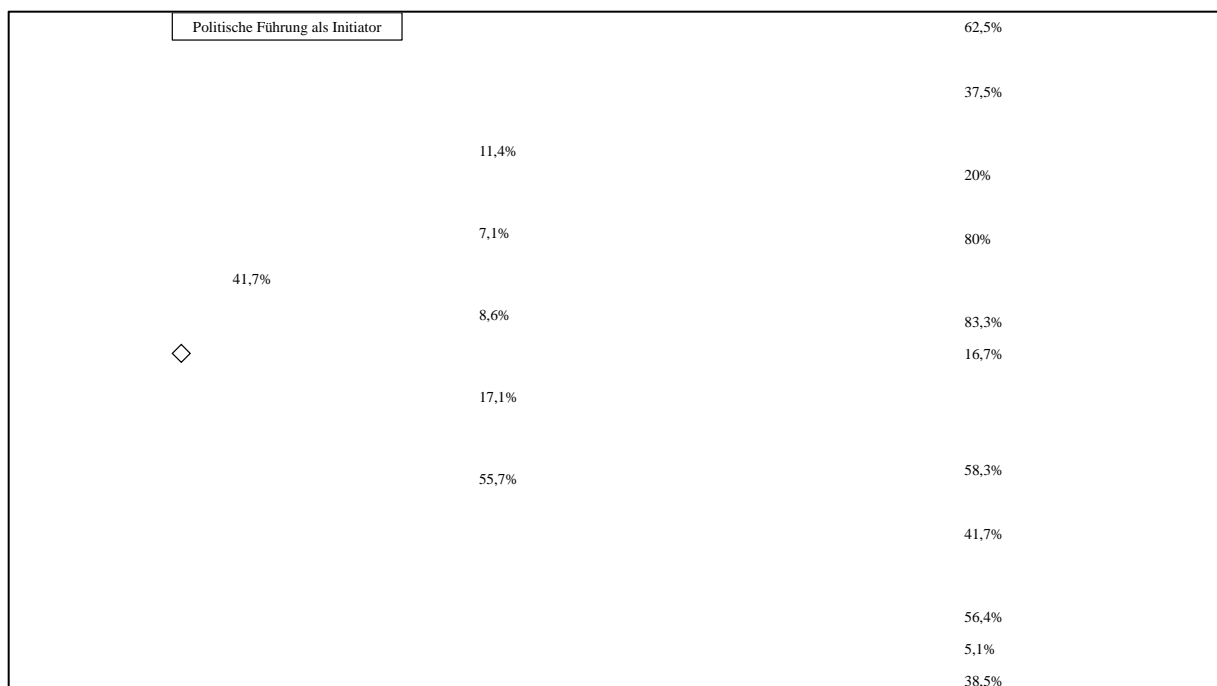


Abbildung 9: Wer ist von staatlichen Initiativen betroffen?

Ein anderes Bild zeigt sich bei den vom Verbraucher ausgehenden Initiativen. Die Verbraucherinitiativen (4%), welche sich mit mehr als der Hälfte (57%) an die politische Führung richten, betreffen zu 100% den Gewerbetreibenden. Der Verbraucher richtet sich an den Verbraucherverband (29%), um eine Wirkung für sich, das Individuum, zu erzeugen und dies zu 100%.

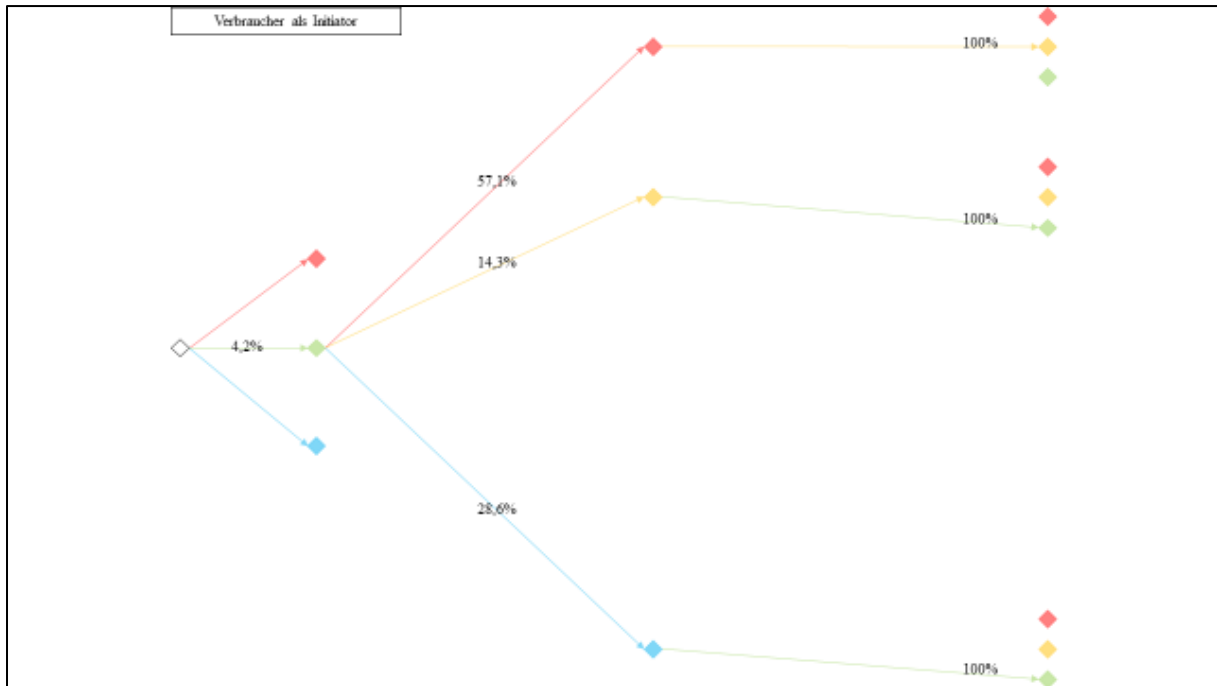


Abbildung 10: Wer ist von Verbraucherinitiativen betroffen?

Die Mehrheit (54%) der Initiativen gehen vom Verbraucherverband aus und unterstreichen seine Bedeutung im Verbraucherbereich. 31% seiner Initiativen richten sich an die Gesellschaft insgesamt und sollen überwiegend (61%) eine direkte Wirkung auf die Verbraucher erzeugen. Der Verbraucherverband initiiert Maßnahmen und fordert zu ihrer Umsetzung die Zusammenarbeit aller Akteure des Verbraucherbereiches, um die Stärkung der Interessen und Rechte der Verbraucher zu bewirken. Ebenso sollen die Initiativen, welche vom Verbraucherverband ausgehen und sich an den Verbraucherverband selbst oder an die politische Führung richten, eine direkte, positive Wirkung auf die Verbraucher erzielen. Die offizielle Interessensvertretung setzt sich durch die von ihr initiierten und teilweise selbst durchgeführten Aktivitäten für die Verbraucher direkt ein. Zusätzlich dienen die Initiativen des Verbraucherverbandes, welche von der politischen Führung (25%) oder vom Verbraucherverband (29%) durchgeführt werden, der Verfolgung übergeordneter Ziele (rund 30%).

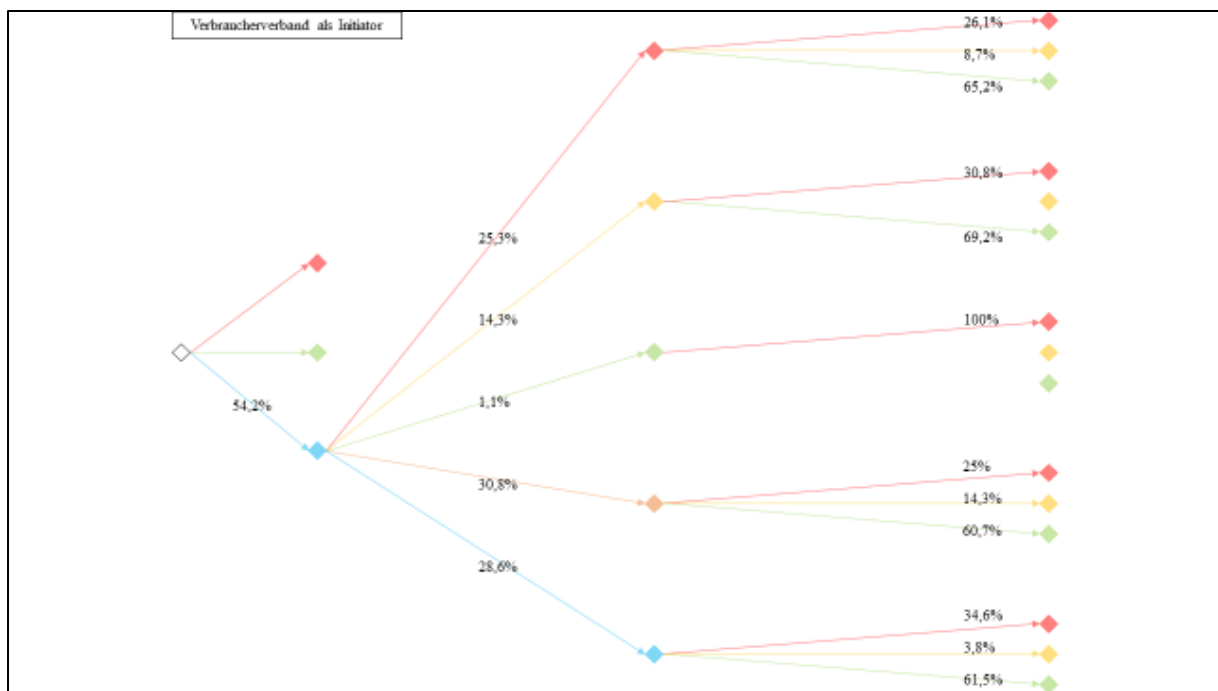


Abbildung 11: Wer ist von Verbraucherverbandsinitiativen betroffen?

Zusammenfassend sind die Hauptinitiatoren im Verbraucherbereich der Verbraucherverband und die politische Führung. Ebenso wird die Mehrheit an initiierten Handlungen durch den Verbraucherverband und die politische Führung durchgeführt. Wie in der Theorie, als auch in obiger Analyse erkennbar, dienen die Aktivitäten nicht ausschließlich der Stärkung der Interessen und Rechte der Verbraucher, sondern zu einem bedeutenden Teil den übergeordneten Zielen von wirtschaftlichem Fortschritt und von politischer und/oder gesellschaftlicher Stabilität.

Nachfolgend nun zur Vollständigkeit die Tabelle mit den quantitativen Auswertungen, auf welchen die Tortendiagramme und Verzweigungsdiagramme beruhen:

1. Initiative geht aus von		Anzahl	%	2. richtet sich an		Anzahl	%	3. betrifft		Anzahl	%	3. betrifft		Anzahl	%
A	Politische Führung (Regierung, Partei, Justiz)	70	41,7	Politische Führung		8	11,4	Politische Führung	5	62,5	0	0	Verbraucher	3	37,5
				Gewerbetreibende		5	7,2	Politische Führung	1	20	0	0	Verbraucher	4	80
				Verbraucher		6	8,6	Politische Führung	5	83,3	1	16,7	Verbraucher	0	0
				Gesellschaft		12	17,2	Politische Führung	7	58,3	0	0	Verbraucher	5	41,7
				Verbraucherverband		39	55,7	Politische Führung	22	56,4	2	5,1	Verbraucher	15	38,5
B	Gewerbetreibende (Unternehmen, Branche, Angebotssseite)	0	0	Politische Führung		70	100						Verbraucher		
				Gewerbetreibende		0		Politische Führung					Verbraucher		
				Verbraucher		0		Politische Führung					Verbraucher		
				Gesellschaft		0		Politische Führung					Verbraucher		
				Verbraucherverband		0		Politische Führung					Verbraucher		
C	Verbraucher (Individuum)	7	4,2	Politische Führung		4	57,1	Politische Führung	0	0	4	100	Verbraucher	0	0
				Gewerbetreibende		1	14,3	Politische Führung	0	0	0	0	Verbraucher	1	100
				Verbraucher		0	0	Politische Führung	0	0	0	0	Verbraucher	0	0
				Gesellschaft		0	0	Politische Führung	0	0	0	0	Verbraucher	0	0
				Verbraucherverband		2	28,6	Politische Führung	0	0	0	0	Verbraucher	2	100
D	Verbraucherverband (offizielle Interessensvertretung)	91	54,2	Politische Führung		7	100								
				Gewerbetreibende		23	25,3	Politische Führung	6	26,1	2	8,7	Verbraucher	15	65,2
				Verbraucher		13	14,3	Politische Führung	4	30,8	0	0	Verbraucher	9	69,2
				Gesellschaft		1	1,1	Politische Führung	1	100	0	0	Verbraucher	0	0
				Verbraucherverband		28	30,8	Politische Führung	7	25	4	14,3	Verbraucher	17	60,7
		168	100			26	28,6	Politische Führung	9	34,6	1	3,8	Verbraucher	16	61,5

Abbildung 12: Auswertung der Modellrealisationen zur Rollenverteilung.

3.3. Zusammenschau der Verbraucherverbandssicht

Zusammenfassend zeigt sich durch die Analyse der Veröffentlichungen des Verbraucherverbandes folgendes Bild:

Hinsichtlich der Darstellung der Stakeholder stehen die Verbraucher und der Verbraucherverband im Zentrum. Der Verbraucher und seine Rechte und Interessen werden in den Veröffentlichungen als besonders schützenswert dargestellt. Die gesamte Gesellschaft soll der Meinung der Verbraucher folgen. Zudem soll der Verbraucher nicht nur seine gesetzlich bestimmten Rechte kennen, sondern auch aktiv für seine Rechte und Interessen kämpfen und gegen unlauter wirtschaftende Gewerbetreibende rechtlich vorgehen. Der Verbraucherverband beschreibt sich als Brücke zwischen den einzelnen Akteuren des Verbraucherbereiches und positioniert sich als treibende Kraft zur Stärkung des Verbraucherschutzes und zur Verbesserung des Verbrauchsumfeldes. Dabei setzt er sich vor allem für die Stärkung der Verbraucherrechte und -interessen ein und fordert hierzu eine Erweiterung seiner Kompetenzen.

Die politische Führung und die Gewerbetreibenden werden weniger oft erwähnt. In den Veröffentlichungen zeigt sich eine enge und kooperative Zusammenarbeit zwischen der politischen Führung und dem chinesischen Verbraucherverband. Die offizielle Interessensvertretung soll nach dem Parteigeist agieren und die staatlich bestimmten Leitlinien verfolgen. Im Gegensatz dazu fordert der Verbraucherverband eine verstärkte staatliche Unterstützung und Befürwortung hinsichtlich des Verbraucherschutzes sowie eine Teilnahme an der Verbrauchspolitik und der Rechtsgestaltung. Den Gewerbetreibenden wird vorgeworfen sich nicht an ihre gesetzlichen Pflichten zu halten und ihren Verantwortlichkeiten im Verbraucherbereich nicht nachzugehen. Sie werden stark kritisiert und es wird an ihre Selbstdisziplin appelliert. Außerdem sollen die Gewerbetreibenden einer verschärften Aufsicht durch die gesamte Gesellschaft unterworfen und bei Rechtsverletzung strenger bestraft werden.

Die Analyse der Rollenverteilung der Stakeholder zeigt, dass die Hauptinitiatoren im Verbraucherbereich der Verbraucherverband und die politische Führung sind. Wobei die Mehrheit der staatlichen Initiativen sich weiter an den Verbraucherverband richten und die Initiativen des Verbraucherverbandes sich an die gesamte Gesellschaft richtet. Eine enge Verbundenheit zwischen der politischen Führung und dem Verbraucherverband ist erneut erkennbar. Die wenigen von den Verbrauchern gesetzten Initiativen richten sich größtenteils an die politische Führung. Es scheint, als ob die offizielle Interessensvertretung im

Verbraucherbereich nicht die erste Anlaufstelle der Verbraucher ist, sondern die politische Führung. Die initiierten Aktivitäten dienen dabei der Stärkung der Interessen und Rechte der Verbraucher und den übergeordneten Zielen von wirtschaftlichem Fortschritt und von politischer und gesellschaftlicher Stabilität.

Die Notwendigkeit des gesellschaftlichen Zusammenhalts zur Verbesserung des Verbrauchsumfeldes wird in den Veröffentlichungen stets betont. Der Verbraucherverband erklärt, dass es in der Verantwortlichkeit der gesamten Gesellschaft liegt den Verbraucherschutz voranzutreiben. Die Gesellschaft wird zur Teilnahme am Verbraucherschutz aufgefordert. Die gemeinsame gesellschaftliche Aufsicht des Marktes soll zu einem sicheren Verbrauchsumfeld und zur Stärkung des Verbraucherschutzes führen.

Nach dem theoretischen Abschnitt und der Analyse der aktuellen Selbstpräsentation des Verbraucherverbandes, wird nun die Wahrnehmung und die Darstellung der Verbraucher hinsichtlich des Verbraucherschutzes und des Verbandes im Sinne des Korporatismus untersucht. Durch die Auswertung von Übereinstimmungen und Abweichungen der Verbandsdarstellung und der Verbraucherwahrnehmung sollen Rückschlüsse auf die Bedeutung der Interessensvertretung im Verbraucherbereich gezogen werden.

4. Chinesischer Verbraucherschutz aus Sicht der Verbraucher

Das folgende Kapitel widmet sich der Analyse des chinesischen Verbraucherschutzes aus Sicht der Verbraucher. Ein besonderer Fokus liegt hierbei auf der Untersuchung ihrer Einschätzung der Rollen des Verbraucherverbandes im korporatistischen China.

4.1. Analyse der Verbrauchermeinung

Zunächst wird das zur Analyse verwendete methodische Verfahren beschrieben und anschließend die Untersuchungsergebnisse präsentiert.

4.1.1. Methodik

Zur Untersuchung der Verbrauchersicht wurde, wie oben ausgeführt, ein Fragebogen, welcher aus insgesamt 49 Fragen besteht und sich in vier Bereiche gliedert, erstellt. Die Bereiche sind der Verbraucherschutz und das Verbraucherschutzgesetz, der chinesische Verbraucherverband, die Verbindung zwischen den Akteuren im Konsumbereich, und die Entwicklung des Verbrauchsumfeldes. Im Fragebogen werden Ja-Nein-Fragen, Skalierungen und offene Fragen verwendet. Der Fragebogen wurde auf Verständnis und Durchführbarkeit durch die Befragung von zwei Personen aus der Stichprobe getestet. Diese ausgefüllten Fragebögen werden nicht in die anschließende Auswertung des Samples hinzugezählt. Der finalisierte und verifizierte chinesische Fragebogen wird per Email und WeChat an die Stichprobe verschickt. Die Anforderungskriterien an das Sample sind, dass die Befragten chinesische Staatsbürger, in der VR China aufgewachsen, und nach wie vor dort ansässig sind, und dass sie wenn möglich in Bezug auf Bildungsgrad, Beruf, Kaufverhalten, Geschlecht variieren. Die beantworteten Fragebögen wurden unter Zuhilfenahme einer Excel-Datei ausgewertet. Der verwendete Fragebogen, seine Übersetzung ins Deutsche, die Auswertungstabelle und die ausgefüllten Fragebögen des Samples sind im Anhang zu finden.

Das Sample besteht aus 25 Personen mit chinesischer Staatsbürgerschaft, mit 44% männlichen Teilnehmern und 56% weiblichen Teilnehmerinnen. Der Bildungsgrad der Befragten reicht von 36% Bachelor-Absolventen, über 24% Master-Absolventen bis zu 20% PhD-Absolventen Doktoranten. Die restlichen 20% der Teilnehmer haben einen niedrigeren Bildungsgrad oder ihren Bildungsgrad nicht angegeben. Knapp 30% der Befragten sind Studenten, 16% arbeiten im Tourismus, die übrigen Befragten sind in der Finanzbranche, im internationalen Handel, als Rechtsanwälte und eine als Yogalehrerin tätig. Es wird ein bis zweimal pro Woche online und offline eingekauft und die Befragten merken an, sich bei Wertsachen vorab über die Qualität

zu informieren, bei Produkten und Dienstleistungen des täglichen Bedarfs bleibt kaum Zeit für eine Voraberkundigung.

4.2.2. Ergebnisse der Verbraucherbefragung

In weiterer Folge werden nun die Ergebnisse der Befragung detailliert beschrieben.

4.2.2.1. Verbraucherschutz und Verbraucherschutzgesetz

100% der Befragten kennen den Begriff „Verbraucherschutz“. Mit diesem Begriff wird von den Befragten folgendes vorwiegend verbunden:

- *Ich bin ein Verbraucher.*²⁹¹ (B13)
- *Als Verbraucher bin ich Gegenstand des Verbraucherschutzes.*²⁹² (B7)
- *Als Verbraucher bin ich eine geschützte Partei. Das Verständnis der einschlägigen Vorschriften trägt zum Schutz der eigenen legitimen Rechte und Interessen bei.*²⁹³ (B8)
- *Als Verbraucher habe ich das Recht, meine eigenen Verbraucherrechte zu wahren. Wenn ich zum Beispiel ein nicht zufriedenstellendes Produkt auf Taobao kaufe, werde ich den Händler kontaktieren, um die Waren zurückzugeben oder umzutauschen.*²⁹⁴ (B23)

Die Mehrheit der Befragten, nämlich 84%, meinen, dass der Verbraucherschutz sich in den letzten Jahren verändert hat. Die Veränderungen sind beispielsweise:

- *Das Bewusstsein für den Schutz der Rechte und Interessen der Bürger hat erheblich zugenommen.*²⁹⁵ (B4)
- *Das Rechtssystem ist vollständiger.*²⁹⁶ (B6)
- *Die Bestimmung zur „7 Tage ohne Grund-Rückgabe“ beim Onlineshopping etc.*²⁹⁷ (B9)
- *Es scheint, dass die Vorschriften spezifischer und detaillierter geworden sind. Aber die spezifischen Änderungen kenne ich auch nicht genau.*²⁹⁸ (B17)

²⁹¹ *Wo jiushi xiaofeizhe* 我就是消费者. Übersetzung der Antworten durch die Verfasserin.

²⁹² *Zuowei xiaofeizhe, shi xiaofeizhe baohu de duixiang* 作为消费者, 是消费者保护的对象.

²⁹³ *Zuowei xiaofeizhe, shi bei baohu de yifang. Liaojie xiangguan de guiding, you liyu weihu zishen de hefa quanyi* 作为消费者, 是被保护的一方。了解相关的规定, 有利于维护自身的合法权益.

²⁹⁴ *Zuowei xiaofeizhe, wo you quan weihu ziji de xiaofei quanyi, ju yige hen jiandan de lizi, ruguo wo zai taobao shang mai dao le bu manyi de huopin, wo hui lianxi shangjia tuihuo huo huanhuo* 作为消费者, 我有权维护自己的消费权益, 举一个很简单的例子, 如果我在淘宝上买到了不满意的货品, 我会联系商家退货或换货.

²⁹⁵ *Gongmin quanyi baohu yishi dafu tigao* 公民权益保护意识大幅提高.

²⁹⁶ *Falii zhidu geng wanshanle* 法律制度更完善了.

²⁹⁷ *Guanyu wangluo gouwu 7 tian wu liyou tuihuo de guiding deng* 关于网络购物 7 天无理由退货的规定等.

²⁹⁸ *Yinggai you, fagui bian de gengjia juti xiangxile ba. Danshi juti you shenme bianhua ye bu tai queding* 应该有, 法规变得更加具体详细了吧。但是具体有什么变化也不太确定.

- *Die spezifischen Änderungen sind mir nicht klar.*²⁹⁹ (B14)

Der Verbraucherschutz wird laut den Befragten in der VR China mittelmäßig umgesetzt. 68% der Befragten bewerten die Umsetzung auf einer Skala von 1 bis 10, wobei 1 die am geringsten zutreffende und 10 die am meisten zutreffende Antwort darstellt, zwischen 5 - 7.

Auf die Frage, ob die Mehrheit der Initiativen vom Staat ausgehen, sind die Antworten divergierend. 20% der Befragten meinen nicht, dass die Mehrheit der Verbraucherschutzinitiativen vom Staat ausgehen, und 44% der Bewertungen liegen zwischen 5 – 6.

Das mögliche Verbesserungspotential im Verbraucherschutz ist:

- *Der Schutzbereich der Verbraucherrechte ist nicht groß genug.*³⁰⁰ (S4)
- *Sich hauptsächlich auf die Gesetzgebung konzentrieren, den Schutz auf der Ebene der Strafverfolgung stärken und die Sensibilisierung der Verbraucher für ihre Rechte.*³⁰¹ (B9)
- *Die Verbesserung der Gesetzgebung, der aktive Betrieb von Fachabteilungen und Industrieverbänden, die Verbesserung der Eigenverantwortung der Verbraucher und die Erforschung und Anwendung von Rechtswissen.*³⁰² (B13)
- *Die Bestrafung erhöhen und die Überwachung erhöhen.*³⁰³ (B19)

100% der Befragten kennen das Verbraucherschutzgesetz, und gut zwei Drittel der Befragten (72%) kennen ihre Rechte und Interessen als Verbraucher. Die Rechte und Interessen als Verbraucher sind:

- *Fairer Handel, angemessener Preis und Erleichterung bei Gesetzesverletzung.*³⁰⁴ (B9)
- *Kann die Waren zurückgeben, bei Kauf von gefälschten und minderwertigen Produkten kann Entschädigung verlangt werden, usw.*³⁰⁵ (B17)

²⁹⁹ *Juti biandong bu qingchu* 具体变动不清楚.

³⁰⁰ *Xiaofeizhe quanyi baohu fanwei bugou da* 消费者权益保护范围不够大.

³⁰¹ *Zhuyao jizhong zai lifa, zhifa cengmian jiajiang baohu, tigao xiaofeizhe weiquan yishi* 主要集中在立法、执法层面加强保护, 提高消费者维权意识.

³⁰² *Tongguo wanshan lifa, zhineng bumen, hangye xiehui de jiji yunzuo; xiaofeizhe zishen weiquan yishi de tisheng he dui falü zhishi de xuexi he yunyong* 通过完善立法; 职能部门、行业协会的积极运作; 消费者自身维权意识的提升和对法律知识的学习和运用.

³⁰³ *Jiada chufa lidu, jiada jianguan lidu* 加大处罚力度, 加大监管力度.

³⁰⁴ *Gongping maimai, jiage heli, bei qinquan shi ke dedao jiuji* 公平买卖, 价格合理, 被侵权时可得到救济.

³⁰⁵ *Nenggou tuihuan huowu, goumai dao jiamao weilie chanpin keyi weiquan yaoqiu peichang deng* 能够退换货物, 购买到假冒伪劣产品可以维权要求赔偿等.

- *Recht auf Sicherheit, Recht auf Wissen, Recht auf Wahl, Recht auf fairen Handel, Recht auf Entschädigung, Vereinigungsrecht, Recht auf Wissenserhalt, Recht auf Achtung, Aufsichtsrecht.*³⁰⁶ (B21)

Die Mehrheit der Befragten (64%) sind der Ansicht, dass die meisten Initiativen im Verbraucherschutz nicht von den Verbrauchern gesetzt werden und bewerten die Antwort mit 5 oder noch weniger zutreffend.

Den Befragten zufolge werden durch das neue Verbraucherschutzgesetz die Rechte und Interessen der Verbraucher gestärkt. Jedoch scheint die Stärkung nicht herausragend zu sein, nachdem 72% eine Bewertung zwischen 5 – 7 abgeben.

80% der Befragten kennen die Möglichkeit zur Verbandsklage.

Lediglich 4% haben im Falle eines Streits mit Gewerbetreibenden bereits Klage erhoben.

Die Klage wurde erhoben und dabei die *die Beratung durch einen Anwalt gesucht*³⁰⁷. (B22)

Die Streitigkeiten mit Gewerbetreibenden werden gelöst durch:

- *Eine Lösung mit dem Gewerbetreibenden verhandeln.*³⁰⁸ (B7)
- *Privat es selbst verhandeln.*³⁰⁹ (B16)
- *Normalerweise durch privates Verhandeln für eine Lösung.*³¹⁰ (B17)
- *Gemäß dem Streifall, das Büro für Industrie und Handel kontaktieren.*³¹¹ (B5)
- *Wenn der Verlust nicht groß ist, geben Sie auf, weil die Klageerhebung in der Regel kein Ergebnis hat, selbst wenn dies der Fall ist, ist der Prozess lang.*³¹² (B25)

Weitere Anmerkungen zum Verbraucherschutz und zum Verbraucherschutzgesetz sind:

- *Notwendigkeit der weiteren Verbesserung, das Vertrauen der Verbraucher gewinnen und die effektive Handhabung der Verbraucher bei Verbrauchsstreitigkeiten.*³¹³ (B3)

³⁰⁶ *Anquan quan, zhiqing quan, xuanze quan, gongping jiaoyi quan, huopei quan, jieshe quan, huoze quan, zunzhong quan, jiandu quan* 安全权, 知情权, 选择权, 公平交易权, 获赔权, 结社权, 获知权, 尊重权, 监督权.

³⁰⁷ *Zhao lishi zixun* 找律师咨询.

³⁰⁸ *Yu jingyingzhe xieshang jieju* 与经营者协商解决.

³⁰⁹ *Sixia zixing xieshang* 私下自行协商.

³¹⁰ *Yiban dou tongguo sixia goutong xieshang jieju* 一般通过私下沟通协商解决.

³¹¹ *Ju li lizheng, lianxi gongshangju* 据理力争, 联系工商局.

³¹² *Sunshi bu da, jiu fangqi, yinwei tiqi susong tongchang meiyou jieguo, jishi you, ye guocheng manchang* 损失不大, 就放弃, 因为提起诉讼通常没有结果, 即使有, 也过程漫长.

³¹³ *You dai jixu tigao, huoqu xiaofeizhe xinren, qieshi wie xiaofeizhe chuli xiaofei jiufen* 有待继续提高, 获取消费者信任, 切实为消费者处理消费纠纷.

- *Die Verbesserung des Systems des Prozesses mit öffentlichem Interesse verbessern.*³¹⁴ (B6)
- *Als Verbraucher ist es weiterhin notwendig, die einschlägigen Gesetze und Vorschriften zu studieren und die Rechte im Falle eines Verstoßes entschlossen zu verteidigen.*³¹⁵ (B13)
- *Die Idee ist sehr gut, aber der Verbraucher profitiert nicht direkt davon, nur mit der Intervention der Medien, kann es verwirklicht werden.*³¹⁶ (B16)
- *Die viele spezifischen Bestimmungen sind sehr schwierig umzusetzen, insbesondere für Verbraucher sind sie zeitaufwendig, arbeitsintensiv und kostspielig.*³¹⁷ (B17)

4.2.2.2. Chinesische Verbraucherverband

40% der Befragten kennen den chinesischen Verbraucherverband nicht.

Fast keiner (92%) der Befragten hatte je mit dem Verbraucherverband zu tun.

Die Erfahrungen mit dem Verbraucherverband waren:

- *Der Verbraucherverband hat eine gewisse abschreckende Wirkung auf die Kaufleute. Als Rechtsanwaltsassistent habe ich mich mit dem Verbraucherverband auseinandergesetzt und das Endergebnis ist ziemlich zufriedenstellend.*³¹⁸ (B3)
- *Keine Erfahrung, keine Überzeugung, dass er die Verbraucher wirklich schützen kann.*³¹⁹ (B25)

Nur 24% der Befragten kennen die offizielle Webseite des chinesischen Verbraucherverbandes.

Die Webseite wird verwendet um:

- *Auf die Navigation zur Rechtsverteidigung zu achten, sich ähnliche Fälle und Beschwerdekanaäle ansehen; die Rechtsbestimmungen beachten, die neuesten Gesetze und Vorschriften zum Schutz des Verbrauchs und der Verbraucher studieren.*³²⁰ (B12)

³¹⁴ Wanshan gongyi susong zhidu 完善公益诉讼制度.

³¹⁵ Zuowei xiaofeizhe, hai youdai jinyibu xuexi xiangguan falü fagui, zai qinquan fasheng shi jianjue weiquan daodi 作为消费者, 还有待进一步学习相关法律法规, 在侵权发生时坚决维权到底.

³¹⁶ Xiangfa hen hao, danshi xiaofeizhe bing wei zhijie congzhong huoyi, zhiyou zai meiti de jieru xia, caineng dedao wanquan tixian 想法很好, 但是消费者并未直接从中获益, 只有在媒体的介入下, 才能得到完全体现.

³¹⁷ Hen duo juti fagui zhixing nandu hen da, youqi dui xiaofeizhe hao shi hao li jinqian 很多具体法规执行难度很大, 尤其对消费者耗时耗力耗金钱.

³¹⁸ Xiaoxie dui shangjia juyou yiding zhenshe zuoyong, zuowei daili lüshi zhuli yu xiaoxie dale jiaodao, zuizhong jieguo chuli de bijiao manyi 消协对商家具有一定震慑作用, 作为代理律师助理与消协打了交道, 最终结果处理的比较满意.

³¹⁹ Meiyou tiyan, ye bu xiangxin ta neng zhenzheng baohu xiaofeizhe 没有体验, 也不相信它能真正保护消费者.

³²⁰ Guanzhu weiquan daohang, chkan xiangguan anli hi tousu tujing; guanzhu weiquan fagui, xuexi zhuxin xiaoxie ji xiaofeizhe quanyi baohu deng de falü fagui 关注维权导航, 查看相关案例及投诉途径; 关注维权法规, 学习最新消协及消费者权益保护等的法律法规.

- *Nicht verwendet, aber wenn Sie eine schwerwiegende Rechtsverletzung erfahren, können Sie sich auf der Website beschweren.*³²¹ (B17)
- *Suche relevante Informationen zum Rechtsschutz. Derzeit habe ich diese Website noch nicht benutzt.*³²² (B19)

Der Verbraucherverband wird nicht eindeutig als Interessenvertretung der Verbraucher wahrgenommen: 16% mit Bewertung zwischen 1-2, 40% mit Bewertung zwischen 5-6 und nur 10% mit Bewertung zwischen 9 -10.

Neue Ideen und Verbesserungsvorschläge können mäßig beim Verbraucherverband direkt hervorgebracht werden.

Die Mehrheit (88%) der Befragten meint, dass sich der Verbraucherverband für die Rechte und Interessen der Verbraucher einsetzt, wobei dieser Einsatz zwischen 5-8 bewertet wird.

Knapp die Hälfte der Befragten (48%) ist der Ansicht, dass seit der Gründung des Verbraucherverbands die Interessen der Verbraucher an den Staat weitergetragen werden (Bewertung zwischen 7 - 9).

Mehr als die Hälfte der Befragten (52%) findet, dass der Verbraucherverband die Möglichkeit zu gesellschaftlichen Initiativen bietet (Bewertung zwischen 7 - 9).

Um die Verbraucher besser zu erreichen könnte der Verbraucherverband:

- *Die Verbraucher zur Auswahl von Qualitätsprodukten und -dienstleistungen anleiten; 2. Effizienter Umgang der Verbraucher bei Verbrauchsstreitigkeiten.*³²³ (B7)
- *Bereitstellung von mehr Verbraucherinformationen und Verbraucherberatung, Schutz der Verbraucherrechte, Unterstützung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten oder ordnungsgemäße Beilegung von Rechtsstreitigkeiten mit öffentlichem Interesse.*³²⁴ (B12)
- *Verbraucherverbände müssen ihre Präsenz verstärken. Oftmals sind sich die Verbraucher der Existenz einer solchen gesellschaftlichen Organisation nicht bewusst. Daher wird empfohlen, Kanäle wie Werbung und Fernsehen zu fördern, damit mehr Verbraucher die*

³²¹ *Meiyou shiyingguo, danshi ruguo yudao yanzhong qinquan keneng hui shang wangzhan tousu* 没有使用过，但是如果遇到严重侵权可能会上网站投诉。

³²² *Chaxun youguan quanyi baohu de xinxi. Muqian hai mei yongguo zhe ge wangzhan* 查询有关权益保护的信息。目前还没用过这个网站。

³²³ 1. *Zhiyin xiaofeizhe xuanze youzhi chanpin yu fuwu.* 2. *Youxiao de wie xiaofeizhe chuli xiaofei jiufen* 1、指引消费者选择优质产品与服务。2、有效的为消费者处理消费纠纷。

³²⁴ *Duo tigong yi yixie xiaofei xinxi he xiaofei zixun, baohu xiaofeizhe quanyi, zhichi xiaofeizhe quntixing susong huo zhe shidang de tiqi gongyi susong* 多提供以一些消费信息和消费咨询，保护消费者权益，支持消费者群体性诉讼或者适当地提起公益诉讼。

*Existenz und die Rolle von Verbraucherverbänden verstehen können, um die Verbraucherrechte besser zu schützen.*³²⁵ (B20).

- *Bis jetzt hatte ich persönlich nicht viel Wissen über diese Institution, und ich habe die Vorteile nicht gespürt.*³²⁶ (B23)

Seit der Reform und Öffnungspolitik 1978 können die Verbraucher frei über ihren Verbrauch bestimmen. Dieser Meinung sind 80% der Befragten (Bewertung zwischen 7 - 10).

Seit der Reform und Öffnung kam es zu folgenden Veränderungen im Verbraucherbereich:

- *Von lebensnotwendigen Bedürfnissen und Sicherheitsbedürfnissen zu gesellschaftlichen Bedürfnissen und Statusbedürfnissen.*³²⁷ (B12)
- *Mit steigendem Einkommen bewegen sich die Menschen allmählich vom traditionellen Grundkonsum zu einem entwickelten und genussvollen Konsum.*³²⁸ (B16)
- *Ist von einem Verkäufermarkt zu einem Käufermarkt geworden, und die Verbraucher haben mehr Auswahl und eine bessere Verbraucher-Service-Garantie.*³²⁹ (B17)

In der Mao-Ära war die Situation im Verbraucherbereich wie folgt:

- *Grundlegende Dinge des täglichen Bedarfs werden mit Tickets/Coupons gekauft und die Verbraucher haben nicht die Autonomie Produkte und Dienstleistungen zu wählen. Die Gesellschaft hat insgesamt ein geringes Verbrauchsbewusstsein.*³³⁰ (B17)
- *Es gibt im Grunde genommen keinen Verbrauch, fast alle Lebensnotwendigkeiten sind Kontingente, der Kauf muss anhand des Ortes der Haushaltsregistrierung per Ticket*

³²⁵ *Xiaofeizhe xiehui xuyao tigao cunzai gan. Hen duo shihou xiaofeizhe bing wie yishi dao cunzai zheyang yi ge shehui zuzhi. Suoyi jianyi jinxing guanggao, dianshi deng qudao de tuiguang, rang geng duo xiaofeizhe liaojie dao xiaofeizhe de cunzai he zuoyong, conger geng hao de baohu xiaofeizhe quanyi* 消费者协会需要提高存在感。很多时候消费者并未意识到存在这样一个社会组织。所以建议进行广告、电视等渠道的推广，让更多消费者了解到消费者协会的存在和作用，从而更好地保护消费者权益。

³²⁶ *Muqian weizhi, wo geren bing meiyou dui zhe ge jigou you tai duo liaojie, ye bing meiyou ganshou dao ta dailai de liyi* 目前为止，我个人并没有对这个机构有太多了解，也并没有感受到它带来的利益。

³²⁷ *Cong shengli xuyao he anquan xuyao dao shehui xuyao, zunzhong xuyao* 从生理需要和安全需要到社会需要、尊重需要。

³²⁸ *Suizhe shouru shuiping tigao, renmen cong chuantong de jiben shenghuo xiaofei zhubu xiang fazhanxing he xiangshouxing xiaofei* 随着收入水平提高，人们从传统的基本生活消费逐步向发展性和享受性消费。

³²⁹ *Cong maifang shichang biancheng maifang shichang, xiaofeizhe youle geng duo de xuanze he geng hao de xiaofei fuwu baozhang* 从卖方市场变成买方市场，消费者有了更多的选择和更好的消费服务保障。

³³⁰ *Jiben shenghuo yongpin ping piaoju goumai. xiaofeizhe meiyou xuanze chanpin ji fuwu de zizhuxing. Zhengti shehui de xiaofei yishi di* 基本生活用品凭票据购买，消费者没有选择产品及服务的自主性。整体社会的消费意识低。

*erfolgen, in dem vorgeschriebenen Laden und Ort, innerhalb der angegebenen Frist. Es gibt kein Marktangebot.*³³¹ (B25)

Das Verbandswesen in der Mao-Ära sah wie folgt aus:

- *Politische Werkzeuge.*³³² (B13)
- *Verbraucherverbände sollten zu diesem Zeitpunkt nicht gegründet werden.*³³³ (B17)
- *Es scheint, dass es keine solche Institution gab.*³³⁴ (B25)

72% der Befragten kennen Verbände und Organisationen in anderen Bereichen als den Verbraucherschutz.

Diese weiteren Verbände werden genutzt:

- *Chinesischer Automobilverband, chinesische juristische Gesellschaft.*³³⁵ (B4)
- *Verbände der Wertpapierindustrie, Verbände der Fischereiwirtschaft, Bankenverbände usw., deren Nutzung ist eher gering.*³³⁶ (B12)
- *Pekinger Patentanwälte Verband, der Industrieverband für Dienstleistungen mit geistigem Eigentumsrecht.*³³⁷ (B13)

Weitere Anmerkungen zum chinesischen Verbraucherverband sind:

Muss verbessert werden.³³⁸ (B5)

- *Die Form ist größer als der Inhalt, und die Verantwortung, Verbraucher zu schützen, kann nicht gut umgesetzt und verwirklicht werden. In China gibt es immer noch viele gefälschte und minderwertige Produkte.*³³⁹ (B15)

³³¹ *Jiben meiyou xiaofei, jihu suoyou shenghuo bixupin dou shi peie gongying, bixu ping piaozheng an huji suozaidi, zai guiding de shangdian he didian, zai guiding de shiqinei goumai. Meiyou shichang gongying* 基本没有消费，几乎所有生活必需品都是配额供应，必须凭票证按户籍所在地，在规定的商店和地点，在规定的时期内购买。没有市场供应。

³³² *Zhengzhi gongju* 政治工具。

³³³ *Xiaofeizhe xiehui yinggai na shihou hai mei chengli ba* 消费者协会应该那时候还没成立吧。

³³⁴ *Haoliang meiyou zhe ge jigou ba* 好像没有这个机构吧。

³³⁵ *Zhongguo qiche xiehui, Zhongguo faxuehui* 中国汽车协会，中国法学会。

³³⁶ *Zhengquanyue xiehui, shuichan hangye xiehui, yinhangye xiehui deng, pingshi shiyong jiao shao* 证券业协会、水产行业协会、银行业协会等，平时使用较少。

³³⁷ *Beijing shi zhuanli dailiren xiehui, shoudu zhishi chanquan fuwuyue xiehui* 北京市专利代理人协会；首都知识产权服务业协会。

³³⁸ *You dai ti gao* 有待提高。

³³⁹ *Xingshi dayu neirong, bu neng hen hao de guan che he lüxing baohu xiaofeizhe de zhize, zhongguo de jiamao weilie chanpin haishi hen duo* 形式大于内容，不能很好的贯彻和履行保护消费者的职责，中国的假冒伪劣产品还是很多。

- *Ich hoffe, dass neben der Zeit von 315 (Tag des Schutzes der Verbraucherrechte) auch ein Empfinden existiert, und Beschwerden auf eine wissenschaftlichere Art und Weise eingereicht werden können.*³⁴⁰ (B17)
- *Transparenz, Stärkung der Aufsicht und Empfehlungen und Entfaltung der Funktion.*³⁴¹ (B19)

4.2.2.3. Rollenverteilung und Verbindung zwischen den Akteuren im Verbraucherbereich

60% der Befragten meinen, dass die meisten Initiativen im Verbraucherschutz eher nicht vom Verbraucherverband ausgehen.

20% der Befragten sind davon überzeugt, dass der Verbraucherverband vom Staat unterstützt wird (Bewertung 10). Ebenso zeigt sich eine eher zustimmende Tendenz bei den übrigen Befragten.

Die Mehrheit (52%) der Befragten meint, dass die Gewerbetreibenden durch den Staat kontrolliert werden (Bewertung zwischen 7 - 10).

Der Verbraucherverband initiiert Maßnahmen zum Schutz der Verbraucher. Dies finden 36% der Befragten sehr zutreffend (Bewertung zwischen 8 - 10).

Die Verbraucher werden ermutigt ihre Rechte und Interessen wahrzunehmen Hier liegt die Bewertung im Mittelfeld bei 5 - 7 mit 52%.

Die Verbraucher werden durch nachfolgende Akteure ermutigt, ihre Rechte und Interessen wahrzunehmen:

- *Anwalt: Weil Rechtsanwälte für die Rechte der Verbraucher kämpfen, erhalten sie eine bestimmte Vertretungsgebühr.*³⁴² (B7)
- *Der Verbraucherverband und die Verbraucher selbst.*³⁴³ (B9)
- *Nationale und zugehörige Verbraucherschutzverbände ermutigen die Verbraucher, jedoch in der Praxis ist diese Begeisterung nicht verinnerlicht worden, die Verbraucher haben nicht den wirklichen Ansporn erfahren.*³⁴⁴ (B16)

³⁴⁰ *Xiwang chule 315 (xiaofeizhe weiquan ri) yiwai de shihou ye you cunzai gan, keyi tongguo gengjia kejihua de fangshi jinxing tousu* 希望除了 315（消费者维权日）以外的时间也有存在感，可以通过更加科技化的方式进行投诉。

³⁴¹ *Touminghua, jiaqiang jianguan he jianyi, fahui ying you zuoyong* 透明化、加强监管和建议，发挥应有作用。

³⁴² *Lüshi: Yinwei lüshi wie xiaofeizhe zhengqu quanyi de tongshi hui huoqu yiding de dailifei* 律师：因为律师为消费者争取权益的同时会获取一定的代理费。

³⁴³ *Xiaoxie he xiaofeizhe benshen* 消协和消费者本身。

³⁴⁴ *Guojia ji xiangguan xiaofeizhe quanyi baohu xiehui biaomian guli xiaofeizhe, shiji shang meiyou tixian qi jijixing, daozhi xiaofeizhe bing wie shoudao zhenzheng yiyi shang de guli* 国家及相关消费者权益保护协会表面鼓励消费者，实际上没有体现其积极性，导致消费者并未受到真正意义上的鼓励。

- *Der Staat muss die Verbraucher ermutigen, ihre legitimen Rechte und Interessen wahrzunehmen.*³⁴⁵ (B18)
- *Nachrichtenmedien.*³⁴⁶ (B19) An dieser Stelle soll erwähnt werden, dass die Rolle der Medien in der ganzen restlichen vorliegenden Arbeit nicht berücksichtigt wird.

44% der Befragten sind der Ansicht, dass die Verbraucher durch die Arbeit des Verbraucherverbandes unterstützt werden (Bewertung 7 - 8) und der Verbraucherverband informiert die Verbraucher über aktuelle Geschehnisse im Verbraucherbereich informiert (mit 60% der Bewertungen zwischen 5 - 7 erneut Tendenz zur Mitte).

56% meinen, der Verbraucherverband warnt die Verbraucher vor Produkt- und Dienstleistungsmängel (56% der Bewertungen zwischen 5 – 7).

Der Verbraucherverband erhält seine Aufgaben durch den Staat: 40% der Befragten stimmen eher zu (Bewertung zwischen 6 - 8) und 16% der Befragten stimmen sehr zu (Bewertung zwischen 9 - 10).

Der Verbraucherverband beaufsichtigt die Gewerbetreibenden, um die Verbraucher zu schützen: mit 56% der Bewertungen zwischen 5 - 6 mittelmäßig zutreffend.

Bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden greift der Staat unterstützend ein: 32% eher zutreffend (Bewertung zwischen 6 - 7) und ebenso 32% weniger zutreffend (Bewertung zwischen 4 - 5).

Mehr als die Hälfte (52%) der Befragten ist der Ansicht, dass die Verbraucher sich hinsichtlich des Verbraucherschutzes eher an den Staat wenden, als an den Verbraucherverband.

Die Umsetzung von Maßnahmen zum Schutz der Verbraucher werden durch den Verbraucherverband aktiv, effizient und nachhaltig unterstützt: dies empfinden 48% der Befragten als eher zutreffend (Bewertung zwischen 6 - 7) und 24% als sehr zutreffend (Bewertung zwischen 8 - 10).

Weitere Anmerkungen zur Rollenverteilung und Verbindung zwischen den Akteuren im Verbraucherbereich sind:

- *Zurzeit immer noch auf nichtstaatliche Verbraucherrechtsorganisationen angewiesen, und es ist schwierig für China, eine unabhängige und unvoreingenommene*

³⁴⁵ *Guojia yao guli xiaofeizhe xingshi ziji de hefa quan yi* 国家要鼓励消费者行使自己的合法权益.

³⁴⁶ *Xinwen meiti* 新闻媒体.

*Rechtsschutzorganisation zu haben, die nur objektiv die Angelegenheiten behandelt.*³⁴⁷ (B20)

- *Oft sind es die Konsumenten, die sich privat organisieren, um sich zu schützen.*³⁴⁸ (B25)

4.2.2.4. Entwicklung des Verbraucherumfeldes

60% der Befragten meinen, dass sich die Qualität der Produkte und Dienstleistungen in den letzten Jahren verbessert hat (Bewertung zwischen 6 - 8) und 20% meinen sogar eine wesentliche Verbesserung zu erkennen (Bewertung zwischen 9 - 10).

Die Verbraucher können den angebotenen Produkten und Dienstleistungen vertrauen, dem wird zu 68% von den Befragten zugestimmt (Bewertung zwischen 6 - 7).

Ebenfalls 68% der Befragten wissen, wie sie bei Auftreten von Produkt- und Dienstleistungsmängeln vorgehen (Bewertung zwischen 6 - 7).

Über die Qualität von Produkten und Dienstleistungen informieren sich die Befragten, wie folgt:

- *Ich lese die Bedienungsanleitung.*³⁴⁹ (B1)
- *Anleitung, Beratung, Internetrecherche.*³⁵⁰ (B5)
- *Vorstellung durch Freunde, Markeneffekt, Verbraucherberatung usw.*³⁵¹ (B12)
- *Markeneffekt, Freundschaftsempfehlung.*³⁵² (B16)
- *Produkthandbuch, Internetkritiken, Kundenerfahrungen.*³⁵³ (B21)

Folgende Plattformen werden genutzt, um sich über die Qualität von Produkten und Dienstleistungen zu informieren:

- *Onlinebewertung, Freundschaftsempfehlung.*³⁵⁴ (B6)
- *Weibo, WeChat Freundeskreis, TV, Online-Shopping-Plattform, etc.*³⁵⁵ (B12)
- *Baidu, Taobao, Zhihu.*³⁵⁶ (B15)

³⁴⁷ *Muqian haishi yilai minjian xiaofeizhe weiquan zuzhi, zhongguo hen nan chuxian zhe zheng duli de wu pianjian weiquan zuzhi, zhi neng jiushilunshi* 目前还是依赖民间消费者维权组织，中国很难出现这正独立的无偏见维权组织，只能就事论事。

³⁴⁸ *Wangwang shi minjian xiaofeizhe ziji zuzhi qilai shixing ziwo baohu* 往往是民间消费者自己组织起来实行自我保护。

³⁴⁹ *Kan shuomingshu* 看说明书。

³⁵⁰ *Shuomingshu, zixun, shangwang* 说明书，咨询，上网。

³⁵¹ *Pengyou jieshao, pinpai xiaoying, xiaofei zixun deng* 朋友介绍、品牌效应、消费咨询等。

³⁵² *Pinpai xiaoying, pengyou tuijian* 品牌效应，朋友推荐。

³⁵³ *Chanpin shuomingshu, wangluo pingce, kehu tiyan liuyan* 产品说明书，网络评测，客户体验留言。

³⁵⁴ *Wangshang pingjia, pengyou tuijian* 网上评价，朋友推荐。

³⁵⁵ *Weibo, weixin, pengyou quan, dianshi, wangluo gouwu pingtai deng* 微博、微信、朋友圈、电视、网络购物平台等。

³⁵⁶ *Baidu, taobao, zhihu* 百度、淘宝、知乎。

- *Die offizielle Website des Produkts.*³⁵⁷ (B23)

Bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden steht der Verbraucherverband unterstützend zur Seite, 60% der Befragten bewerten dies zwischen 5 - 6. Die Qualität der angebotenen Produkte und Dienstleistungen hat sich durch die Arbeit des Verbraucherverbandes verbessert, dem stimmen 52% der Befragten eher zu (Bewertung zwischen 6 - 7).

Die Initiativen im Verbraucherschutz stärken die individuellen Rechte und Interessen der Verbraucher, dies empfinden 56% als eher zutreffend.

Im Verbraucherschutz wünschen sich die Befragten folgende Maßnahmen:

- *Bequemer Reklamationskanal.*³⁵⁸ (B9)
- *Bekämpfung von gefälschten und minderwertigen Produkten.*³⁵⁹ (B15)
- *Den Prozess der Bearbeitung von Verbraucherbeschwerden weiter zu rationalisieren und gleichzeitig die Überwachung der Händler zu verstärken.*³⁶⁰ (B17)
- *Stärkung der Verwaltung, auch Wunsch des staatlichen Eingreifens, schließlich ignorieren die öffentlichen Einrichtungen der Bevölkerung zu antworten, die Antwort auf die Frage kann auch nicht das Problem lösen.*³⁶¹ (B18)
- *Rechtliches Wissen weit verbreiten.*³⁶² (B22)

Weitere Anmerkungen zur Entwicklung des Verbraucherumfeldes sind:

- *Es gibt eine gewisse Verbesserung, aber es ist noch ein langer Weg, die Verbraucher vollständig zu schützen.*³⁶³ (B3)
- *Angestrengt weitermachen.*³⁶⁴ (B5)
- *Es gibt ein offensichtlicheres Angebot.*³⁶⁵ (B7)

³⁵⁷ *Chanpin de guanwang* 产品的官网.

³⁵⁸ *Bianjie tousu tongdao* 便捷投诉通道.

³⁵⁹ *Daji jiamao weilie chanpin* 打击假冒伪劣产品.

³⁶⁰ *Jinyibu jianhua xiaofeizhe tousu de chuli liucheng, tongshi jiaqiang dui shangjia de jiandu* 进一步简化消费者投诉的处理流程, 同时加强对商家的监督.

³⁶¹ *Jiada guanli lidu, ye xiwang guojia jieru, bijing shiye danwei dui ren aida buli, fankui wenti ye bu neng dedao jie jue* 加大管理力度, 也希望国家介入, 毕竟事业单位对人爱答不理, 反馈问题也不能得到解决.

³⁶² *Puji falü zhishi ba* 普及法律知识吧.

³⁶³ *You yiding de tigao, dan juli wanquan baohu xiaofeizhe hai you hen zhang de lu yao zou* 有一定的提高, 但距离完全保护消费者还有很长的路要走.

³⁶⁴ *Jixu nuli* 继续努力.

³⁶⁵ *Youle jiao mingxian de tigong* 有了较明显的提供.

- *Die Verbraucher neigen eher dazu, online einzukaufen, sie können Informationen schneller erhalten und ihre Bedürfnisse befriedigen, aber sie haben Vertrauensprobleme und benötigen weiteren Schutz und Prävention.*³⁶⁶ (B12)
- *Passen sich dem Wandel der Zeit an.*³⁶⁷ (B16)

Abschließend anzumerken ist, dass was die Antworten auf den Skalierungen 1- 10 betrifft, läßt sich beobachten, dass die meisten Befragten eher mittlere Werte wählen. Sie kehren weder komplett ab, noch sind sie von der Aussage überzeugt.

4.2. Zusammenschau der Verbrauchersicht

Die Befragten kennen den Verbraucherschutz und das Verbraucherschutzgesetz. Als Verbraucher sind sie Teil des Verbraucherschutzes und haben ein Anrecht auf den Schutz ihrer legitimen Rechte und Interessen. Den Verbrauchern sind ihre Rechte laut Verbraucherschutz weitgehend bekannt und auch einige rechtliche Erweiterungen im Verbraucherbereich seit der Gesetzesrevision sind bei den Befragten angekommen. Ebenso wissen die Befragten über die veränderte Verbrauchersituation seit Reform und Öffnung Bescheid und sehen den Wandel von einem reinen Konsum zur Befriedigung der notwendigen Lebensbedürfnisse hin zu einem Konsum aus Genuss und Status Motivation heraus. Auch ist einigen bekannt, dass das Verbandswesen sich seit Ende der Mao-Ära der neuen wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Situation entsprechend erweitert oder erst etabliert hat.

Die Rolle des Verbraucherverbandes ist den Befragten jedoch nicht eindeutig klar, und 40% der Befragten kennen den chinesischen Verbraucherverband gar nicht. Die Befragten, die ihn kennen, sind zwar der Ansicht, dass der Verbraucherverband bis zu einem gewissen Grad positiv zum Verbraucherschutz beiträgt, jedoch wird der Verband von den Verbrauchern kaum aktiv genutzt. Bei Streitigkeiten mit Gewerbetreibenden wird eher unter den Parteien selbst nach einer Lösung gesucht und hinsichtlich des sich Informierens über Produkt- und Dienstleistungsqualität wird nicht die offizielle Webseite cca.org.cn des chinesischen Verbraucherverbandes genutzt, sondern auf andere Plattformen wie Baidu und Taobao zugegriffen, oder auch im Bekanntenkreis um eine Empfehlung gebeten. Der

³⁶⁶ *Xiaofeizhe geng qingxiang yu wangluo gouwu, keyi geng kuai de huode xinxi, manzu xuyao, danshi que cunzai xinren wenti, xuyao jinyibu de baohu he fangfan guizhi* 消费者更倾向于网络购物, 可以更快地获得信息、满足需要, 但是却存在信任问题, 需要进一步的保护和防范规制.

³⁶⁷ *Shunying shidai bianhua* 顺应时代变化.

Verbraucherschutz und das Verbrauchsumfeld haben sich laut den Befragten in den letzten Jahren verbessert, dennoch kommt es nach wie vor zum Vertrieb von minderwertigen und gefälschten Waren und die Beschwerdemöglichkeiten sind komplex, zeit- und kostenintensiv. Die Befragten fordern eine stärkere Aufsicht und eine härtere Bestrafung der Gewerbetreibenden durch den Staat, ein vollständiges und verständliches Rechtssystem und einen einfachen nutzbaren Beschwerdekanal.

Anschließend an die Darstellung der Ergebnisse aus der Verbraucherbefragung zu ihrer Sichtweise und ihrer Wahrnehmung in Bezug auf den chinesischen Verbraucherschutz, soll diese nun den Ergebnissen aus obiger Analyse zur Sicht des Verbraucherverbandes gegenübergestellt und analysiert werden. Es folgt eine Interpretation der Ergebnisse und das Fazit.

5. Interpretation und Fazit

Sowohl der chinesische Verbraucherverband in seinen Veröffentlichungen als auch die befragten Verbraucher sehen die Rechte und Interessen der Verbraucher als besonders schützenswert an. Der Verbraucherschutz und das Verbraucherschutzgesetz sollen diesem Zweck dienen. Obwohl sich das Verbrauchsumfeld in den letzten Jahren verbessert hat und weitere Rechtsschutzmöglichkeiten für die Verbraucher in der aktuellen Gesetzgebung zum Verbraucherschutz verankert sind, sind weder der chinesische Verbraucherverband noch die befragten Verbraucher zufrieden mit der derzeitig vorherrschenden Situation und fordern weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Produkt- und Servicequalität, der Reinigung des Marktes vor unlauter wirtschaftenden Gewerbetreibenden und zur Erweiterung der Beschwerdekanaäle. Die Tätigkeiten der Gewerbetreibenden sollen genauestens beaufsichtigt werden und bei Gesetzesverstößen sollen den Gewerbetreibenden harte Strafen ausgesprochen werden. In den Veröffentlichungen des Verbraucherverbandes heißt es, dass die Aufsicht über die Gewerbetreibenden und den Markt in der Verantwortlichkeit der gesamten Gesellschaft liegt. Für die Verbraucher liegt die Verantwortlichkeit des Verbrauchsumfeldes in der politischen Führung. Hinsichtlich der Verbesserung der Beschwerdekanaäle sind sich Verbraucherverband und Verbraucher einig, dass es zu einer Zeit- und Kostenersparnis im Beschwerdeverfahren kommen muss, damit die Verbraucher auch tatsächlich von ihrem Recht Gebrauch machen und die Initiative ergreifen dafür zu kämpfen.

Die Meinungen der befragten Verbraucher zur Situation im Verbraucherbereich stimmen zu einem großen Teil mit den Inhalten der Veröffentlichungen durch den Verbraucherverband überein. Ein deutlicher Unterschied besteht jedoch zwischen der Selbstdarstellung des Verbraucherverbandes inklusive seiner Rolle im Verbraucherbereich in dessen Veröffentlichungen und der Wahrnehmung des Verbraucherverbandes durch die befragten Verbraucher. Der Verbraucherverband präsentiert sich als Interessensvertretung der Verbraucher und als Hüter ihrer Rechte und Interessen. Der Verband informiert laut eigener Darstellung zu aktuellen Geschehnissen im Verbraucherbereich, führt Vergleichstests von Produkten und Dienstleistungen durch und verbreitet die Ergebnisse zeitnah an die Verbraucher als Beitrag und Stütze bei der Kaufentscheidung. Darüber hinaus setze er sich für die Rechte und Interessen der Verbraucher ein, trage die Stimme der Verbraucher an die staatlichen Behörden weiter und beeinflusse dadurch die Gesetzgebung und die Verbrauchspolitik zu Gunsten der Verbraucher und der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung. Der

Verbraucherverband stellt sich als erste Anlaufstelle für Verbraucher und als Initiator im Verbraucherbereich dar.

Die Sicht der befragten Verbraucher weicht jedoch stark vom Selbstbild des Verbraucherverbandes ab. 100% der Befragten kennen den Begriff Verbraucherschutz und das Verbraucherschutzgesetz, aber nur 60% haben etwas vom chinesischen Verbraucherverband gehört und fast keiner (92%) hatte bereits mit ihm zu tun. Der Verbraucherverband wird nicht eindeutig als Interessensvertretung der Verbraucher wahrgenommen und auch nicht als Hauptinitiator im Verbraucherschutz. Wollen sich die befragten Verbraucher über die Qualität von Produkten und Dienstleistungen informieren, nutzen sie nicht die offizielle Webseite des Verbraucherverbandes, sondern andere Onlineplattformen wie Baidu und Taobao, oder erkundigen sich im Bekanntenkreis. Hinsichtlich der Beilegung von Streitigkeiten greifen die Befragten auch nicht auf die Unterstützung des Verbraucherverbandes zurück, sondern lösen die Unstimmigkeiten direkt mit dem Gewerbetreibenden oder über eine Beschwerde bei der entsprechenden staatlichen Verwaltungsbehörde. Das Konzept der Interessensvertretung, beschrieben in den Veröffentlichungen als Bindeglied zwischen den Akteuren des Verbraucherbereiches, findet sich in den Meinungen der befragten Verbraucher nicht wieder.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass der chinesische Verbraucherverband als offizielle Interessensvertretung in der Verbrauchspolitik der VR China verankert ist und eine enge Zusammenarbeit zwischen ihm und der politischen Führung besteht. Beide verfolgen das übergeordnete Ziel der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung und sehen dabei den Verbraucherschutz als wichtigen Motor zur Verbesserung des Verbrauchsumfeldes an.

Nach der Durchführung der oben dargestellten Untersuchungen und der Auswertung der dabei erzielten Ergebnisse stellt sich erneut und gerade die Frage nach der Rolle des chinesischen Verbraucherverbandes, wenn dieser von den Verbrauchern relativ wenig Beachtung geschenkt bekommt und seine Unterstützung kaum in Anspruch genommen wird. Es existiert eine Interessensvertretung im Verbraucherbereich, welche von der politischen Führung aus errichtet wurde und welche im Zuge der Gesetzesrevision eine Erweiterung ihrer Kompetenzen erfahren hat. Es handelt sich um eine soziale Organisation, welche zur Aufgabe den Schutz der Rechte und Interessen der Verbraucher hat. In ihren Veröffentlichungen appelliert sie an die Verbraucher für Ihre Recht zu kämpfen und sich nicht mit minderwertigen Produkten und Dienstleistungen zufrieden zu geben. Die Organisation stellt sich selbst als Bindeglied

zwischen der politischen Führung und den Verbrauchern dar und möchte die erste Anlaufstelle bei Streitigkeiten zwischen Gewerbetreibenden und Verbrauchern sein. Außerdem stellt der chinesischen Verbraucherverband die Meinungen der Verbraucher als besonders wichtig dar und bietet auf seiner Webseite die Möglichkeit zum Verfassen einer direkten Stellungnahme durch den Verbraucher, nachfolgend an seine Veröffentlichungen. Der Selbstdarstellung des Verbandes zufolge, scheint den Verbrauchern und der Gesellschaft ein gewisser Raum zur gesellschaftlichen Partizipation geboten zu werden. Herrschen nach wie vor, durch die enge Bindung an die politische Führung und der top down Errichtung der Organisation, staatskorporatistische Strukturen vor, könnte es durch eine Erweiterung der Verbandskompetenzen und der gesellschaftlichen Beteiligung zu gelockerten Strukturen in Richtung gesellschaftlichen Korporatismus kommen. Die Verbraucher nehmen die Interessensvertretung jedoch kaum wahr und lösen Verbrauchsstreitigkeiten vorwiegend direkt mit dem verantwortlichen Gewerbetreibenden. Es scheint, als hätten die Verbraucher noch kein Bewusstsein für den Sinn und Zweck des chinesischen Verbraucherverbandes geschaffen und somit auch noch nicht in Erwägung gezogen sich über den Verband am politischen Geschehen zu beteiligen.

6. Literaturverzeichnis

Monographien und Artikel:

- Binding, Jörg. "Consumer protection law in the People's Republic of China." *China-EU Law Journal* 3, no. 3 (September 2014): 223-252. doi: 10.1007/s12689-013-0039-z.
- Binding, Jörg. "Das Verbraucherrecht der VR China - Teil 1." *Verbraucher und Recht* 11, (2012): 423-428.
- Binding, Jörg. "Das Verbraucherrecht der VR China - Teil 2." *Verbraucher und Recht* 12, (2012): 469-477.
- Binding, Jörg und Jiang, Long. "Die Revision des chinesischen Verbraucherrechts – Beruhigungspille oder Drops gelutscht?" *Zeitschrift für Chinesisches Recht*, (2013): 191-200.
- Binding, Jörg und Jiang, Long. "Mehr Schutz für Konsumenten – Das revidierte chinesische Verbraucherschutzgesetz tritt in Kraft." *Zeitschrift für Chinesisches Recht*, (2014): 63-68.
- Gao, Tong. "Chinese consumer protection philosophy." *Journal of Consumer Policy* 14, no. 3 (1992): 337-350. doi: 10.1007/BF00380903.
- Han, Jun. "The Emergence of Social Corporatism in China: Nonprofit Organizations, Private Foundations, and the State." *China Review* 16, no. 2 (2016): 27-53.
- He, Lichao. "Still the Age of the State? Organized Social Participation and Civil Society Development in Urban China." *Pacific Focus* 24, no. 3 (2009): 317-340. doi: 10.1111/j.1976-5118.2009.01028.x.
- Hearn, Kay. "Official/ Unofficial: Information Management and Social Association." *Journal of Current Chinese Affairs* 39, no. 3 (2010): 211-241.
- Heberer, Thomas. "Entsteht in China eine Zivilgesellschaft top-down? Diskurse über Zivilgesellschaft in China." *Deutsch-Chinesisches Kulturnetz* (März 2010): 1-15. <http://www.goethe.de/mmo/priv/5814904-STANDARD.pdf>.
- Heberer, Thomas, und Sausmikat, Nora. "Bilden sich in China Strukturen einer Zivilgesellschaft heraus?" *Duisburger Arbeitspapiere Ostasienwissenschaften*, Nr. 61 (2004): 1-39.
- Ho, Suk-Ching. "The emergence of consumer power in China." *Business Horizons* 40, no. 5 (1997): 15-21. doi: 10.1016/S0007-6813(97)90082-3.
- Hooper, Beverley. "Consumer Voices: Asserting Rights in Post-Mao China." *China Information* 14, no. 2 (2000): 92-128. doi: 10.1177/0920203X0001400203.
- Hooper, Beverley. "The consumer citizen in contemporary China." *Centre for East and South-East Asian Studies Lund University Working Paper*, no. 12 (2005): 1-20.

- Howell, Jude. "Civil Society, Corporatism and Capitalism in China." *Journal of Comparative Asian Development* 11, no. 2 (2012): 271-297. doi: 10.1080/15339114.2012.711550.
- Hsu, Carolyn L. and Jiang, Yuzhou. "An Institutional Approach to Chinese NGOs: State Alliance versus State Avoidance Resource Strategies." *The China Quarterly* 221, (2015): 100-122. doi:10.1017/S0305741014001568.
- Jing, Yijia. "Between Control and Empowerment: Governmental Strategies towards the Development of the Non-profit Sector in China." *Asian Studies Review* 39, no. 4 (2015): 589-608. doi: 10.1080/10357823.2015.1090394.
- Kojima, Kazuko, Choe, Jae-Young, Ohtomo, Takafumi, and Tsujinaka, Yutaka. "The Corporatist System and Social Organizations in China." *Management and Organization Review* 8, no. 3 (2012): 609-628. doi: 10.1111/j.1740-8784.2012.00298.x.
- Lipinsky, Astrid. *Der Chinesische Frauenverband: eine kommunistische Massenorganisation unter marktwirtschaftlichen Bedingungen*. Berlin [u.a.]: Lit, 2006.
- Mayring, Philipp. *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*. Weinheim [u.a.]: Beltz, 2010.
- Overby, A. Brooke. "Consumer protection in China after accession to the WTO." *Syracuse J. Int'L. & Com.* 33, no. 347 (2006): 347-392.
- Schmitter, Philippe C. "Still the Century of Corporatism?" *The Review of Politics* 36, no. 1 (1974): 85-131. doi: 10.1017/S0034670500022178.
- Teets, Jessica C. "Let Many Civil Societies Bloom: The Rise of Consultative Authoritarianism in China." *The China Quarterly* 213, (2013): 19-38. doi:10.1017/S0305741012001269.
- Unger, Jonathan, and Chan, Anita. "State corporatism and business associations in China: A comparison with earlier emerging economies of East Asia." *International Journal of Emerging Markets* 10, no. 2 (2015): 178-193. <http://dx.doi.org/10.1108/IJOEM-09-2014-0130>.
- Yang, Yongjiao, Zhang, Xiongxiang, Tang, Delong and Wilkinson, Mick. "The Abolition of Dual Administration of NGOs in China: Imperatives and Challenges." *International Journal of Social Science and Humanity* 5, no. 6 (June 2015). doi: 10.7763/IJSSH.2015.V5.515.
- Zheng, Xiang and Liao, Zhixiong. "Consumer law and practice in China: A critique on the 20-year experience and the recent amendment bill." *International Journal on Consumer Law and Practice* 1, (2013): 1-13. <http://hdl.handle.net/10289/10514>.
- Zhou, Lulu. *Chinesisches Verbraucherschutzrecht: systematische Diskussion des chinesischen Verbraucherschutzrechts und das deutsche Recht als Ausgangsbasis*. Hamburg: Kovač, 2010.

Gesetzestexte:

Gresbrand, Alexander; Martinek, Madeleine; Odom, Thomas; Roterm, Nina; Will, Ronja und Pißler, Knut Benjamin. "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern," *Zeitschrift für Chinesisches Recht* 21, Nr. 1 (2014): 69-85. Zuletzt aufgerufen am 17. Oktober 2018. <https://www.zchinr.org/index.php/zchinr/article/view/527>. (Deutsche Übersetzung).

Nationaler Volkskongress Chinas (*Zhongguo renmin daibiao dahui* 中国人民代表大会). "Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Rechte und Interessen von Verbrauchern (*Zhongguo Renmin Gongheguo xiaofeizhe quanyi baohu fa* 中华人民共和国消费者权益保护法)." Zuletzt aufgerufen am 6. August 2018. http://www.npc.gov.cn/npc/xinwen/2013-10/26/content_1811773.htm.

Internetquellen:

Agentur der Europäischen Union für Grundrechte. "Charta der Grundrechte der Europäischen Union, Artikel 38 – Verbraucherschutz." Zuletzt aufgerufen am 29. Juli 2018. <http://fra.europa.eu/de/charterpedia/article/38-verbraucherschutz>.

Consumers International. "Who we are." Accessed July 29, 2018. <https://www.consumersinternational.org/who-we-are/>.

Europäische Union. "Verbraucher." Zuletzt aufgerufen am 29. Juli 2018. https://europa.eu/european-union/topics/consumers_de.

Zhongguo xiaofeizhe xiehui 中国消费者协会 (Chinesischer Verbraucherverband). Zuletzt aufgerufen am 7. August 2018. <http://www.cca.org.cn>.

Analysierte Texte (Webpage des Chinesischen Verbraucherverbandes):

Text 1: "2016 nian xiaofei weiquan nian zhuti xin xiaofei wo zuozhu

2016 年消费维权年主题 新消费 我做主 (Im Jahr 2016 lautet das Jahresthema des Verbraucherschutzes „neuer Verbrauch, ich entscheide“)." Zuletzt aufgerufen am 7. August 2018. <http://cca.org.cn/xxgz/detail/25952.html>.

Text 2: "2015 nian xiaofei weiquan nian zhuti xieshou gong zhi chang xiang xiaofei

2015 年消费维权年主题 携手共治 畅享消费 (Im Jahr 2015 lautet das Jahresthema des Verbraucherschutzes „Hand in Hand gemeinsames Regieren, genussvoller Verbrauch“)." Zuletzt aufgerufen am 7. August 2018. <http://cca.org.cn/xxgz/detail/25951.html>.

Text 3: "2014 nian zhuti xin xiaofa xin quanyi xin zeren 2014 年主题 新消法新权益新责任 (Das Jahresthema 2014 ist „neues Verbraucherschutzgesetz, neues Rechtsgut, neue

Verantwortlichkeit“)." Zuletzt aufgerufen am 7. August 2018. <http://cca.org.cn/xxgz/detail/16952.html>.

Text 4: "*2013 nian zhuti rang xiaofeizhe geng you liliang* 2013年主题 让消费者更有力量 (Das Jahresthema 2013 lautet „den Verbrauchern mehr Macht lassen“)." Zuletzt aufgerufen am 7. August 2018. <http://cca.org.cn/xxgz/detail/16951.html>.

Text 5: "*Zhongxiaoie: pandian xin "xiaofa" shishi bannian qingkuang* 中消协: 盘点新《消法》实施半年情况 (Chinesischer Verbraucherverband: Bilanz zur Situation nach einem halben Jahr der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes)." Zuletzt aufgerufen am 7. August 2018. <http://cca.org.cn/zxsd/detail/3993.html>.

Text 6: "*Zhongxiaoxie: xin "xiaofa" shishi bai ri qingkuang diaocha baogao* 中消协: 新《消法》实施百日情况调查报告 (Chinesischer Verbraucherverband: Ein Untersuchungsbericht zur Situation nach 100 Tagen der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes)." Zuletzt aufgerufen am 7. August 2018. <http://cca.org.cn/zxsd/detail/3402.html>.

Text 7: "*Quanguo xiaoxie zuzhi guanche luoshi xin "xiaofa" qingkuang tongbao* 全国消协组织贯彻落实新《消法》情况通报 (Die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen informieren zur Situation der praktischen Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes)." Zuletzt aufgerufen am 7. August 2018. <http://cca.org.cn/zxsd/detail/3668.html>.

Text 8: "*Quanguo xiaoxie zuzhi guanche luoshi xin xiaofa yi zhounian qingkuang tongbao* 全国消协组织贯彻落实新消法一周年情况通报 (Die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen informieren zur Situation am ersten Jahrestag der praktischen Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes)." Zuletzt aufgerufen am 7. August 2018. <http://cca.org.cn/zxsd/detail/24936.html>.

Text 9: "*Zhongxiaoie zai Zhengzhou juban 2014 nian di-yi qi xin "xiaofa" peixun ban* 中消协在郑州举办 2014 年第 1 期新《消法》培训班 (Der chinesische Verbraucherverband hielt den ersten Trainingskurs zum neuen Verbraucherschutzgesetz im Jahr 2014 in Zhengzhou ab)." Zuletzt aufgerufen am 7. August 2018. <http://cca.org.cn/zxsd/detail/1381.html>.

Text 10: "*Zhongxiaoie zhichi Shanghai xiaobaowei tiqi gongyi susong: jiang kefu kunnan jixu tuidong gongyi susong gongzuo jinbu* 中消协支持上海消保委提起公益诉讼: 将克服困难继续推动公益诉讼工作进步 (Der chinesische Verbraucherverband unterstützt das Verbraucherschutzkomitee von Shanghai bei der Erhebung einer Klage mit öffentlichem Interesse³⁶⁸: Überwindung der Schwierigkeiten und weitere Förderung des Fortschrittes von

³⁶⁸ Verbandsklage, engl. public interest litigation.

Klagen im öffentlichen Interesse)." Zuletzt aufgerufen am 7. August 2018.
<http://cca.org.cn/zxsd/detail/25370.html>.

7. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Die Entwicklung der Staats-Gesellschafts-Beziehungen in der VR China. Grafik stammt von der Verfasserin.	17
Abbildung 2:	Organisationsstruktur des nationalen Verbraucherverbandes. China Consumers Association. "Organizational Structure". Accessed August 15, 2018. http://www.cca.cn/En/Organizational.html .	33
Abbildung 3:	Startseite der offiziellen Webseite des chinesischen Verbraucherverbandes. Zhongguo xiaofeizhe xiehui 中国消费者协会 (Chinesischer Verbraucherverband) . Zuletzt aufgerufen am 15. August 2018. http://www.cca.org.cn .	42
Abbildung 4:	Möglichkeit zur Interaktion: Verfassen eines Kommentars. Zhongguo xiaofeizhe xiehui 中国消费者协会 (chinesischer Verbraucherverband) . "Quanguo xiaoxie zuzhi guanche luoshi xin xiaofa yi zhounian qingkuang tongbao 全国消协组织贯彻落实新消法一周年情况通报 (Die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen informieren zur Situation am ersten Jahrestag der praktischen Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes)". Zuletzt aufgerufen am 15. August 2018. http://www.cca.org.cn/zxsd/detail/24936.html .	47
Abbildung 5:	Von welchem Stakeholder ist die Initiative ausgehend?	73
Abbildung 6:	Die Initiativen der politischen Führung werden durch welchen Stakeholder durchgeführt?	74
Abbildung 7:	An wen richtet sich der Verbraucher?	75
Abbildung 8:	An wen richtet sich der Verbraucherverband?	76
Abbildung 9:	Wer ist von staatlichen Initiativen betroffen?	77
Abbildung 10:	Wer ist von Verbraucherinitiativen betroffen?	78
Abbildung 11:	Wer ist von Verbraucherverbandsinitiativen betroffen?	79

8. Anhang

Anhang 1:	Zusammenfassung	108
Anhang 2:	Abstract	109
Anhang 3:	Vollständige Übersetzungen der analysierten Texte	110
Anhang 4:	Fragebogen auf Chinesisch	205
Anhang 5:	Fragebogen auf Deutsch	214
Anhang 6:	Auswertungstabelle zu den beantworteten Fragebögen	224
Anhang 7:	Ausgefüllte Fragebögen des Samples	231

Anhang 1: Zusammenfassung

Weltweit werden in einer Vielzahl an Ländern die Rechte der Verbraucher durch Gesetze und darauf aufbauende institutionelle Strukturen geschützt. Inwieweit die unterschiedlichen Gesetze in verschiedenen Ländern die Verbraucher wirklich schützen ist allerdings offen und wird vom demokratischen Entwicklungsstadium beziehungsweise dem Grad an gesellschaftlicher Partizipation eines Staates abhängen, und ist in diesem Sinne im Einzelfall zu überprüfen.

Unter Berücksichtigung der historischen Entwicklung von Politik, Wirtschaft und Gesellschaft, wird die Rolle des Verbraucherschutzes und des Verbraucherschutzverbandes im korporatistischen China dargestellt. In Hinsicht auf die Fragestellung „Was bedeutet Interessensvertretung in der VR China heute?“ sind der aktuelle Stand der Beziehungen zwischen Staat und Gesellschaft von essentieller Bedeutung sowie die Entstehung des chinesischen Korporatismus. Ebenso notwendig ist die Untersuchung des Verbraucherschutzes im Allgemeinen und die Beschreibung der Entstehung und der Entwicklungsstufen des chinesischen Verbraucherverbandes, die offizielle Interessensvertretung im Verbraucherbereich.

Durch die Auswertung von Übereinstimmungen und Abweichungen der Verbandsdarstellung und der Verbraucherwahrnehmung werden Rückschlüsse auf die Bedeutung der Interessensvertretung im Verbraucherbereich gezogen. Anhand einer Inhaltsanalyse von Veröffentlichungen des Verbandes auf seiner offiziellen Webseite wird die aktuelle Selbstpräsentation des Verbraucherverbandes analysiert. Diese Selbstdarstellung des Verbandes wird der Wahrnehmung und der Darstellung der Verbraucher gegenübergestellt. Eine schriftliche Befragung gewonnen. Eine schriftliche Befragung dokumentiert die Verbrauchersicht.

Der chinesische Verbraucherverband ist gesetzlich im Verbraucherschutz verankert und stellt sich selbst als Bindeglied zwischen der politischen Führung und der Gesellschaft dar. Es handelt sich um eine soziale Organisation, welche zur Aufgabe den Schutz der Rechte und Interessen der Verbraucher hat und einen Raum für gesellschaftliche Beteiligung bietet. Jedoch scheinen die Verbraucher noch kein Bewusstsein für die Funktion der Interessensvertretung geschaffen zu haben und nehmen die Organisation kaum wahr.

Anhang 2: Abstract

Worldwide, in a large number of countries, the rights of consumers worldwide are protected by laws and institutional structures based on them. To what extent the different laws in different countries actually protect consumers is, however, open and will depend on the stage of democratic development or the degree of social participation of a state, and in this sense has to be reviewed on a case-by-case basis.

Taking into account the historical development of politics, economy and society, the role of consumer protection and the consumer protection association in corporatist China is presented. With regard to the question "What does interest representation/association mean in the People's Republic of China today?", the current development of the relationship between state and society is of essential importance as well as the emergence of Chinese corporatism. Also necessary is the study of consumer protection in general and the description of the emergence and development stages of the Chinese consumer association.

Through the evaluation of matches and deviations of the association representation and the consumer perception conclusions on the meaning of the representation of interests in the consumer area are drawn. Based on a content analysis of publications of the association on its official website, the current self-presentation of the consumer association is analyzed. The representation of the association is contrasted with the perception and presentation of consumers. The findings on the consumer perspective are obtained by a written survey.

The Chinese consumer association is legally anchored in consumer protection and presents itself as a link between political leadership and society. It is a social organization dedicated to protecting the rights and interests of consumers and providing a space for social participation. However, consumers still do not seem to have created awareness of the role of the association and are barely aware of the organization.

Anhang 3: Vollständige Übersetzungen der analysierten Texte

Die Übersetzung ins Deutsche erfolgte durch die Verfasserin.

Text 1:

Originaltitel	2016 nian xiaofei weiquan nian zhuti xin xiaofei wo zuozhu 2016 年消费维权年主题 新消费 我做主
Übersetzung	Im Jahr 2016 lautet das Jahresthema des Verbraucherschutzes „neuer Verbrauch, ich entscheide“
Datum	18.01.16
Link	http://cca.org.cn/xxgz/detail/25952.html

Um den Geist der fünften Plenarsitzung des 18. Zentralkomitees der KPCh zu verwirklichen, das Eröffnungsjahr des Entwicklungsplans „13 5“³⁶⁹ zu begrüßen, die Leitlinien des Staatsrates „zur aktiven Entwicklung der führenden Rolle des neuen Verbrauchs und zur schnellen Heranbildung neuer Angebote und neuer Dynamiken“ umzusetzen, die andauernde Verbesserung des Verbrauchsumfeldes zu fördern, hat der chinesische Verbraucherverband, auf der Grundlage von umfassend gesammelten Meinungen von Verbrauchern und allen gesellschaftlichen Schichten, das Jahresthema 2016 als „neuer Verbrauch, ich entscheide“ bestimmt.

Die Bedeutung des Jahresthemas

Der neue Verbrauch führt zu einer Aufwertung der Verbrauchsstruktur, schafft neue Dynamiken zur Umgestaltung des Wirtschaftsmodells, ist ein bedeutender Weg und eine unausweichliche Entscheidung zur Verbesserung des Lebensunterhaltes des Volkes, zur Förderung der Entwicklung und zur Perfektionierung der Mechanismen. Der neue Verbrauch benötigt neue Ideen und neue Initiativen. Das Jahresthema des Verbraucherschutzes im Jahr 2016 „neuer Verbrauch, ich entscheide“ steht für die Unterstützung und die Befürwortung der Verbraucher für den neuen Verbrauch, sowie den täglichen Schrei der Verbraucher nach einem guten Verbrauchsumfeld.

„Neuer Verbrauch, ich entscheide“ hat die nachfolgenden drei Bedeutungen: Eine Bedeutung ist die Etablierung der Idee der „Verbraucherpriorität“, das aufmerksame Zuhören der Verbraucherstimme, die Beachtung der Verbrauchernachfrage, das Zufriedenstellen der Verbraucherbedürfnisse, die Gewinnung der Zustimmung und Anerkennung der Verbraucher

³⁶⁹ 13. Fünfjahresplan.

für den neuen Verbrauch; Die zweite Bedeutung ist die Förderung der Kultur von „Ehrlichkeit, Gerechtigkeit, Gesetzlichkeit“, die Erneuerung der Rechtsschutzmechanismen für Verbraucher, die Bildung eines guten Umfeldes, in welchem Verbraucher frei über den Verbrauch entscheiden können; Die dritte Bedeutung ist die Anleitung zum wissenschaftlich rationalen Verbrauch, das Ausüben des grünen Verbrauchs mit Lebensqualität, der Ruf nach dem Rechtsschutzbewusstsein, die Befürwortung des gesetzmäßigen Rechtsschutzes, das Ergreifen der Initiative der Verbraucher als Unterstützer des neuen Verbrauchs.

Die Grundlagen des Jahresthemas

Erstens, der gute Schutz der legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher ist eine bedeutende Grundlage für die Entfaltung des Verbrauchs, welche zum Wirtschaftswachstum beiträgt. Die fünfte Plenarsitzung des 18. Zentralkomitees der KPCh hat zum ersten Mal „die grundlegende Rolle der Entfaltung des Verbrauchs für das Wachstum“ in den Zentraldokumenten niedergeschrieben. Den Statistiken zufolge, betrug in den ersten drei Quartalen des Jahres 2015 der Beitragssatz des Verbrauchs zum Wirtschaftswachstum knapp 60%. Die fundamentale Auswirkung des Verbrauchs auf das Wirtschaftswachstum wird immer deutlicher. Der Entwicklungsplan „13 5“ schlägt vor, dass der zukünftige Verbrauch eine noch wichtigere Rolle für die Entwicklung spielen wird. Die zunehmende Bedeutung des Verbrauchs, die Stärkung des Verbraucherrechtsschutzes und die Verbesserung der Verbraucherrechtsschutzmechanismen sind die grundlegenden Garantien zur Optimierung des Verbrauchsumfeldes, zur Wahrung der Verbrauchsbegeisterung, zur Anregung des Verbrauchspotentials und zur nachhaltigen Entfaltung des Verbrauchs mit Wirkung auf das Wirtschaftswachstum.

Zweitens, besteht das Konzept der „Verbraucherpriorität“ darin, die Entwicklung des neuen Verbrauchs und die Bedeutung der angebotsseitigen Reformen zu fördern. Der Staatsrat betont in den Leitlinien „zur aktiven Entwicklung der führenden Rolle des neuen Verbrauchs und zur schnellen Heranbildung neuer Angebote und neuer Dynamiken“, dass die Entfaltung einer führenden Rolle des neuen Verbrauchs eine immanente Anforderung für die noch bessere Zufriedenstellung der Verbrauchsbedürfnisse der Bürger und die Steigerung der Lebensqualität der Menschen ist. Das Festhalten an der Führung des Verbrauchs bedeutet das zwingende Festhalten an der Verbraucherpriorität. Wir müssen die Verbrauchernachfrage als Leitlinie sehen, die Verbraucherzufriedenheit als Maßstab nehmen und das verbesserte Wohlergehen der Verbraucher als Ziel erkennen, erst dann können wir angebotsseitige Reformen wirksam

fördern und ein neues Angebot schaffen, das den Bedürfnissen der Verbraucher entspricht und die führende Rolle des Verbrauchs entfaltet.

Drittens, die Stärkung des Verbraucherrechtsschutzes in den neuen Verbrauchsbereichen und die Verbesserung der Mechanismen und des Systems sind wichtige Aufgaben zur Schaffung eines sicheren und komfortablen Verbrauchsumfeldes. Das derzeitige Verbrauchsumfeld ist weit entfernt von den von der Partei und der Regierung vorgebrachten Anforderungen „der Umsetzung der freien Auswahl für die Verbraucher, dem selbstständigen Verbrauch und dem sicheren Verbrauch. „Ehrlichkeit, Gerechtigkeit, Gesetzlichkeit“ stellen nach wie vor die grundlegendsten Erwartungen der Verbraucher dar, insbesondere in neu entstehenden Verbrauchsbereichen, wie dem Dienstleistungs- und Informationsverbrauch. Die Rechtsnormen und die Standards sind noch immer nicht ausgereift. Die Aufsicht soll weiter gestärkt werden und einen Schutz bieten, damit die Verbraucher die Initiative zum Rechtsschutz, zum freien Verbrauch und zum Verbrauchswagnis ergreifen.

Viertens, das Eintreten für den grünen Verbrauch und die Lebensqualität sind ein wichtiger Weg, um die Verbesserung des Verbrauchs in geordneter Weise und die Entwicklung der Verbrauchsnachfrage zu fördern. Die zivilisierten, gesunden, ressourcenschonenden und umweltschützenden Formen des Verbrauchs sind die Richtungen zur zukünftigen Verbrauchsverbesserung und auch die unabdingbare Voraussetzung für eine nachhaltige und gesunde Entwicklung von Wirtschaft und Gesellschaft. Die Förderung des grünen Verbrauchs und der Lebensqualität ist nicht nur eine gesetzliche Pflicht der Verbraucherverbandsorganisationen, sondern auch ein wichtiger Weg, um neue Verbrauchsbedürfnisse zu fördern, innovative Verbrauchsangebote voranzutreiben und zur nachhaltigen Entwicklung beizutragen.

Die Ziele des Jahresthemas

Ein Ziel ist es, durch die umfassende Verbreitung und dem Initiieren des Konzepts der „Verbraucherpriorität“ in der gesamten Gesellschaft ein Bewusstsein zur Beachtung der Verbraucher, der Rücksicht der Verbraucher, dem Schutz der Verbraucher und der Anpassung an die Verbraucher zu bilden.

Ein zweites Ziel besteht darin, eine Kommunikationsplattform zu schaffen und eine verbindene Brückenfunktion zu entfalten, um den Stimmen der Verbraucher in den verschiedenen

Branchen Gehör zu verschaffen, die Bedürfnisse der Verbraucher zu verstehen und einen effektiven Weg für innovative Verbrauchsangebote zu bieten.

Ein drittes Ziel ist es, die Stimme der Verbraucher widerzuspiegeln, die Rechte und Interessen der Verbraucher zu vertreten, die gesetzlichen Pflichten in vollem Umfang zu erfüllen, eine gesunde Absicherung des Systems und innovative Mechanismen zu fördern und die Rechte und Interessen der Verbraucher noch wirksamer zu schützen.

Ein viertes Ziel ist die Untersuchung neuer Brennpunkte, neuer Trends und neuer Gebiete des Verbrauchs und den Dienstleistungsverbrauch, den Informationsverbrauch, den grünen Verbrauch, den Trendverbrauch, den Qualitätsverbrauch und den ländlichen Verbrauch so zu steuern, dass sie sich in geordneter Weise entwickeln und zur Entfaltung der führenden Rolle des Verbrauchs beizutragen.

Das fünfte Ziel besteht darin, die Schlichtungskanäle für Verbraucherstreitigkeiten zu erneuern, die Methoden für Verbraucherbeschwerden zu erweitern und die Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden zu fördern, um günstige Bedingungen für die Verbraucher zu schaffen, mit gesenkten Rechtsschutzkosten, die Initiative zum Rechtsschutz zu ergreifen.

Die Schwerpunktarbeit des Jahresthemas

Rund um das Jahresthema „neuer Verbrauch, ich entscheide“, planen der chinesische Verbraucherverband und die landesweiten Verbraucherorganisationen die Entfaltung nachfolgender Arbeitsbereiche: Ein Bereich ist die energische Entfaltung des Jahresthemas durch Verbreitungsaktivitäten, die Verbreitung des Jahresthemas durch alle Gebiete und alle Industrien hindurch, und das Ergreifen der Initiative der gesamten Gesellschaft zum aktiven Zuhören der Verbrauchermeinung, der Befriedigung der Verbrauchernachfrage und der Schaffung einer zufriedenen gesellschaftlichen Atmosphäre für Verbraucher; Ein zweiter Bereich ist die Durchführung von Vergleichstests bei Waren und Dienstleistungen, welche in den Bereich des neuen Verbrauchs fallen, das Erkennen und das Aufzeigen der tatsächlichen Anpassung an die Verbrauchsnachfrage bei Premium-Marken, um das Vertrauen der Verbraucher zu stärken und die Verbrauchsnachfrage für Waren und Dienstleistungen zu fördern; Ein dritter Bereich besteht darin, die Aufsicht des Verbrauchssektors zu verstärken, den Fokus auf neue Brennpunkte, neue Gebiete und neue Probleme im Verbrauch zu legen und

die Beschwerden, die Beobachtungen, die Kommentare und andere Instrumente der Aufsicht umfassend zu nutzen, um die Meinungen und Stimmen der Verbraucher umfassend zu hören und die Mechanismen des Rechtsschutzes für Verbraucher in Schlüsselbereichen weiter zu verbessern; Ein vierter Bereich ist die Entfaltung des grünen Verbrauchs und der Lebensqualität als wichtige Verbrauchserziehung anzuleiten, die Verbraucher zu leiten und anzuspornen ein passendes Verbrauchskonzept zu entwickeln, die Verbesserung des Verbrauchs geordnet zu steuern und die führende Rolle des neuen Verbrauchs zu entwickeln; Ein fünfter Bereich ist das Erforschen der Errichtung von grenzüberschreitenden und überregionalen Verbrauchsstreitbeilegungsmechanismen, mit Fokus auf die durch die Internationalisierung des Verbrauchsmarkts hervorgerufenen neuen Rechtsschutzprobleme, die Förderung der Schaffung von regionalen Kooperationsplattformen für Verbraucherrechtsstreitigkeiten, um die Fähigkeit der Verbraucher zur Widerspiegelung ihrer Rechte und Interessen zu erleichtern; Ein sechster Bereich, gerichtet auf die Erforschung des neuen Verbrauchs, ist die Etablierung eines vielfältigen Modells zum Verbraucherschutz und zur Aufsicht, die Errichtung einer Aufsichtsplattform mit Möglichkeit zur direkten Beteiligung von Verbrauchern und die Verbesserung der Verhandlungsmechanismen für die Beilegung von Streitigkeiten zwischen Gewerbetreibenden und Verbrauchern.

为贯彻党的十八届五中全会精神，迎接“十三五”发展规划开局之年，落实国务院《关于积极发挥新消费引领作用加快培育形成新供给新动力的指导意见》，推动消费环境持续改善，在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上，中国消费者协会确定2016年的年主题为“新消费我做主”。³⁷⁰

年主题的涵义³⁷¹

新消费是引领消费结构升级，促进经济模式转型的新动力，是改善民生、推动发展、完善机制的重要途径和必然选择。新消费需要新理念和新举措。2016年消费维权年主题“新消费我做主”，是消费者对新消费的支持和肯定，也是消费者对消费环境日益向好的呼唤。³⁷²

³⁷⁰ Wei guanche dang de shiba jie wu zhong quanhui jingshen, yingjie „shisanwu“ fazhan guihua kaiju zhi nian, luoshi guowuyuan „guanyu jiji fahui xin xiaofei yinling zuoyong jiakuai peiyu xingcheng xin gongji xin dongli de zhidao yijian“, tuidong xiaofei huanjing chixu gaishan, zai guangfan zhengji xiaofeizhe he shehui gejie yijian de jichu shang, zhongguo xiaofeizhe xiehui queding 2016 nian de nianzhuti wei „xin xiaofei wo zuozhu“.

³⁷¹ Nian zhuti de hanyi.

³⁷² Xin xiaofei shi yinling xiaofei jiegou shengji, cujin jingji moshi zhuanxing de xin dongli, shi gaishan minsheng, tuidong fazhan, wanshan jizhi de zhongyao tujing he biran xuanze. Xin xiaofei xuyao xin linian he xin

“新消费我做主” 具有以下三个方面的涵义：一是树立 “消费者优先” 理念，倾听消费者声音，重视消费者诉求，满足消费者需要，赢得消费者对新消费的满意和认可；二是弘扬 “诚信、公平、法治” 文化，创新消费者权益保护机制，营造让消费者能做主愿消费的良好环境；三是引导科学理性消费，践行绿色消费、品质生活，呼唤维权自觉，提倡依法维权，让消费者主动做新消费的支持者。³⁷³

年主题的依据³⁷⁴

第一，保护好消费者的合法权益，是发挥消费对经济增长贡献的重要基础。党的十八届五中全会首次将“发挥消费对增长的基础作用”写入中央文件。根据统计，2015 年前三季度消费对经济增长的贡献率近 60%，消费对经济增长的基础性作用越发明显。

“十三五”发展规划提出，未来消费将发挥更重要的作用。随着消费重要性日渐突出，强化消费者权益保护，健全消费者权益保护机制，是优化完善消费环境，保护消费热情、激发消费潜力、持续发挥消费对经济增长作用的基础保障。³⁷⁵

第二，树立“消费者优先”理念，是发挥新消费引领作用，促进供给侧改革的应有之义。国务院《关于积极发挥新消费引领作用加快培育形成新供给新动力的指导意见》强调指出，发挥新消费引领作用是更好满足居民消费需求、提高人民生活质量的内在要求。坚持消费引领，就必须坚持消费者优先。要以消费者需求为先导，以消费者满

jucuo. 2016 Nian xiaofei weiquan nian zhuti “xin xiaofei wo zuozhu”, shi xiaofei zhe dui xin xiaofei de zhichi he kending, yeshi xiaofei zhe dui xiaofei huanjing ri yi xiang hao de huhuan.

³⁷³ „Xin xiaofei wo zuozhu“ juyou yixia sang e fangmian de hanyi: Yi shi shuli “xiaofeizhe youxian” linian, qingting xiaofeizhe shengyin, zhongshi xiaofeizhe suqiu, manzu xiaofeizhe xuyao, yingde xiaofeizhe dui xin xiaofei de manyi he renke; er shi hongyang “chengxin, gongping, fazhi” wenhua, chuangxin xiaofeizhe quanyi baohu jizhi, yingzao rang xiaofeizhe neng zuozhu yuan xiaofei de lianghao huanjing; san shi yindao kexue lixing xiaofei, jianxing lüse xiaofei, pinzhi shenghuo, huhuan weiquan zijue, tichang yifa weiquan, rang xiaofeizhe zhudong zuo xin xiaofei de zhichizhe.

³⁷⁴ Nian zhuti de yiju.

³⁷⁵ Di yi, baohu hao xiaofeizhe de hefa quanyi, shi fahui xiaofei dui jingji zengzhang gongxian de zhongyao jichu. Dang de shiba jie wu zhong quanhuai shouci jiang „fahui xiaofei dui zengzhang de jichu zuoyong“ xie ru zhongyang wenjian. Genju tongji, 2015 nian qian san jidu xiaofei dui jingji zengzhang de gongxian lü jin 60%, xiaofei dui jingji zengzhang de jichu xing zuoyong yuefa mingxian. “Shisanwu” fazhan guihua tichu, weilai xiaofei jiang fahui geng zhongyao de zuoyong. Suizhe xiaofei zhongyao xing rijian tuchu, qianghua xiaofei zhe quanyi baohu, jianquan xiaofei zhe quanyi baohu jizhi, shi youhua wanshan xiaofei huanjing, baohu xiaofei reqing, jifa xiaofei qianli, chixu fahui xiaofei dui jingji zengzhang zuoyong de jichu baozhang.

意为标准，以增进消费者福祉为目标，才能有效促进供给侧改革、创造适合消费者需求的新供给，发挥消费引领作用。³⁷⁶

第三，加强新消费领域的消费者权益保护，健全机制体制，是营造安全放心舒心消费环境的重要任务。当前消费环境距离党和政府提出的“实现消费者自由选择、自主消费、安全消费”要求还有相当差距，“诚信、公平、法治”依然是消费者最基本的期盼，特别是在服务消费、信息消费等新兴消费领域，法规和标准还相对滞后，更应强化监督，筑牢篱笆，让消费者能够主动维权、愿消费、敢消费。³⁷⁷

第四，倡导绿色消费，品质生活，是有序促进消费升级，培育发展消费需求的重要途径。文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式，是未来消费升级的方向，也是经济社会可持续健康发展的必然要求。倡导绿色消费，品质生活，既是消协组织的法定职责，也是培育消费新需求，推动创新消费供给，为可持续发展做出贡献的重要途径。³⁷⁸

年主题的目标³⁷⁹

一是通过广泛宣传，倡导“消费者优先”理念，在全社会形成重视消费者、关注消费者、呵护消费者、适应消费者的意识。³⁸⁰

³⁷⁶ Di er, shuli “xiaofeizhe youxian” linian, shi fahui xin xiaofei yinling zuoyong, cujin gongji ce gaige de ying you zhi yi. Guowuyuan “guanyu jiji fahui xin xiaofei yinling zuoyong jiakuai peiyu xingcheng xin gongji xin dongli de zhidao yijian” qiang tiao zhichu, fahui xin xiaofei yinling zuoyong shi geng hao manzu jumin xiaofei xuqiu, tigao renmin shenghuo zhiliang de neizai yaoqiu. Jianchi xiaofei yinling, jiu bixu jianchi xiaofei zhe youxian. Yao yi xiaofei zhe xuqiu wei xiandao, yi xiaofei zhe manyi wei biao zhun, yi zengjin xiaofei zhe fuzhi wei mubiao, caineng youxiao cujin gongji ce gaige, chuangzao shihe xiaofeizhe xuqiu de xin gongji, fahui xiaofei yinling zuoyong.

³⁷⁷ Di san, jiaqiang xin xiaofei lingyu de xiaofeizhe quanyi baohu, jianquan jizhi tizhi, shi yingzao anquan fangxin shuxin xiaofei huanjing de zhongyao renwu. Dangqian xiaofei huanjing juli dang he zhengfu tichu de „shixian xiaofei zhe ziyou xuanze, zizhu xiaofei, anquan xiaofei” yaoqiu hai you xiangdang chai ju, „chengxin, gongping, fazhi” yiran shi xiaofei zhe zui jiben de qi pan, tebie shi zai fuwu xiaofei, xinxi xiaofei deng xinxing xiaofei lingyu, fagui he biao zhun hai xiangdui zhihou, geng ying qianghua jiandu, zhu lao liba, rang xiaofei zhe nenggou zhudong weiquan, yuan xiaofei, gan xiaofei.

³⁷⁸ Di si, changdao luse xiaofei, pinzhi shenghuo, shi you xu cujin xiaofei shengji, peiyu fazhan xiaofei xuqiu de zhongyao tujing. Wenming, jiankang, jieyue ziyuan he baohu huanjing de xiaofei fangshi, shi weilai xiaofei shengji de fangxiang, yeshi jingji shehui ke chixu jiankang fazhan de biran yaoqiu. Changdao luse xiaofei, pinzhi shenghuo, jishi xiao xie zuzhi de fading zhize, yeshi peiyu xiaofei xin xuqiu, tuidong chuanguan xiaofei gongji, wei ke chixu fazhan zuo chu gongxian de zhongyao tujing.

³⁷⁹ Nian zhuti de mubiao.

³⁸⁰ Yi shi tongguo guangfan xuanchuan, changdao “xiaofeizhe youxian” linian, zai quan shehui xingcheng zhongshi xiaofei she, guanzhu xiaofei zhe, hehu xiaofeizhe, shiying xiaofei zhe de yishi.

二是搭建沟通平台，发挥桥梁纽带作用，为各行业倾听消费者声音，了解消费者需求，创新消费供给提供有效途径。³⁸¹

三是反映消费者呼声，主张消费者权益，全面履行法定职责，推动健全制度保障和机制创新，更加有力保护消费者权益。³⁸²

四是研究消费新热点、新趋势、新领域，引导服务消费、信息消费、绿色消费、时尚消费、品质消费、农村消费有序发展，为发挥消费引领作用做出贡献。³⁸³

五是创新消费纠纷调处渠道，丰富消费者投诉受理方式，促进消费者与经营者协商解决，为消费者主动维权、降低维权成本创造有利条件。³⁸⁴

年主题的重点工作³⁸⁵

围绕“新消费我做主”年主题，中消协和全国消协组织计划开展以下方面工作：一是大力开展年主题宣传活动，通过分领域、分行业开展年主题活动，在全社会营造主动聆听消费者意见、满足消费者需求、让消费者满意的社会氛围。二是针对新消费领域的商品和服务开展比较试验，发现、展示真正适应消费需求的优质品牌，提升消费信心，促进商品和服务的消费需求。三是强化消费领域监督，针对消费新热点、新领域、新问题，综合运用投诉、体察、评议等监督手段广泛听取消费者的意见和呼声，推动重点领域消费者权益保护机制的进一步完善。四是开展绿色消费、品质生活为重点的消费教育引导，引导和鼓励消费者树立正确的消费观念，有序引导消费升级，发挥新消费的引领作用。五是探索建立跨境、跨地区消费纠纷解决机制，针对消费市场国际化带来的维权新难题，推动搭建区域性消费纠纷合作平台，为消费者反映诉求主张权

³⁸¹ *Er shi dajian goutong pingtai, fahui qiaoliang niudai zuoyong, wei ge hangye qingting xiaofei zhe shengyin, liaojie xiaofei zhe xuqiu, chuangxin xiaofei gongji tigong youxiao tujing.*

³⁸² *San shi fanying xiaofei zhe hushing, zhuzhang xiaofeizhe quanyi, quanmian luxing fading zhize, tuidong jianquan zhidu baozhang he jizhi chuangxin, gengjia youli baohu xiaofei zhe quanyi.*

³⁸³ *Si shi yanjiu xiaofei xin redian, xin qushi, xin lingyu, yindao fuwu xiaofei, xinxi xiaofei, luse xiaofei, shishang xiaofei, pinzhi xiaofei, nongcun xiaofei you xu fazhan, wei fahui xiaofei yinling zuoyong zuo chu gongxian.*

³⁸⁴ *Wu shi chuangxin xiaofei jiufen tiaochu qudao, fengfu xiaofei zhe tousu shouli fangshi, cujin xiaofei zhe yu jingying zhe xieshang jie jue, wei xiaofei zhe zhudong weiquan, jiangdi weiquan chengben chuangzao youli tiaojian.*

³⁸⁵ *Nian zhuti de zhongdian gongzuo.*

益提供便利；六是针对新消费研究建立多元化消费维权和监督模式，搭建消费者可直接参与的监督平台，完善经营者和消费者纠纷解决的协商机制。³⁸⁶

³⁸⁶ Weirao “xin xiaofei wo zuozhu” nian zhuti, Zhong xiao xie he quanguo xiao xie zuzhi ji hua kaizhan yixia fangmian gongzuo: Yi shi dali kaizhan nian zhuti xuanchuan huodong, tongguo fen lingyu, fen hangye kaizhan nian zhuti huodong, zai quan shehui yingzao zhudong lingting xiaofei zhe yijian, manzu xiaofei zhe xuqiu, rang xiaofei zhe manyi de shehui fenwei. Er shi zhendui xin xiaofei lingyu de shangpin he fuwu kaizhan bijiao shiyan, faxian, zhanshi zhenzheng shiying xiaofei xuqiu de youzhi pinpai, tisheng xiaofei xinxin, cujin shangpin he fuwu de xiaofei xuqiu. Sanshi qianghua xiaofei lingyu jiandu, zhendui xiaofei xin redian, xin lingyu, xin wenti, zonghe yunyong tousu, ticha, pingyi deng jiandu shouduan guangfan tingqu xiaofei zhe de yijian he husheng, tuidong chong dian lingyu xiaofei zhe quanyi baohu jizhi de jinyibu wanshan. Si shi kaizhan lüse xiaofei, pinzhi shenghuo wei zhongdian de xiaofei jiaoyu yindao, yindao he guli xiaofei zhe shuli zhengque de xiaofei guannian, you xu xindao xiaofei shengji, fahui xin xiaofei de yinling zuoyong. Wu shi tansuo jianli kua jing, kua diqu xiaofei jiufen jie jue jizhi, zhendui xiaofei shichang guojihua dai lai de wei quan xin nanti, tuidong dajian quyue xing xiaofei jiufen hezuo pingtai, wei xiaofei zhe fanying suqiu zhuzhang quanyi tigong bianli; liu shi zhendui xin xiaofei yinajiu jianli duoyuan hua xiaofei wei quan he jiandu moshi, dajian xiaofei zhe ke zhijie canyu de jiandu pingtai, wanshan jingying zhe he xiaofei zhe jiufen jie jue de xieshang jizhi.

Text 2:

Originaltitel	2015 nian xiaofei weiquan nian zhuti xieshou gong zhi chang xiang xiaofei 2015 年消费维权年主题 携手共治 畅享消费
Übersetzung	Im Jahr 2015 lautet das Jahresthema des Verbraucherschutzes „Hand in Hand gemeinsames Regieren, genussvoller Verbrauch“
Datum	18.01.16
Link	http://cca.org.cn/xxgz/detail/25951.html

Um den Geist des 18. nationalen Kongresses der KPCh, den Geist der dritten Plenarsitzung des 18. Zentralkomitees und den Geist der zentralen Wirtschaftsarbeit zu etablieren, sowie den Geist des fünften Rattreffens des chinesischen Verbraucherverbandes umzusetzen, hat der chinesische Verbraucherverband, auf der Grundlage von ausgiebig gesammelten Meinungen von Verbrauchern und der Gesellschaft, das Jahresthema für 2015 auf “Hand in Hand gemeinsames Regieren, genussvoller Verbrauch” festgelegt.

1. Die Bedeutung des Jahresthemas

Erstens, angesichts der neuen Normalität der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung, wird der Verbraucherverband die Rolle als verbindende Brücke vollständig ausüben, die Verbraucherrechte vereinen, eine neue Struktur zum gemeinsamen Regieren im Rechtsschutz und eine neue Situation des Verbraucherrechtsschutzes angestrengt schaffen; Zweitens, nach dem Konzept „nach dem Recht regieren“, mobilisiert und fordert der Verbraucherverband alle Bereiche der Gesellschaft auf nach dem Gesetz die einzelnen Aufgaben und Pflichten, bestimmt im Verbraucherrechtsschutzgesetz, zu erfüllen und besser die gesetzlichen Rechte der Verbraucher zu schützen; Das dritte Ziel ist die Stärkung der gesellschaftlichen Aufsicht und der Bildungsberatung sowie das aktive Schaffen eines sicheren und gefahrenlosen Verbrauchsumfeldes, in welchem die Verbraucher konsumieren wollen und unbeschwert den Verbrauch genießen, um neue Beiträge zur wichtigen Rolle des Verbrauchs in der wirtschaftlichen und gesellschaftliche Entwicklung zu leisten.

2. Die Grundlagen des Jahresthemas

Erstens, die Anpassung an die neue Norm, das Antreffen von neuen Herausforderungen, die Erforschung neuer Mechanismen und die Erschließung neuer Strukturen sind die neuen Anforderungen, die die Arbeit des Verbraucherschutzes in der neuen Ära stellt. Gegenwärtig hat Chinas wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklung eine neue Normalität erreicht, und

es haben sich unaufhörlich neue Veränderungen in den Einstellungen der Verbraucher, im Verbraucherverhalten und in den Konsumgewohnheiten ergeben. In der neuen Ära der Diversifizierung der Verbrauchsstrukturen, der Erweiterung von Verbrauchszeit und -ort sowie der Individualisierung der Verbraucherbedürfnisse muss der Verbraucherverband mit der Zeit Schritt halten, einen gesellschaftlichen Konsens bilden, Rechtsschutzrechte bündeln, neue Denkansätze für den Rechtsschutz entwickeln, neue Mechanismen für den Rechtsschutz einführen und neue Strukturen des Rechtsschutzes schaffen.

Zweitens, die Stärkung des Konzepts des Rechtsschutzes und die praktische Umsetzung des Verbraucherschutzgesetzes, sind die Grundvoraussetzungen für das Konzept "das Land nach dem Gesetz zu regieren". 2015 ist das Eröffnungsjahr der umfassenden Förderung "das Land nach dem Gesetz zu regieren " und das einjährige Jubiläum der Implementierung des Verbraucherschutzgesetzes. Die Umsetzung des Verbraucherschutzgesetzes, die Verbesserung des neuen Systems zum Schutz der Verbraucherrechte und -Interessen durch das Verbraucherschutzgesetz, das Vorantreiben der Umsetzung der gesetzlichen Verantwortungen und Pflichten der zuständigen Verantwortlichen zum Schutz der Verbraucherrechte und -Interessen, die Förderung der umfassenden Eingliederung des Verbraucherrechtsschutz in das Rechtssystem, sind die konkrete Praxis des strategischen Einsatzes der umfassenden Förderung „das Land nach dem Gesetz zu regieren“.

Drittens, die Schaffung eines sicheren und geschützten Verbraucherumfelds, die Förderung der gesellschaftlichen Harmonie, die es den Verbrauchern ermöglicht, geschützt zu konsumieren und sorglos zu konsumieren, sind die grundlegenden Aufgaben der Verbraucherrechtsschutzarbeit. Mit der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung Chinas ist der Konsum allmählich zur treibenden Kraft bei der Stimulierung des Wirtschaftswachstums geworden. Die Schaffung eines sicheren und geschützten Verbraucherumfelds ist von grundlegender Bedeutung für den Schutz der Verbrauchsbereitschaft, die Stärkung des Verbrauchsvertrauens, die Entwicklung des Verbrauchspotentials, die Ausweitung des Verbrauchsausmaßes, die Schaffung einer umfassend unterstützenden Struktur zum Verbrauchswachstum und die Entfaltung der grundlegenden Rolle des Verbrauchs, ebenso ist es die grundlegende Anforderung der Verbraucherrechtsschutzarbeit zur wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung.

Viertens, wenn die Verbraucher konsumieren können, es wagen zu konsumieren, konsumieren wollen und den Konsum genießen bringt all dies ihrem Leben Glück und Freude, und dies ist

das gesellschaftlichen System Chinas zum Schutz der Interessen der Bevölkerung und auch die tatsächliche Idee des Verbraucherrechtsschutzes. Die Sicherung des Lebensunterhalts der Menschen, und das gemeinsame sich Erfreuen durch die breiten Volksmassen am boomenden Erfolg der Reform und Öffnung und der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung, sind die Anforderungen des chinesischen Sozialsystems, sind die Verkörperung von "Parteibildung für die Öffentlichkeit und Regierung für das Volk" und sind auch ein wichtiger Bestandteil der chinesischen Verbraucherrechtsschutzarbeit.

3. Die Ziele des Jahresthemas

Das erste Ziel ist das gemeinsame Wissen der Gesellschaft zu vereinen, die Rechte und die Befugnisse zusammentragen, die Entfaltung der verbundenen Rolle und die angestrebte Förderung des gemeinsamen Regierens der Gesellschaft zum Verbraucherrechtsschutz. In Übereinstimmung mit den Anforderungen der neuen ersten Ratssitzung des chinesischen Verbraucherverbandes, werden wir aktiv neue Mechanismen für den Schutz der Rechte erforschen, die Rolle der gesellschaftlichen Organisationsplattform der Verbrauchervereinigung entfalten, die Synergien aller Aspekte des Verbraucherrechtsschutzes zusammenführen und die Einrichtung von Regierungsabteilungen, gesellschaftlichen Organisationen, breiten Massen und Unternehmen fördern zur vereinten Partizipation an der neuen Struktur des gemeinsamen Regierens im Verbraucherrechtsschutz und zur angestrebten Schaffung einer neuen Situation des Verbraucherrechtsschutzes.

Das zweite Ziel besteht darin, das Konzept der Rechtsstaatlichkeit zu festigen, die Pflichten nach dem Gesetz zu erfüllen und die Legalisierung des Verbraucherrechtsschutzes zu fördern. Sich für den Schutz und die Wahrung der Rechte und Interessen der Verbraucher im Dienste des Konzepts der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen positiven Entwicklung in der gesamten Gesellschaft einzusetzen, die praktische Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes weiter voranzutreiben und sich auf Schlüsselbereiche, Schlüsselindustrien, Schlüsselunternehmen zu konzentrieren. Die Verbraucherverbandorganisationen erfüllen Ihre Pflichten hinsichtlich der Widerspiegelung, der Kontrolle, der Anregungen, der Offenlegung, der Überwachung, der Unterstützung bei Strafverfolgung und Rechtsstreitigkeiten, der Überwachung und Förderung der gesamten Gesellschaft zur Erfüllung ihrer gesetzlichen Verantwortlichkeiten und Förderung eines besseren Verbraucherumfelds.

Das dritte Ziel besteht darin das System zu fördern und die Innovationsmethoden zu verbessern, sowie die Bildung eines sicheren und geschützten Verbrauchsumfelds. Nach den Anforderungen des Verbraucherrechtsschutzgesetzes, die Verbesserung des Verbraucherrechtsschutzsystems fördern, ein schnelles Reaktionssystems hinsichtlich der Schlichtung bei Verbraucherstreitigkeiten stärken, Feedback zur Verbrauchermeinung, Reaktion auf die Verbrauchernachfrage, Konzentration auf die Schlüsselbereiche und monopolistische Aktivitäten, die die Verbraucherrechte ernsthaft schädigen, aktiv Rechtsschutzmaßnahmen nutzen, die Förderung von geordneten und gesunden Markttransaktionen, die Sicherung des Verbrauchervertrauens in den Konsum, sich gemeinsam an den Erfolgen der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung erfreuen.

Das vierte Ziel besteht darin, die Führung der Verbraucherbildung zu stärken, den wissenschaftlichen und rationalen Konsum zu initiieren und das Recht der Verbraucher auf Wissen und Auswahl wirksam zu schützen. Angesichts der Verbrauchsmethoden, der Verbrauchernachfrage, der kontinuierlichen Modernisierung der Konsumgewohnheiten und der kontinuierlich aufstrebenden Verbrauchersektoren neu entstehender Produkte und Dienstleistungen, müssen wir auf gesellschaftliche vorteilhafte Ressourcen zurückgreifen und wissenschaftliche und faire Mittel nutzen, um objektive Informationen über Waren und Dienstleistungen zu sammeln, Die Verbraucher erhalten Verbraucherinformationen in einer Weise, die die Verbraucher bereit sind zu akzeptieren, um das Recht der Verbraucher auf Wissen und Auswahl zu schützen, so dass die Verbraucher die Freude am Konsum wirklich erleben und den Verbrauchern die freie Wahl und den unabhängigen Verbrauch gewährleisten können.

4. Die Planung der Schwerpunktarbeit des Jahresthemas der Verbraucherverbandsorganisationen

Rund um das Jahresthema „Hand in Hand gemeinsames Regieren, genussvoller Verbrauch“, planen der chinesische Verbraucherverband und die Verbraucherorganisationen nachfolgende Arbeitsbereiche: Erstens, eine umfassende Entfaltung des Jahresthemas in der Öffentlichkeit, eine weite Verbreitung des Konzepts der gesellschaftlichen Mitgestaltung am Verbraucherrechtsschutz, eine rechtzeitige Veröffentlichung der Ergebnisse der gesellschaftlichen Mitverantwortung beim Verbraucherrechtsschutz und Übermittlung der positiven Energie des Verbraucherrechtsschutzes, um das Verbrauchervertrauen zu bewahren und zu stärken. Zweitens, aktiv in Absprache mit dem NVK die Rechtsdurchsetzung kontrollieren, zusammenfassen und erforschen die Wirksamkeit und die bestehenden Probleme

der Umsetzung des Verbraucherschutzgesetzes im vergangenen Jahr, um wichtige praktische Erfahrungen und theoretische Referenzen für die weitere Umsetzung der einzelnen Bestimmungen des Verbraucherrechtsschutzgesetzes anzubieten. Drittens, die Durchführung der Verbrauchsaufklärung zu stärken, mit dem Fokus auf neu aufkommende, brenzliche Waren und Dienstleistungen, entfalten von Produktvergleichstests sowie Verbrauchsinspektionen und -erfahrungen, um den Verbrauchern Referenzen anzubieten sichere und zufriedenstellenden Produkte und Dienstleistungen zu wählen. Viertens, die Durchführung von gesellschaftlicher Überwachung in wichtigen Verbrauchsbereichen, besonders in Schlüsselbereichen wie Bankdienstleistungen, Expressdiensten, Telekommunikationsdiensten und Online-Shopping, die von den Verbrauchern genau beobachtet werden, und die Organisation der Entfaltung von Verbraucherzufriedenheitsbewertungen und Marktüberwachungsaktivitäten, die Suche nach Dienstleistungsmängel, das Reflektieren der Verbrauchernachfrage, die Förderung der Selbstdisziplin der Industrie und weitere Verbesserungen des Verbrauchsumfelds. Fünftens, ein weiter verbesserter Aufbau von Beschwerdeberatungsinformation, die Bildung von landesweiten Beschwerdearbeitsplattformen für Verbraucherverbänden, mit Methoden, welche reibungslos, innerhalb der Verbraucherverbandsorganisationen als auch die Gesellschaft betreffende Bereiche, die Verbraucherbeschwerden akzeptieren und lösen. Dies ist eine wichtige Funktion, um den sorglosen Konsum der Verbraucher zu schützen.

为贯彻党的十八大精神、十八届三中、四中全会精神和中央经济工作会议精神，落实中国消费者协会第五届一次理事会会议精神，在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上，中国消费者协会确定 2015 年的年主题为“携手共治 畅享消费”。³⁸⁷

一，年主题的涵义³⁸⁸

一是面对经济社会发展新常态，消协组织充分发挥桥梁纽带作用，凝聚消费维权合力，搭建维权共治新格局，努力开创消费维权新局面；二是按照“依法治国”理念，消协组织动员和推动社会各界，依法履行《消法》所规定的各项责任、义务，更好维护消费者合法权益；三是加强社会监督和教育引导，积极营造安全放心消费环境，让消费

³⁸⁷ Wei guanche dang de shiba da jingshen, shiba jie san zhong, si zhong quanhui jingshen he zhongyang jingji gongzuo huiyi jingshen, luoshi zhongguo xiaofeizhe xiehui di wu jie yici lishi hui huiyi jingshen, zai guangfan zhengji xiaofeizhe he shehui gejie yijian de jichu shang, zhongguo xiaofei zhe xiehui queding 2015 nian de nian zhuti wei „xieshou gong zhi chang xiang xiaofei“.

³⁸⁸ Yi, nian zhuti de hanyi.

者愿意消费，无忧消费，畅享消费，为发挥消费在经济社会发展中的重要作用做出新贡献。³⁸⁹

二、年主题的依据³⁹⁰

第一，适应新常态，迎接新挑战，探索新机制，开创新格局，是新时期对消费维权工作提出的新要求。当前，我国经济社会发展进入新常态，消费观念、消费行为、消费方式不断发生新的变化。在消费结构多样化，消费时空扩大化，消费需求个性化的新时期，消协组织必须与时俱进，凝聚社会共识，汇集维权合力，树立维权新思维，创新维权新机制，打造维权新格局。³⁹¹

第二，强化依法保护理念，贯彻落实《消法》，是“依法治国”理念的基本要求。2015年，是全面推进“依法治国”的开局之年，也是《消法》实施一周年。落实《消法》，完善《消法》确立的保护消费者权益的新制度，敦促消费者权益保护各相关责任方落实法定职责和法定义务，推动消费者权益保护全面纳入法制化轨道，是全面推进依法治国战略部署的具体实践。³⁹²

第三，营造安全放心消费环境，促进社会和谐，让消费者放心消费、无忧消费，是消费维权工作的根本任务。随着我国经济社会发展，消费日渐成为拉动经济增长的主导力量。营造安全放心消费环境，对保护消费意愿、增强消费信心、开发消费潜力、扩

³⁸⁹ Yi shi mian dui jingji shehui fazhan xin changtai, xiaoxie zuzhi chongfen fahui qiaoliang niudai zuoyong, ningju xiaofei weiquan heli, dajian weiquan gong zhi xin geju, nuli kaichuang xiaofei weiquan xin jumian; er shi anzhaao „yifa zhiguo“ linian, xiao xie zuzhi dongyuan he tuidong shehui gejie, yifa luxing “xiao fa” suo guiding de ge xiang zeren, yiwu, geng hao weihu xiaofei zhe hefa quanyi; san shi jiaqiang shehui jiandu he jiaoyu yindao, jiji yingzao anquan fangxin xiaofei huanjing, rang xiaofei zhe yuanyi xiaofei, wu you xiaofei, chang xiang xiaofei, wei fahui xiaofei zai jingji shehui fazhan zhong de zhongyao zuoyong zuo chu xin gongxian.

³⁹⁰ Er, nian zhuti de yiju.

³⁹¹ Di yi, shiying xin changtai, yingjie xin tiaozhan, tansuo xin jizhi, kai chuangxin geju, shi xin shiqi dui xiaofei weiquan gongzuo tichu de xin yaoqiu. Dangqian, woguo jingji shehui fazhan jinru xin changtai, xiaofei guannian, xiaofei xingwei, xiaofei fangshi buduan fasheng xin de bianhua. Zai xiaofei jiegou duoyang hua, xiaofei shikong kuoda hua, xiaofei xuqiu gexing hua de xin shiqi, xiao xie zuzhi bixu yu shi ju jin, ningju shehui gongshi, huiji weiquan heli, shuli weiquan xin siwei, chuangxin weiquan xin jizhi, dazao weiquan xin geju.

³⁹² Di er, qianghua yifa baohu linian, guanche luoshi „xiaofa“, shi “yifa zhiguo” linian de jiben yaoqiu. 2015 nian, shi quanmian tuijin “yifa zhiguo” de kaiju zhi nian, ye shi “xiaofa” shishi yi zhounian. Luoshi “xiaofa”, wanshan “xiaofa” queli de baohu xiaofei zhe quanyi de xin zhidu, duncu xiaofeizhe quanyi baohu ge xiangguan zeren fang luoshi fading zhize he fading yiwu, tuidong xiaofeizhe quanyi baohu quanmian naru fazhizhua guidao, shi quanmian tuijin yifa zhiguo zhanlue bushu de juti shijian.

大消费规模、打造多点支撑的消费增长格局、发挥消费的基础作用至关重要，也是经济社会发展对消费维权工作的根本要求。³⁹³

第四，让消费者能消费、敢消费、愿消费，畅享消费给生活带来的幸福和快乐，是我国社会制度对人民利益的保护，也是消费者权益保护的应有之意。保障民生、让广大人民群众共享改革开放和经济社会发展繁荣成果，是我国社会制度的要求，是“立党为公、执政为民”体现，也是我国消费者权益保护工作的重要内容。³⁹⁴

三、年主题的目标³⁹⁵

一是凝聚社会共识，汇集维权合力，发挥纽带作用，努力推动消费维权社会共治。按照中消协新一届理事会的要求，积极探索维权新机制，发挥消协社会组织平台作用，汇聚各方面消费维权的合力，促进建立政府部门、社会组织、广大群众、企业主体共同参与的消费维权协同共治新格局，努力开创消费维权新局面。³⁹⁶

二是牢固法治理念，依法履行职责，努力推动消费维权法制化。在全社会倡导和坚持依法维权消费者权益、服务经济社会良好发展的理念，继续推进新《消法》贯彻落实，针对重点领域、重点行业、重点企业，消协组织依法履行反映、查询、建议、披露曝光、监督检查、支持起诉及提起诉讼等各项职责，督促和促进全社会履行法定责任，推动消费环境向好。³⁹⁷

³⁹³ *Di san, yingzao anquan fangxin xiaofei huanjing, cujin shehui hexie, rang xiaofeizhe fangxin xiaofei, wuyou xiaofei, shi xiaofei weiquan gongzuo de genben renwu. Suizhe woguo jingji shehui fazhan, xiaofei rijian chengwei ladong jingji zengzhang de zhudao liliang. Yingzao anquan fangxin xiaofei huanjing, dui baohu xiaofei yiyuan, zengqiang xiaofei xinxin, kaifa xiaofei qianli, kuoda xiaofei guimo, dazao duo dian zhicheng de xiaofei zeng chang geju, fahui xiaofei de jichu zuoyong zhi guan zhongyao, yeshi jingji shehui fazhan dui xiaofei weiquan gongzuo de genben yaoqiu.*

³⁹⁴ *Di si, rang xiaofeizhe neng xiaofei, gan xiaofei, yuan xiaofei, chang xiang xiaofei gei shenghuo dai lai de xingfu he kuaile, shi woguo shehui zhidu dui renmin liyi de baohu, yeshi xiaofei zhe quanyi baohu de ying you zhi yi. Baozhang minsheng, rang guangda renmin qunzhong gongxiang gaige kaifang he jingji shehui fazhan fanrong chengguo, shi woguo shehui zhidu de yaoqiu, shi “li dang wei gong, zhizheng wei min” tixian, yeshi woguo xiaofeizhe quanyi baohu gongzuo de zhongyao neirong.*

³⁹⁵ *San, nian zhuti de mubiao.*

³⁹⁶ *Yi shi ningju shehui gongshi, huiji weiquan heli, fahui niudai zuoyong, nuli tuidong xiaofei weiquan shehui gong zhi. Anzhao zhong xiaoxie xin yi jie lishi hui de yaoqiu, jiji tansuo weiquan xin jizhi, fahui xiaoxie shehui zuzhi pingtai zuoyong, huiju ge fangmian xiaofei weiquan de heli, cujin jianli zhengfu bumen, shehui zuzhi, guangda qunzhong, qiye zhuti shehui gongtong canyu de xiaofei weiquan xietong gong zhi xin geju, nuli kaichuang xiaofei weiquan xin jumian.*

³⁹⁷ *Er shi laogu fazhi linian, yifa luxing zhize, nuli tuidong xiaofei weiquan fazhizhuo. Zai quan shehui changdao he jianchi yifa weiquan xiaofeizhe quanyi, fuwu jingji shehui lianghao fazhan de linian, jixu tuijin xin “xiaofa” guanche luoshi, zhendui zhongdian lingyu, zhongdian hangye, zhongdian qiye, xiaoxie zuzhi yifa luxing fanying, chaxun, jianyi, pilu puguang, jiandu jiancha, zhichi qisu ji tiqi susong deng ge xiang zhize. ducu he cujin quan shehui luxing fading zeren, tuidong xiaofei huanjing xiang hao.*

三是推动制度完善手段创新，营造安全放心消费环境。按照《消法》的要求，推动消费者权益保障制度完善，加强消费纠纷调处、消费意见反馈、消费诉求反应的快速应对机制，聚焦严重损害消费者权益的重点领域和垄断行为，积极运用维权手段，推动市场交易秩序健康、有序，保障消费者放心消费，共享经济社会发展成果。³⁹⁸

四是强化消费教育引导，倡导科学理性消费，切实保护消费者的知情权和选择权。面对消费模式、消费需求、消费方式不断翻新和各类新兴产品和服务不断涌现的消费领域，要依靠社会有利资源，运用科学公正手段采集客观的商品和服务信息，以消费者乐于接受的方式向消费者提供消费信息，以维护消费者的知情权和选择权，让消费者真正体验消费的快乐，努力保障消费者自由选择，自主消费。³⁹⁹

四、消协组织年主题重点工作安排⁴⁰⁰

围绕“携手共治 畅享消费”年主题，中消协和全国消协组织计划开展以下方面工作：一是深入开展年主题宣传，广泛传播消费维权社会共治理念，及时发布消费维权社会共治成果，传递消费维权正能量，保护和提振消费者信心；二是积极配合全国人大执法检查，总结和研究《消法》实施一年来的成效和存在的问题，为进一步落实《消法》各项规定提供重要实践经验和理论参考；三是加强消费教育引导，针对新型、热点产品和服务，开展产品比较试验和消费体察、体验，为消费者选择放心、满意产品和服务提供参考；四是开展重点消费领域的社会监督，针对广大消费者密切关注的银行服务、快递服务、电信服务、网络购物等重点领域，组织开展消费者满意度测评和市场监测活动，查找服务短板，反映消费者诉求，促进行业自律和消费环境进一步好转；五是进一步完善投诉咨询信息化建设，搭建全国消协投诉工作平台，畅通消协组织内

³⁹⁸ San shi tuidong zhidu wanshan shouduan chuangxin, yingzao anquan fangxin xiaofei huanjing. Anzhao “xiaofa” de yaoqiu, tuidong xiaofeizhe quanyi baozhang zhidu wanshan, jiaqiang xiaofei jiufen tiaochu, xiaofei yijian fankui, xiaofei suqiu fanying de kuaisu yingdui jizhi, jujiao yanzhong sunhai xiaofeizhe quanyi de zhongdian lingyu he longduan xingwei, jiji yunyong weiquan shouduan, tuidong shichang jiaoyi zhixu jiankang, youxu, baozhang xiaofeizhe fangxin xiaofei, gongxiang jingji shehui fazhan chengguo.

³⁹⁹ Si shi qianghua xiaofei jiaoyu yindao, changdao kexue lixing xiaofei, qieshi baohu xiaofeizhe de zhiqing quan he xuanze quan. Mian dui xiaofei moshi, xiaofei xuqiu, xiaofei fangshi buduan fanxin he ge lei xinxing chanpin he fuwu buduan yongxian de xiaofei lingyu, yao yikao shehui youli ziyuan, yunyong kexue gongzheng shouduan caiji keguan de shangpin he fuwu xinxi, yi xiaofei zhe leyu jieshou de fangshi xiang xiaofeizhe tigong xiaofei xinxi, yi weihu xiaofeizhe de zhiqing quan he xuanze quan, rang xiaofeizhe zhenzheng tiyan xiaofei de kuaili, nuli baozhang xiaofeizhe ziyou xuanze, zizhu xiaofei.

⁴⁰⁰ Si, xiaoxie zuzhi nian zhuti zhongdian gongzuo anpai.

部以及与社会有关方面受理、解决消费者投诉的渠道，为保障消费者无忧消费发挥重要作用。⁴⁰¹

⁴⁰¹ Weirao “xieshou gong zhi chang xiang xiaofei” nian zhuti, zhong xiaoxie he quanguo xiaoxie zuzhi jihua kaizhan yixia fangmian gongzuo: Yi shi shenru kaizhan nian zhuti xuanchuan, guangfan chuanbo xiaofei weiquan shehui gong zhi linian, jishi fabu xiaofei weiquan shehui gong zhi chengguo, chuandi xiaofei weiquan zheng nengliang, baohu he tizhen xiaofeizhe xinxin; er shi jiji peihe quanguo renda zhifa jiancha, zongjie he yanjiu “xiaofa” shishi yi nian lai de chengxiao he cunzai de wenti, wei jinyibu luoshi “xiaofa” ge xiang guiding tigong zhongyao shijian jingyan he lilun cankao; san shi jiaqiang xiaofei jiaoyu yindao, zhendui xinxing, redian chanpin he fuwu, kaizhan chanpin bijiao shiyan he xiaofei ticha, tiyan, wei xiaofeizhe xuanze fangxin, manyi chanpin he fuwu tigong cankao; si shi kaizhan zhongdian xiaofei lingyu de shehui jianbu, zhendui guangda xiaofeizhe miqie guanzhu de yinhang fuwu, kuaidi fuwu, dianxin fuwu, wangluo gouwu deng zhongdian lingyu, zuzhi kaizhan xiaofeizhe manyi du ceping he shichang jiance huodong, chazhao fuwu duanban, fanying xiaofeizhe suqiu, cujin hangye zilü he xiaofei huanjing jinyibu haozhuang; wu shi jinyibu wanshan tousu zixun xinxin hua jianshe, dajian quanguo xiaoxie tousu gongzuo pingtai, changtong xiaoxie zuzhi neibu yiji yu shehui youguan fangmian shouli, jieju xiaofeizhe tousu de qudao, wei baozhang xiaofeizhe wu you xiaofei fahui zhongyao zuoyong.

Text 3:

Originaltitel	2014 nian zhuti xin xiaofa xin quanyi xin zeren 2014 年主题新消法新权益新责任
Übersetzung	Das Jahresthema 2014 ist „neues Verbraucherschutzgesetz, neues Rechtsgut, neue Verantwortlichkeit“
Datum	08.12.14
Link	http://cca.org.cn/xxgz/detail/16952.html

Um den Geist der dritten Plenarsitzung des 18. Zentralkomitees der KPCh und des Zentralkomitees für Wirtschaftsarbeit zu verwirklichen, um die Gelegenheit zu nutzen die Reform zu vertiefen und das neue Verbraucherschutzgesetzes umzusetzen, auf der Grundlage von umfassend gesammelten Meinungen von Verbrauchern und allen gesellschaftlichen Schichten, hat der chinesische Verbraucherverband entschieden, dass das Jahresthema 2014 „Neues Verbraucherschutzgesetz, neues Rechtsgut, neue Verantwortlichkeit“ lautet.

1. Die Bedeutung des Jahresthemas

Am 25. Oktober 2013, wurde „das Gesetz der Volksrepublik China zum Schutz der Verbraucherrechte (Revision)“ vom Ständigen Ausschuss des Nationalen Volkskongresses geprüft und genehmigt, und wird am 15. März 2014 offiziell in Kraft treten. Das neue Verbraucherschutzgesetz beinhaltet viele neue Ideen und Meilensteine, und sein Kern besteht aus „neue Rechte“ und „neue Verantwortungen“.

1. Das neue Verbraucherschutzgesetz bringt neue Verbraucherrechtsschutzkonzepte hervor. Es wurde ein neuer Mechanismus für den Schutz der Verbraucherrechte entwickelt, welcher neue Lösungen für Verbraucherrechtsstreitigkeiten bietet und der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung in China neuen Schwung verleiht.

2. Das neue Verbraucherschutzgesetz gibt den Verbrauchern neue Rechte. Die Stärkung des Verbraucherschutzes in neuen Bereichen, die Ausweitung des Anwendungsbereichs des Verbraucherschutzes und die Erweiterung der Bedeutung des Verbrauchrechtsschutzes.

3. Das neue Verbraucherschutzgesetz erhöht die Pflichten der Gewerbetreibenden. Das Strafausmaß bei unlauterer Geschäftstätigkeit wurde erhöht, der Umfang der Entschädigung für Verbraucherschädigung erweitert und der Schutz der Verbraucherrechte gestärkt.

4. Das neue Verbraucherschutzgesetz hat die Verbraucherverbandsorganisationen neu positioniert. Den Verbraucherverbandsorganisationen werden neue Verantwortlichkeiten und neue Mittel zum Rechtsschutz zugeteilt und die Rechtsschutzmacht der Verbraucherverbandsorganisationen gestärkt, um den Verbrauchern Dienstleistungen noch besserer Qualität anzubieten.

5. Das neue Verbraucherschutzgesetz erhöht die Verantwortlichkeiten der Regierung weiter. Die neuen Verantwortlichkeiten der Regierungen auf allen Ebenen klarstellen, um die legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher tatsächlich zu schützen, und um die gemeinsame Verantwortung der gesamten Gesellschaft für den Schutz der Verbraucherrechte zu fördern.

„Neues Verbraucherschutzgesetz, neues Rechtsgut, neue Verantwortlichkeit“ ist die Aufforderung an die Verbraucherorganisationen ihre Reformen zu vertiefen und das neue Verbraucherschutzgesetz praktisch umzusetzen, in die Richtung, dass die gesamte Gesellschaft das Signalhorn zum Schutz der Verbraucherrechte bläst. Es ist nicht nur die Selbstanforderung der Verbraucherverbandsorganisationen zur Umsetzung der gesetzlichen Verantwortungen, sondern auch das Eintreten für die gesamte Gesellschaft, die Verantwortung für den Schutz der Verbraucher zu beachten und umzusetzen.

2. Die Grundlagen des Jahresthemas

Erstens, ist 2014 das erste Jahr, in dem der Geist der dritten Plenarsitzung des 18. ZK der KPCh umgesetzt und die Reformen umfassend vertieft werden. Die vielen freigegebenen und innovativen Verbraucherschutzkonzepte im neuen Verbraucherschutzgesetz sind die Verkörperung und die Umsetzung der Reform und der innovativen Ideen der dritten Plenarsitzung, und sind ein bedeutender Ausdruck der Ziele der Partei und der sozialistischen Werte Chinas. Die ständige Verbreitung der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes ist die zentrale Aufgabe und die konkrete Manifestation der praktischen Umsetzung des Geistes der dritten Plenarsitzung durch den chinesischen Verbraucherverband.

Zweitens, 2014 ist das erste Jahr der offiziellen Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes. Die Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes zu erkunden und zu verbreiten ist die diesjährige Kernarbeit und die oberste Priorität des landesweiten Verbraucherverbandessystem. Die Verbraucherverbandsorganisationen sollte sich mit allen

Bereichen der Gesellschaft vereinigen, um die Verbreitung die Meilensteine des neuen Verbraucherrechtsschutzgesetzes während des ganzen Jahres durchzuführen, so dass das neue "Verbraucherrechtsschutzgesetz" weiter bekannt und tief in den Herzen der Menschen verankert ist.

Drittens, 2014 ist das erste Jahr der Neupositionierung und der neuen Verantwortlichkeiten für Verbraucherorganisationen, welche durch das neue Verbraucherschutzgesetz festgelegt wurden. Im Jahr 2014, anlässlich des 30. Jahrestages der Gründung des chinesischen Verbraucherverbandes, soll der chinesische Verbraucherverband, auf der Grundlage von 30 Jahren Erfahrung, zur praktischen Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes und dem Vorgang des Schutzes der Rechte und Interessen der Verbraucher, die ersten Schritte des neuen Weges in die Vertiefung der Reformen und der Erfüllung der Verantwortungen gehen.

Viertens, 2014 ist das erste Jahr der Umsetzung des neuen Systems zum Schutz der Rechte und Interessen der Verbraucher, eingeführt durch das neue Verbraucherrechtsschutzgesetz. Der Schutz der Rechte und Interessen der Verbraucher liegt in der gemeinsamen Verantwortlichkeit der gesamten Gesellschaft, und für die Umsetzung sämtlicher Bereiche des neuen Systems ist die Beteiligung der gesamten Gesellschaft erforderlich. Die Verbraucher, Gewerbetreibende, Regierungen, Industrieorganisationen und Nachrichtenmedien müssen zusammenarbeiten, um ihre jeweiligen Verantwortlichkeiten und Pflichten zu erfüllen.

3. Die Ziele des Jahresthemas

Im Jahr 2014 waren die grundlegenden Ziele der Aktivitäten des chinesischen Verbraucherverbandes zum Jahresthema „Neues Verbraucherschutzgesetz, neues Rechtsgut, neue Verantwortlichkeit“: Die Gelegenheit nutzen, das neue Verbraucherschutzgesetz praktisch umzusetzen und die Reformen zu vertiefen, die Arbeitseffizienz weiter zu verbessern und eine neue Situation in der Verbraucherrechtsschutzarbeit zu schaffen.

Erstens, die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen sollen die Verbreitung und die Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes als Hauptlinie fördern und das Bewusstsein der Verbraucher für den Selbstschutz wirksam stärken.

Zweitens, die Aufsicht des Verbrauchsrechtsschutzes in Schlüsselbereichen zu verstärken und die Gewerbetreibenden zur Erfüllung ihrer gesetzlichen Pflichten aufzufordern.

Drittens, die Reform der Verbraucherverbandsorganisationen umfassend vertiefen, das Denken erneuern, den Mechanismus verbessern, die Aktivitäten standardisieren und die Fähigkeit, die Pflichten gemäß dem Gesetz zu erfüllen, erhöhen.

Viertens, aktiv die Praxis erkunden, mit der Regierung und den zuständigen Abteilungen zusammenarbeiten, die Umsetzung von zusammenhängenden Vorschriften des neuen Verbraucherschutzgesetzes zu verbessern, der gemeinsame Rechtsschutz der gesamten Gesellschaft und die Bildung eines guten Verbraucherumfeldes.

Fünftens, eine gute Arbeit in der Verbraucherberatung und in der politischen Beratung zu leisten und sich für das Verbrauchskonzept von Zivilisation, Gesundheit, Umweltschutz und Ressourcenschutz einzusetzen.

4. Die durchzuführende Schwerpunktarbeit der Verbraucherverbandsorganisationen

Mit dem Schwerpunkt „Neues Verbraucherschutzgesetz, neues Rechtsgut, neue Verantwortlichkeit“ planen der chinesische Verbraucherverband und die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen fünf Aspekte der Arbeit zu verwirklichen:

Erstens, die Anpassung an verschiedene Formen, um eine umfassende Verbreitung des Jahresthemas zu leisten, das Verständnis für das Jahresthema in allen gesellschaftlichen Bereichen zu erhöhen und aktiv an den Unternehmungen des Jahresthemas teilzunehmen. Zweitens, ernsthaft die Verbreitungs- und Schulungsarbeit des neuen Verbraucherrechtsschutzgesetzes für Verbraucher und Gewerbetreibende organisieren, den Verständnisgrad der Gesellschaft für das Gesetz zu erweitern, die Initiative der Gewerbetreibenden zur Erfüllung ihrer Pflichten leiten und fördern. Drittens, tiefgründig die rechtliche und theoretische Forschung zum Schutz der Verbraucherrechte entwickeln, die Formulierung und die Verbesserung der unterstützenden Gesetze und Vorschriften und die praktische Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes zu fördern; Viertens, die gesellschaftliche Kontrolle in Schlüsselbereichen soll erhöht werden, besonders die Kontrolle von Industrie und Unternehmen zur Bereinigung von nicht dem neuen Verbraucherschutzgesetz entsprechenden Industrieregeln und Geschäftspraktiken. Fünftes, die Vergleichstests für Produkte und entsprechenden Dienstleistungen, in den Bereichen auf Zivilisation, Gesundheit, Ressourcenschutz und Umweltschutz, zu stärken und ein neues rationales und zivilisiertes Verbrauchskonzept zu vertreten.

为贯彻党的十八届三中全会及中央经济工作会议精神，以深化改革和贯彻落实新《消法》为契机，在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上，中国消费者协会确定 2014 年的年主题为“新消法 新权益 新责任”。⁴⁰²

一，年主题的含义⁴⁰³

2013 年 10 月 25 日，《中华人民共和国消费者权益保护法（修正案）》经全国人大常委会审议通过，并将于 2014 年 3 月 15 日正式施行。新《消法》拥有众多新意和亮点，其核心是“新权益”、“新责任”。⁴⁰⁴

1、新《消法》创新消费维权新理念。构建了消费维权新机制，提供了解决消费纠纷新对策，为我国经济社会发展注入新活力。⁴⁰⁵

2、新《消法》赋予消费者新权益。加强了新领域的消费者保护，拓宽了消费者保护的范畴，丰富了消费权益保护的内涵。⁴⁰⁶

3、新《消法》增加经营者新义务。加重对不诚信经营行为惩处力度，扩大消费者损害赔偿的范围，强化对消费者权益的保护。⁴⁰⁷

4、新《消法》对消协组织重新定位。赋予消协组织新职责和维权新手段，增强消协组织的维权力量，为消费者提供更加优质的服务。⁴⁰⁸

⁴⁰² Wei guanche dang de shiba jie san zhong quanhui ji zhongyang jingji gongzuo huiyi jingshen, yi shenhua gaige he guanche luoshi xin “xiaofa” wei qiji, zai guangfan zhengji xiaofeizhe he shehui gejie yijian de jichu shang, zhongguo xiaofeizhe xiehui queding 2014 nian de nian zhuti wei „xin xiaofa xin quanyi xin zeren“.

⁴⁰³ Yi, nian zhuti de hanyi.

⁴⁰⁴ 2013 nian 10 yue 25 ri, “zhonghua renmin gongheguo xiaofeizhe quanyi baohu fa (xiuzhengan)” “jing quanguo renda changwei hui shenyi tongguo, bing jiang yu 2014 nian 3 yue 15 ri zhengshi shixing. Xin “xiaofa” yongyou zhongduo xinyi he liangdian, qi hexin shi “xin quanyi”, “xin zeren”.

⁴⁰⁵ 1, Xin “xiaofa” chuangxin xiaofei weiquan xin linian. Goujian le xiaofei weiquan xin jizhi, tigong le jie jue xiaofei jiufen xin duice, wei woguo jingji shehui fazhan zhuru xin huoli.

⁴⁰⁶ 2, Xin “xiaofa” fuyu xiaofeizhe xin quanyi. Jiaqiang le xin lingyu de xiaofeizhe baohu, tuokuan le xiaofeizhe baohu de fanchou, fengfu le xiaofei quanyi baohu de neihan.

⁴⁰⁷ 3, Xin “xiaofa” zengjia jingyingzhe xin yiwu. Jiazhong dui bu chengxin jingying xingwei chengchu lidu, kuoda xiaofeizhe sunhai peichang de fanwei, qianghua dui xiaofeizhe quanyi de baohu.

⁴⁰⁸ 4, Xin “xiaofa” dui xiaoxie zuzhi chongxin dingwei. Fuyu xiaoxie zuzhi xin zhize he weiquan xin shouduan, zengqiang xiaoxie zuzhi de weiquan lilian, wei xiaofeizhe tigong gengjia youzhi de fuwu.

5、新《消法》进一步加大政府责任。明确各级政府落实保护消费者合法权益的新职责，以推进全社会承担保护消费者权益的共同责任。⁴⁰⁹

“新消法 新权益 新责任”，是消费者协会以深化改革和贯彻落实新《消法》为契机，向全社会吹起的保护消费者权益的号角。它既是消协组织对落实法定职责的自我要求，也是对全社会共同关注和落实保护消费者责任的倡导。⁴¹⁰

二、年主题的依据⁴¹¹

第一，2014 年是贯彻落实十八届三中全会精神、全面深化改革的第一年。新《消法》中众多开放、创新的消费维权理念，是对三中全会改革创新思想的体现和落实，是党的立党宗旨和我国社会主义价值观的重要体现。认真宣传贯彻新《消法》，是全国消协贯彻落实三中全会精神的中心任务和具体表现。⁴¹²

第二，2014 年是新《消法》正式实施的第一年。学习宣传贯彻新《消法》，是今年全国消协系统的核心工作和重中之重。消协组织应联合社会各界，将新《消法》新亮点的宣传贯穿始终，让新《消法》广为人知、深入人心。⁴¹³

第三，2014 年是新《消法》确立消费者组织新定位、新职责的第一年。2014 年恰逢中消协迎来建会 30 周年，中消协应在总结 30 年经验的基础上，在贯彻落实新《消法》、维护消费者权益的过程中，迈出深化改革和履行职责的新步伐。⁴¹⁴

⁴⁰⁹ 5, Xin “xiaofa” jinyibu jiada zhengfu zeren. Mingque ge ji zhengfu luoshi baohu xiaofeizhe hefa quanyi de xin zhize, yi tuijin quan shehui chengdan baohu xiaofeizhe quanyi de gongtong zeren.

⁴¹⁰ “Xin xiaofa xin quanyi xin zeren”, shi xiaofeizhe xiehui yi shenhua gaige he guanche luoshi xin “xiaofa” wei qiji, xiang quan shehui chuiqi de baohu xiaofeizhe quanyi de haojiao. Ta jishi xiaoxie zuzhi dui luoshi fadings zhize de ziwo yaoqiu, ye shi dui quan shehui gongtong guanzhu he luoshi baohu xiaofeizhe zeren de changdao.

⁴¹¹ Er, nian zhuti de yiju.

⁴¹² Di yi, 2014 nian shi guanche luoshi shiba jie san zhong quanhui jingshen, quanmian shenhua gaige de di yi nian. Xin “xiaofa” zhong zhongduo kaifang, chuangxin de xiaofei weiquan linian, shi dui san zhong quanhui gaige chuangxin sixiang de tixian he luoshi, shi dang de li dang zongzhi he woguo shehui zhuyi jiazhiguan de zhongyao tixian. Renzhen xuanchuan guanche xin “xiaofa”, shi quanguo xiaoxie guanche luoshi san zhong quanhui jingshen de zhongxin renwu he juti biaoqian.

⁴¹³ Di er, 2014 nian shi xin “xiaofa” zhengshi shishi de di yi nian. Xuexi xuanchuan guanche xin “xiaofa”, shi jinnian quanguo xiaoxie xitong de hexin gongzuo he zhongzhongzhizhong. Xiaoxie zuzhi ying lianhe shehui gejie, jiang xin “xiaofa” xin liangdian de xuanchuan guanchuan shizhong, rang xin “xiaofa” guangwei renzhi, shenru renxin.

⁴¹⁴ Di san, 2014 nian shi xin “xiaofa” queli xiaofeizhe zuzhi xin dingwei, xin zhize de di yi nian. 2014 nian qia feng zhong xiaoxie ying lai jian hui 30 zhounian, zhong xiaoxie ying zai zongjie 30 nian jingyan de jichu shang, zai guanche luoshi xin “xiaofa”, weihu xiaofeizhe quanyi de guocheng zhong, maichu shenhua gaige he luxing zhize de xin bufa.

第四，2014年是新《消法》确立保护消费者权益新制度启动的第一年。保护消费者权益是全社会的共同责任，对于各项新制度的实施，需要全社会的共同参与。需要消费者、经营者、政府、行业组织、新闻媒体从落实各自职责义务上共同努力。⁴¹⁵

三、年主题的目标⁴¹⁶

2014年中消协开展“新消法 新权益 新责任”年主题活动的基本目标是：以贯彻落实新《消法》和深化改革为契机，进一步提升工作效能，努力开创消费维权工作新局面。⁴¹⁷

一是各地消协组织要以宣传落实新《消法》为主线，切实提高消费者自我保护意识。⁴¹⁸

二是加强重点领域消费维权的监督，督促经营者履行法定义务。⁴¹⁹

三是全面深化消协组织改革，创新思维，健全机制，规范行为，提升依法履责的能力。⁴²⁰

四是积极探索实践，配合政府和有关部门完善落实新《消法》的配套法规，全社会共同维权，营造良好消费环境。⁴²¹

五是做好消费引导和政策咨询，倡导文明、健康、保护环境和节约资源的消费理念。⁴²²

⁴¹⁵ Di si, 2014 nian shi xin “xiaofa” queli baohu xiaofeizhe quanyi xin zhidu qidong de di yi nian. Baohu xiaofeizhe quanyi shi quan shehui de gongtong zeren, duiyu ge xiang xin zhidu de shishi, xujiao quan shehui de gongtong canyu. Xuyao xiaofeizhe, jingyingzhe, zhengfu, hangye zuzhi, xinwen meiti cong luoshi gezi zhize yiwu shang gongtong nuli.

⁴¹⁶ San, nian zhuti de mubiao.

⁴¹⁷ 2014 nian zhong xiaoxie kaizhan „xin xiaofa xin quanyi xin zeren“ nian zhuti huodong de jiben mubiao shi: Yi guanche luoshi xin “xiaofa” he shenhua gaige wei qiji, jinyibu tisheng gongzuo xiaoneng, nuli kaichuang xiaofei weiquan gongzuo xin jumian.

⁴¹⁸ Yi shi gedi xiaoxie zuzhi yao yi xuanchuan luoshi xin „xiaofa“ wei zhuxian, qieshi tigao xiaofeizhe ziwo baohu yishi.

⁴¹⁹ Er shi jiaqiang zhongdian lingyu xiaofei weiquan de jiandu, ducu jingyingzhe luxing fadeng yiqu.

⁴²⁰ San shi quanmian shenhua xiaoxie zuzhi gaige, chuangxin siwei, jianquan jizhi, guifan xingwei, tisheng yifa lüze de nengli.

⁴²¹ Si shi jiji tansuo shijian, peihe zhengfu he youguan bumen wanshan luoshi xin „xiaofa“ de peitao fagui, quan shehui gongtong weiquan, yingzao lianghao xiaofei huanjing.

⁴²² Wu shi zuo hao xiaofei yindao he zhengce zixun, changdao wenming, jiankang, baohu huanjing he jieyue ziyuan de xiaofei linian.

四、消协组织要开展的主要工作⁴²³

围绕“新消法 新权益 新责任”年主题，中国消费者协会和全国各地消协组织计划开展五个方面的工作：一是，采取多种形式，对年主题进行广泛宣传，提高社会各界对年主题的认识，积极参与年主题活动。二是，认真组织对消费者和经营者的新《消法》的宣传培训工作，扩大法律的社会认知度，指导和推动经营者主动履责。三是，深入开展保护消费者权益法律和理论研究，推进配套法规和规章的制定完善，推动新《消法》的贯彻落实；四是，加大对重点领域的社会监督，督促行业、企业清理不符合新《消法》的行业规则和经营行为。五是，加强文明、健康、节约资源和保护环境等方面商品和有关服务的比较试验，倡导理性文明的消费新理念。⁴²⁴

⁴²³ Si, xiaoxie zuzhi yao kaizhan de zhuyao gongzuo.

⁴²⁴ Weirao “xin xiaofa xin quanyi xin zeren” nian zhuti, zhongguo xiaofeizhe xiehui he quanguo gedi xiaoxie zuzhi ji hua kaizhan wu ge fangmian de gongzuo: Yi shi, caiqu duo zhong xingshi, dui nian zhuti jinxing guangfan xuanchuan, tigao shehui gejie dui nian zhuti de renshi, jiji canyu nian zhuti huodong. Er shi, renzhen zuzhi dui xiaofeizhe he jingyingzhe de xin “xiaofa” de xuanchuan peixun gongzuo, kuoda falü de shehui renzhidu, zhidao he tuidong jingyingzhe zhidong lüze. San shi, shenru kaizhan baohu xiaofeizhe quanyi falü he lilun yanjiu, tuijin peitao fagui he guizhang de zhiding wanshan, tuidong xin “xiaofa” de guanche luoshi; si shi, jiada dui zhongdian lingyu de shehui jiandu, ducu hangye, qiye qingli bu fuhe xin „xiaofa“ de hangye guize he jingying xingwei. Wu shi, jiaqiang wenming, jiankang, jieyue ziyuan he baohu huanjing deng fangmian shangpin he youguan fuwu de bijiao shiyan, changdao lixing wenming de xiaofei xin linian.

Text 4:

Originaltitel	2013 nian zhuti rang xiaofeizhe geng you lilang 2013 年主题让消费者更有力量
Übersetzung	Das Jahresthema 2013 lautet „den Verbrauchern mehr Macht lassen“
Datum	08.12.14
Link	http://cca.org.cn/xxgz/detail/16951.html

Nach umfassendem Einholen der Meinung von den Verbrauchern und der Gesellschaft in allen Bereichen, verbunden mit der aktuellen Situation des Verbraucherschutzrechtes, hat der chinesische Verbraucherverband das Jahresthema 2013 zum Verbraucherschutz folgend definiert „den Verbrauchern mehr Macht lassen“.

1. Die Bedeutung des Jahresthemas: Erste, soll die legislative Abteilung die Verbesserung des Rechtssystems zum Schutz der Verbraucherrechte und -interessen stärken und eine solide Grundlage für den Verbraucherschutz legen, die Volksregierungen auf allen Ebenen sollen die Führung und Unterstützung der Verbraucherschutzarbeit stärken. Die Verwaltungsabteilungen müssen die Strafverfolgung und die Kontrollstrukturen verstärken, eine Autorität zum Schutz der Verbraucherrechte errichten. Zweite, müssen die Gewerbetreibenden ehrlich ihre Versprechen halten, der Norm entsprechend wirtschaften, es wagen Verantwortung zu übernehmen, bewusst ihre gesellschaftliche Verantwortung erfüllen, um die Rechte und Interessen der Verbraucher zu schützen und den Verbrauchern hochwertige Produkte und Dienstleistungen zu bieten. Dritte, müssen die Medien und alle Bereiche der Gesellschaft zusammenarbeiten, um den Verbrauchern Vertrauen und positive Energie zu geben. Viertens, sollen die Verbraucher das wissenschaftliche Verbrauchskonzept erhöhen, das Bewusstsein für den gesetzlichen Rechtsschutz stärken, sich aktiv an der gesellschaftlichen Kontrolle beteiligen und angestrengt für ihre eigenen Rechte und Interessen kämpfen, damit sie stärker werden können.

2. Die bestimmten Grundlagen des Jahresthemas: Erstens, entscheiden die Verbraucher über den Konsum, der Konsum fördert die Entwicklung. Erst wenn die Verbraucher mehr Macht haben, kann die Entwicklung noch stärker werden. Zweitens, ist es förderlich, den allgemeinen Status des Verbraucherschutzrechtes in der Staatspolitik und im Rechtskonstrukt weiter zu stärken, den Aufbau eines ehrlichen, fairen und harmonischen Verbrauchsumfeldes zu fördern, die Verbraucherschutzservicefähigkeiten zu verbessern und den Verbrauchern einen besseren

Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen zu ermöglichen. Drittens, ist es im Einklang mit den Anforderungen des Konzepts der wissenschaftlichen Entwicklung förderlich die realistischsten, direktesten und grundlegendsten Rechte der Verbraucher besser zu schützen. Viertens, die Einhaltung der Bestimmungen des Verbraucherschutzgesetzes hinsichtlich des Schutzes der legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher ist die gemeinsame Verantwortlichkeit der gesamten Gesellschaft und führt dazu, dass die gesamte Gesellschaft die legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher besser schützt.

3. Die Ziele des Jahresthemas: Erstens, den Verbrauchern besser zu dienen, den Lebensunterhalt der Menschen zu verbessern und den Index der Verbraucherzufriedenheit zu verbessern. Zweitens, einer harmonischen Gesellschaft besser zu dienen und den Aufbau einer harmonischen Verbrauchsumgebung zu fördern. Das dritte Ziel besteht darin, der wirtschaftlichen Entwicklung besser zu dienen, die Verbrauchsbereitschaft zu stärken, die Verbrauchsnachfrage freizusetzen und eine nachhaltige wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklung zu erreichen.

4. Die durchzuführende Arbeit des Verbraucherverbandes: Der chinesische Verbraucherverband wird, gemeinsam mit den landesweiten Verbraucherverbandorganisationen, sich auf das Jahresthema „den Verbraucher mehr Macht lassen“ konzentrieren und den Verbrauchern von ganzem Herzen dienen: Erstens, verschiedene Formen annehmen, die umfassende Verbreitung des Jahresthemasfortschritts, um die gesellschaftlichen Macht weiter zu führen und zu vereinen. Zweitens, sich an der Gesetzgebungsarbeit zur Verbrauchspolitik und den Verbrauchrechtsschutz betreffend zu beteiligen und aktiv an der Verbesserung des Rechtssystems mitzuwirken. Die Dritte besteht darin, Beschwerdekanaäle zu öffnen, Verbraucherbeschwerden anzunehmen, eine Problemlösungsplattform zu schaffen und Verbrauchsstreitigkeiten rechtzeitig zu lösen. Die vierte Arbeit besteht darin, die gesellschaftliche Macht zu entwickeln, tiefgründig die Verbrauchsaufklärung zu entfalten, Verbrauchswarnungen zu erlassen, die Verbraucher zu unterstützen, ihr Bewusstsein und ihre Fähigkeit für den wissenschaftlichen Verbrauch und den gesetzlichen Rechtsschutz zu erhöhen. Die Fünfte besteht darin, mit dem Verwaltungsabteilungsschutz, die Industrieunternehmen zur Selbstdisziplin zu drängen, für die gesellschaftliche Unterstützung zu kämpfen und gemeinsam die Verbrauchrechtsschutzarbeit zu fördern.

经广泛征求消费者和社会各方面意见，结合消费维权的实际情况，中国消费者协会将2013年消费维权年主题确定为“让消费者更有力量”。⁴²⁵

一、年主题含义：一是，立法部门要加强对保护消费者权益法律体系的完善提升，打牢消费维权基础，各级人民政府要加强对消费维权工作的领导和支持，行政部门要加强执法和监督力度，树立维护消费者权益的权威。二是，经营者要诚实守信、规范经营、勇于担当，自觉履行保护消费者权益的社会责任，为消费者提供高质量的产品和服务。三是，新闻媒体、社会各界要共同努力，为消费者增添信心和正能量。四是，消费者要提高科学消费观念，增强依法维权的意识，主动参与社会监督，努力争取自身权益，让自己更有力量。⁴²⁶

二、年主题确定依据：第一，消费者决定消费，消费促进发展。消费者更有力量，发展才能更有动力。第二，有利于进一步提升消费维权在国家政策、法制架构中的整体地位，促进构建诚信、公平、和谐的消费环境，提高消费维权服务能力，让消费者更好地享有公共服务。第三，符合科学发展观的要求，有利于更好地保护消费者最现实、最直接、最根本的权益。第四，符合《消法》关于保护消费者合法权益是全社会共同责任的规定，有利于引导全社会更好地维护消费者合法权益。⁴²⁷

⁴²⁵ *Jing guangfan zhengqiu xiaofeizhe he shehui ge fangmian yijian, jiehe xiaofei weiquan de shiji qingkuang, zhongguo xiaofeizhe xiehui jiang 2013 nian xiaofei weiquan nian zhuti queding wei „rang xiaofeizhe geng you lilian”.*

⁴²⁶ *Yi, nian zhuti hanyi: Yi shi, lifa bumen yao jiaqiang dui baohu xiaofeizhe quanyi falü tixi de wanshan tisheng, dalao xiaofei weiquan jichu, ge ji renmin zhengfu yao jiaqiang dui xiaofei weiquan gongzuo de lingdao he zhichi, xingzheng bumen yao jiaqiang zhifa he jiandu lidu, shuli weihu xiaofeizhe quanyi de quanwei. Er shi, jingyingzhe yao chengshi shouxin, guifan jingying, yongyu dandang, zijue lüxing baohu xiaofeizhe quanyi de shehui zeren, wei xiaofeizhe tigong gao zhiliang de chanpin he fuwu. San shi, xinwen meiti, shehui gejie yao gongtong nuli, wei xiaofeizhe zengtian xinxin hezheng nengliang. Si shi, xiaofeizhe yao tigao kexue xiaofei guannian, zengqiang yifa weiquan de yishi, zhudong canyu shehui jiandu, nuli zhengqu zishen quanyi, rang ziji geng you lilian.*

⁴²⁷ *Er, nian zhuti queding yiju: Di yi, xiaofeizhe jue ding xiaofei, xiaofei cujin fazhan. Xiaofeizhe geng you lilian, fazhan caineng geng you dongle. Di er, you liyu jinyibu tisheng xiaofei weiquan zai guojia zhengce, fazhi jiagou zhong de zhengti diwei, cujin goujian chengxin, gongping, hexie de xiaofei huanjing, tigao xiaofei weiquan fuwu nengli, rang xiaofeizhe geng hao de xiangyou gonggong fuwu. Di san, fuhe kexue fazhan guan de yaoqiu, you liyu geng hao di baohu xiaofeizhe zui xianshi, zui zhijie, zui genben de quanyi. Di si, fuhe “xiaofa” guanyu baohu xiaofeizhe hefa quanyi shi quan shehui gongtong zeren de guiding, you liyu yindao quan shehui geng hao de weihu xiaofeizhe hefa quanyi.*

三、年主题目的：一是，更好地服务消费者，改善民生，提升消费幸福指数。二是，更好地服务和谐社会，促进构建和谐消费环境。三是，更好地服务经济发展，增强消费意愿，释放消费需求，实现经济社会可持续发展。⁴²⁸

四、消费者协会要开展的工作：中国消费者协会将与全国消协组织一道，围绕“让消费者更有力量”年主题，全心全意为消费者服务：一是采取多种形式，对年主题进行广泛宣传，进一步引导和凝聚社会力量。二是参与消费政策、有关消费维权的立法立标工作，积极推动法制完善。三是畅通投诉渠道，受理消费者投诉，搭建和解平台，及时化解消费纠纷。四是发挥社会力量，深入开展消费教育，发布消费警示，帮助消费者提高科学消费、依法维权的意识和能力。五是配合行政保护，敦促行业企业自律，争取社会支持，共同促进消费维权工作。⁴²⁹

⁴²⁸ San, nian zhuti mudi: Yi shi, geng hao de fuwu xiaofeizhe, gaishan minsheng, tisheng xiaofei xingfu zhishu. Er shi, geng hao de fuwu hexie shehui, cujin goujian hexie xiaofei huanjing. San shi, geng hao de fuwu jingji fazhan, zengqiang xiaofei yiyuan, shifang xiaofei xuqiu, shixian jingji shehui ke chixu fazhan.

⁴²⁹ Si, xiaofei zhe xiehui yao kaizhan de gongzuo: Zhongguo xiaofeizhe xiehui jiang yu quanguo xiaoxie zuzhi yidao, weirao “rang xiaofeizhe geng you liliang” nian zhuti, quanxinquanyi wei xiaofeizhe fuwu: Yi shi caiqu duo zhong xingshi, dui nian zhuti jinxing guangfan xuanchuan, jinyibu yindao he ningju shehui liliang. Er shi canyu xiaofei zhengce, youguan xiaofei weiquan de lifa li biao gongzuo, jiji tuidong fazhi wanshan. San shi changtong tousu qudao, shouli xiaofeizhe tousu, dajian hejie pingtai, jishi huajie xiaofei jiufen. Si shi fahui shehui liliang, shenru kaizhan xiaofei jiaoyu, fabu xiaofei jingshi, bangzhu xiaofeizhe tigao kexue xiaofei, yifa weiquan de yishi he nengli. Wu shi peihe xingzheng baohu, duncu hangye qiye zilü, zhengqu shehui zhichi, gongtong cujin xiaofei weiquan gongzuo.

Text 5:

Originaltitel	<i>Zhong xiaoxie: pandian xin "xiaofa" shishi bannian qingkuang</i> 中消协：盘点新《消法》实施半年情况
Übersetzung	Chinesischer Verbraucherverband: Bilanz zur Situation nach einem halben Jahr der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes
Datum	16.09.14
Link	http://cca.org.cn/zxsd/detail/3993.html

Nach einem halben Jahr der formellen Implementierung des neu überarbeiteten Verbraucherschutzgesetz, zieht der chinesische Verbraucherverband hinsichtlich der Umsetzungssituation des neuen Verbraucherschutzgesetzes ein jahresrückblickendes Resumée, und zeigt auf, dass das neue Verbraucherrechtsschutzgesetz von den Verbrauchern umfassende Unterstützung und Befürwortung erhält. Der Verständnisgrad der Verbraucher für die einschlägigen Bestimmungen erreicht 83,19%, was eine große Rolle beim Schutz der Verbraucherrechte und bei der Beilegung von Verbrauchsstreitigkeiten spielt. Doch aktuell in den Bereichen „Online-Shopping für sieben Tage ohne Grund-Rückgabe“, „der Beweislastumkehr bei langlebigen Verbrauchsgütern“, „Verbraucher persönlicher Informationsschutz“, „Recht auf Wissen der Verbraucher bei Finanzdienstleistungen“, etc., ist die Umsetzung der gesetzlichen Verpflichtungen der Gewerbetreibenden nicht zufriedenstellend, der Verbraucherverband wird die Rechtsschutzmacht stärken und die Unternehmen auffordern das neue Verbraucherschutzgesetz umzusetzen. Das neue Verbraucherschutzgesetz gibt den Verbraucherverbänden die Verantwortung zur Verbandsklage. Der chinesische Verbraucherverband, in Zusammenarbeit mit den relevanten Parteien, fördert die relevanten rechtlichen Erklärungen und die Untersuchung spezieller Fälle, um sie so schnell wie möglich zu bearbeiten.

Die Verbraucherverbandorganisationen stellten fest, dass in einigen Bereichen, in denen sich das neue Gesetz auf die Erhöhung des Schutzes konzentriert, das Problem der aus der Verantwortung fliehenden Gewerbetreibenden immer noch relativ präsent ist, zum Beispiel im Online-Vertrieb läuft die „7 Tage ohne Grund-Rückgabe“ Anforderung nach wie vor nicht reibungslos. Die hauptsächlichen Manifestationen sind: Erstens, kennzeichnen die Online-Shopping-Gewerbetreiber die Waren, bei welchen die „ohne Grund-Rückgabe“ nicht anwendbar ist, nicht deutlich, Die Verbraucher werden oft erst bei Rückgabewunsch über die nicht Anwendbarkeit der „ohne Grund-Rückgabe“ auf das gekaufte Produkt informiert.

Zweitens, die Rückgabevoraussetzungen sind zu streng. Der Gewerbetreibende ist, laut neuem Verbraucherschutzgesetz, zur Rücknahme von „Produkten in guter Qualität“ aufgefordert, einseitiges Verständnis auf „keinen Einfluss auf zweiten Verkauf“ führt zur Steigerung der Beschwerden wegen Rückgabe. Drittens, erweitern die Gewerbetreibenden willkürlich den Umfang der Waren, auf welchen die „ohne Grund-Rückgabe“ nicht anwendbar ist und die Verbraucher reagieren darauf stark. Viertens, nehmen einige Gewerbetreibende die „siebentägige Rückgabe“ als Schutzschild an, wenn Verbraucher eine Rückgabe wegen Qualitätsproblemen fordern, ohne Ausnahme mit „bereits vergangen 7 Tage Rückgabefrist, keine Rücknahme“ verweigern Rücknahme, die Gewerbetreibenden entziehen der „3 Garantien“ Verantwortung der Produktqualität, welche sie tragen sollten.

In diesem Zusammenhang, sagte der chinesische Verbraucherverband, dass er weiter mit den landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen gemeinsam die gesellschaftliche Überwachung hinsichtlich der Online-Shopping-Industrie erhöhen wird und die Unternehmen dazu auffordert, ihre gesetzlichen Verpflichtungen tatsächlich zu erfüllen. „7 Tage ohne Grund-Rückgabe“ ist die geringste gesetzliche Verpflichtung, welche die Online-Shopping-Unternehmen erfüllen sollen. Der chinesische Verbraucherverband ermutigt die betroffenen Unternehmen, aktiv höhere Dienstleistungsstandards umzusetzen, und strebt nach „10 Tagen“ und „15. Tagen“ ohne Grund-Rücknahme als Dienstleistung umzusetzen, um die Akzeptanz der Verbraucher zu gewinnen. Dies ist auch für Unternehmen förderlich, um ihre Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern.

Das neue Verbraucherschutzgesetz sieht vor, hinsichtlich beständiger Waren und Dienstleistungen, „dass wenn Verbraucher bei Waren und Dienstleistungen innerhalb von sechs Monaten ab dem Zeitpunkt ihrer Annahme Mängel feststellen, im Streitfall der Gewerbetreibende die Beweislast für die Mängel zu tragen hat“. Im vergangenen halben Jahr haben die Verbraucherverbandsorganisationen diese neue Regelung aktiv genutzt, um den Verbrauchern viele Verluste zu ersparen, und die Wirkung ist gut. Aber gleichzeitig wird die Definition des Geltungsbereichs von „langlebigen Gütern und Dienstleistungen“ jedoch häufig zum Streitpunkt zwischen Gewerbetreibenden und Verbrauchern. Der chinesische Verbraucherverband drückt aus, dass er in Zukunft innerhalb der Rechtsschutzpraxis aktiv die Streitlösungsfrage fördern und nach und nach einen gesellschaftlichen Konsens bilden wird, um die Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes zu ermöglichen.

Als Antwort auf die Klagen des öffentlichen Interesses, die für die Gesellschaft von allgemeinem Interesse sind, sagte der chinesische Verbraucherverband, dass das neue Verbraucherschutzgesetz Handlungen, die die legitimen Rechte und Interessen vieler Verbraucher beeinträchtigen, den Verbraucherverbänden ausdrücklich die Hauptrolle hinsichtlich des öffentlichen Prozesses zum Verbrauchsrechtsschutz erteilt, weiter die Rechtsschutzverantwortung der Verbraucherverbände erweitert, die einschlägigen Bestimmungen von Artikel 55 des „Zivilprozessrechts“ präzisiert, förderlich für den besseren Rechtsschutz der allgemeinen Interessen der Verbraucher sind die Senkung der Rechtsschutzkosten der Gesellschaft und die Ausweitung des Verbrauchsrechtsschutzes. Aber, als neu geschaffenes System, stößt das Verfahren mit öffentlichem Interesse in der konkreten Praxis noch auf einige theoretische und rechtliche Schwierigkeiten, was seine effektive Entwicklung erschwert. Seit der Verkündung des neuen Verbraucherschutzgesetzes haben der chinesische Verbraucherverband und die zuständigen Verbraucherverbandsorganisationen auf Provinz- und Stadtebene eine große Menge an theoretischen Untersuchungen und Fallstudien zu Rechtsstreitigkeiten mit öffentlichem Interesse durchgeführt, und verschiedene Methoden zur Förderung der Umsetzung von Verantwortlichkeiten ergriffen. Die Klage des öffentlichen Interesses stellt ein Mittel zum Schutz der Verbraucherrechte und zum Rückgängigmachen von Verbraucherverlusten dar, die Verbraucherverbandsorganisationen werden die durch das Gesetz zugewiesenen Verantwortungen umfassend nutzen, die relativ niedrigen Rechtsschutzkosten und die schnelleren und wirksameren Mittel zur Wahrung der Verbraucherrechte und -interessen (gegenüber anderen Verantwortungen) priorisieren, und sich durchgehend auf aufkommende Prozesse von öffentlichem Interesse vorbereiten, die für Rechtsstreitigkeiten mit öffentlichem Interesse geeignet sind, und den Schutz der legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher erweitern.

在新修订的《消费者权益保护法》正式实施半年之际，中国消费者协会对新《消法》实施情况进行了回顾总结，指出新《消法》受到了广大消费者的支持和拥护，消费者对相关条款的认知度高达 83.19%，对维护消费者权益、解决消费纠纷发挥了巨大作用。但目前在“网购七日无理由退货”、“耐用消费品举证责任倒置”、“消费者个人信息保护”、“金融服务消费者知情权”等方面，经营者落实法定义务差强人意，消协组织将加大维权力度，督促企业落实新《消法》。而新《消法》赋予消费者协会的

“公益诉讼”职责，中消协正配合有关方面推动相关司法解释，研究具体案例，以便尽快加以落实。⁴³⁰

消协组织发现在新法着力加大保护的一些领域，经营者逃脱责任的问题依然较为突出，如网购“七日无理由退货”的要求还不能顺利落实。主要表现：一是网购经营者对不适用“无理由退货”的商品标注不明显，消费者往往在要求退货时才被告知购买了“不予退货”的商品；二是退货标准过于苛刻，经营者将新《消法》中“商品完好”的退货要求，单方理解为“不影响二次销售”，导致退货投诉增多；三是经营者对不适用“无理由退货”的商品范围随意扩大，消费者对此反应强烈。四是一些经营者拿“七日退货”做挡箭牌，对因质量问题要求退货的消费者一概以“已过七日退货期，不予退货”予以拒绝，逃避经营者应当承担的产品质量“三包”责任。⁴³¹

对此，中消协表示将继续联合全国消协组织加大对网购行业的社会监督，督促企业切实履行法定义务。“七日无理由退货”是网购企业应当履行的最低法定义务，中消协鼓励有关企业积极采取更高的服务标准，争取做到“十日”、“十五日”无理由退货，用服务赢得消费者的认可，也有利于企业提升自己的竞争力。⁴³²

新《消法》规定，对于耐用商品和服务，“消费者在接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。”半年来，消协组织

⁴³⁰ Zai xin xiuding de “xiaofeizhe quanyi baohu fa” zhengshi shishi bannian zhi ji, zhongguo xiaofeizhe xiehui dui xin “xiaofa” shishi qingkuang jinxing le huigu zongjie, zhichu xin “xiaofa” shoudao le guangda xiaofeizhe de zhichi he yonghu, xiaofeizhe dui xiangguan tiaokuan de renzhidu gaoda 83.19%, Dui weihu xiaofeizhe quanyi, jie jue xiaofei jiufen fahui le juda zuoyong. Dan muqian zai „wanggou qi ri wu liyou tuihuo“, „naiyong xiaofeipin juzheng zeren dao zhi“, „xiaofeizhe geren xinxi baohu“, „jinrong fuwu xiaofeizhe zhiqing quan“ deng fangmian, jingyingzhe luoshi fading yiwu chaqiangrenyi, xiaoxie zuzhi jiang jiada wei quan lidu, ducu qiye luoshi xin „xiaofa“. Er xin „xiaofa“ fuyu xiaofeizhe xiehui de „gongyi susong“ zhize, zhong xiaoxie zheng pei he youguan fangmian tuidong xiangguan sifa jieshi, yanjiu juti anli, yibian jinkuai jiayi luoshi.

⁴³¹ Xiaoxie zuzhi faxian zai xinfu zhuoli jiada baohu de yixie lingyu, jingyingzhe taotuo zeren de wenti yiran jiaowei tuchu, ru wanggou “qi ri wu liyou tuihuo” de yaoqiu hai buneng shunli luoshi. Zhuyao biao xian: Yi shi wanggou jingying zhe dui bu shiyong “wu liyou tuihuo” de shangpin biao zhu bu mingxian, xiaofeizhe wangwang zai yaoqiu tuihuo shi cai bei gaozhi goumai le “buyu tuihuo” de shangpin; er shi tuihuo biao zhun guoyu keke, jingyingzhe jiang xin “xiaofa” zhong “shangpin wan hao” de tuihuo yaoqiu, danfang lijie wei “bu yingxiang er ci xiaoshou”, dao zhi tuihuo tousu zengduo; san shi jingyingzhe dui bu shiyong “wu liyou tuihuo” de shangpin fanwei sui yi kuoda, xiaofeizhe dui ci fanying qianglie. Si shi yixie jingyingzhe na “qi ri tuihuo” zuo dangjianpai, dui yin zhiliang wenti yaoqiu tuihuo de xiaofeizhe yigai yi “yiguo qi ri tuihuoqi, buyu tuihuo” yuyi jujue, taobi jingyingzhe yingdang chengdan de chanpin zhiliang “san bao” zeren.

⁴³² Duici, zhong xiaoxie biao shi jiang jixu lianhe quanguo xiaoxie zuzhi jiada dui wanggou hangye de shehui jian du, ducu qiye qieshi luxing fading yiwu. “Qi ri wu liyou tuihuo” shi wanggou qiye yingdang luxing de zuidi fading yiwu, zhong xiaoxie guli youguan qiye jiji caiqu geng gao de fuwu biao zhun, zhengqu zuo dao „shi ri“, “shiwu ri” wu liyou tuihuo, yong fuwu yingde xiaofeizhe de renke, ye you liyu qiye tisheng ziji de jingzhengli.

积极运用这一新规，为消费者挽回了大量损失，效果良好。但同时，对“耐用商品和服务”范围的界定往往成为经营者和消费者争议的焦点。中消协表示，未来将在维权实践中积极推动问题解决，逐步形成社会共识，使新《消法》得以落实。⁴³³

针对社会普遍关心的“公益诉讼”工作，中消协表示，新《消法》对侵害众多消费者合法权益的行为，明确赋予消费者协会消费维权公益诉讼的主体地位，进一步充实了消协的维权职责，细化了《民事诉讼法》第五十五条的有关规定，有助于更好维护消费者的整体利益，降低社会维权成本，扩大消费维权效果。但是，作为一项新创设的制度，公益诉讼在具体实践中还面临一些理论和规则困惑，为其有效开展增加了难度。自新《消法》颁布后，中消协和有关省市消协组织开展了关于公益诉讼的大量理论研究和案例分析，并采取各种方式推动职责落实。公益诉讼是手段，维护消费者权益、挽回消费者损失才是目的，消协组织将综合利用法律赋予的职责，优先选择维权成本相对较低、更快捷有效的手段维护消费者的权益，并随时准备对适合提起公益诉讼的案件提起公益诉讼，维护广大消费者合法权益。⁴³⁴

⁴³³ Xin “xiaofa” guiding, duiyu naiyong shangpin he fuwu, “xiaofeizhe zai jieshou shangpin huozhe fuwu zhi ri qi liu ge yue nei faxian xiaci, fasheng zhengyi de, you jingyingzhe chengdan youguan xiaci de juzheng zeren.” Bannian lai, xiaoxie zuzhi jiji yunyong zhe yi xin gui, wei xiaofeizhe wanhuile daliang sunshi, xiaoguo lianghao. Dan tongshi, dui „naiyong shangpin he fuwu” fanwei de jieding wangwang chengwei jingyingzhe he xiaofeizhe zhengyi de jiaodian. Zhong xiaoxie biaooshi, weilai jiang zai weiquan shijian zhong jiji tuidong wenti jieju, zhubu xingcheng shehui gongshi, shi xin „xiaofa” deyi luoshi.

⁴³⁴ Zhendui shehui pubian guanxin de “gongyi susong” gongzuo, zhong xiaoxie biaooshi, xin “xiaofa” dui qin hai zhongduo xiaofeizhe hefa quanyi de xingwei, mingque fuyu xiaofeizhe xiehui xiaofei weiquan gongyi susong de zhuti diwei, jinyibu chongshi le xiaoxie de weiquan zhize, xihua le „minshi susong fa” di wushiwu tiao de youguan guiding, you zhu yu geng hao weihu xiaofeizhe de zhengti liyi, jiangdi shehui weiquan chengben, kuoda xiaofei weiquan xiaoguo. Danshi, zuowei yi xiang xin chuangshe de zhidu, gongyi susong zai jut shijian zhong hai mianlin yixie lilun he guize kunhuo, wei qi youxiao kaizhan zengjia le nandu. Zi xin “xiaofa” banbu hou, zhong xiaoxie he youguan sheng shi xiaoxie zuzhi kaizhanle guanyu gongyi susong de daliang lilun yanjiu he anli fenxi, bing caiqu ge zhong fangshi tuidong zhize luoshi. Gongyi susong shi shouduan, weihu xiaofeizhe quanyi, wanhui xiaofeizhe sunshi cai shi mudi, xiaoxie zuzhi jiang zonghe liyong falü fuyu de zhize, youxian xuanze weiquan chengben xiang dui jiao di, geng kuaijie youxiao de shouduan weihu xiaofeizhe de quanyi, bing suishi zhunbei dui shihe tiqi gongyi susong de anjian tiqi gongyi susong, weihu guangda xiaofeizhe hefa quanyi.

Text 6:

Originaltitel	<i>Zhong xiaoxie: xin "xiaofa" shishi bai ri qingkuang diaocha baogao</i> 中消协：新《消法》实施百日情况调查报告
Übersetzung	Chinesischer Verbraucherverband: Ein Untersuchungsbericht zur Situation nach 100 Tagen der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes
Datum	30.06.14
Link	http://cca.org.cn/zxsd/detail/3402.html

Das neue Verbraucherschutzgesetz hat einen hohen Grad der Anerkennung und eine klare gesetzliche Rechtsschutzgewalt - Ein Untersuchungsbericht zur Situation nach 100 Tagen der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes

Am 13. und 17. Juni 2014 hat der chinesische Verbraucherverband anlässlich der 100-tägigen Einführung des neuen Verbraucherschutzgesetzes erneut eine Online-Umfrage zur Situation der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetz durch das 360 Internet Sicherheitszentrum durchgeführt. Insgesamt wurden 18.227 gültige Fragebögen ausgewertet. Unter den an der Umfrage teilnehmenden Verbrauchern entfielen, aus der Perspektive des Geschlechts: Männer 67,09%, Frauen 32,91%, aus der Sicht des Alters: 18-35 Jährige 71,97%, 36-55 Jährige 21,74%, unter 18 Jahre alt und über 55 Jahre alt 6,29%, aus dem Blickwinkel des Bildungsniveaus: 45,62% der Hochschulbildung, 30,22% Bachelorabschluss, 17,95% auf das Bildungsniveau unter der Matura und 6,61% auf das über postgraduale Bildungsniveau.

1. Die wichtigsten Untersuchungsergebnisse

1. Mehr als die Hälfte der Internetnutzer spürt, dass das Verbrauchsleben eindeutig vom neuen Verbraucherschutzgesetz profitiert

Den Umfrageergebnissen zufolge erreichte der Bekanntheitsgrad von Internetnutzern über das neue Verbraucherschutzgesetz 83,19%. Die Umfrage zum Wirkungsgrad auf das Verbrauchsleben von Internetnutzern durch das neue Verbraucherschutzgesetz, das Ergebnis zeigt: 53,73% der Internetnutzer meinen, dass die Auswirkungen auf ihr Verbrauchsleben „sehr groß“ oder „relativ groß“ sind, glauben Wirkung „relativ klein“ oder „sehr klein“ dieser Anteil beträgt nur 10,50% (Details siehe Abbildung 1). Dies zeigt, dass das neue Verbraucherschutzgesetz nicht nur einen hohen Bekanntheitsgrad aufweist, sondern auch für das Verbrauchsleben der Verbraucher von großer Bedeutung ist.

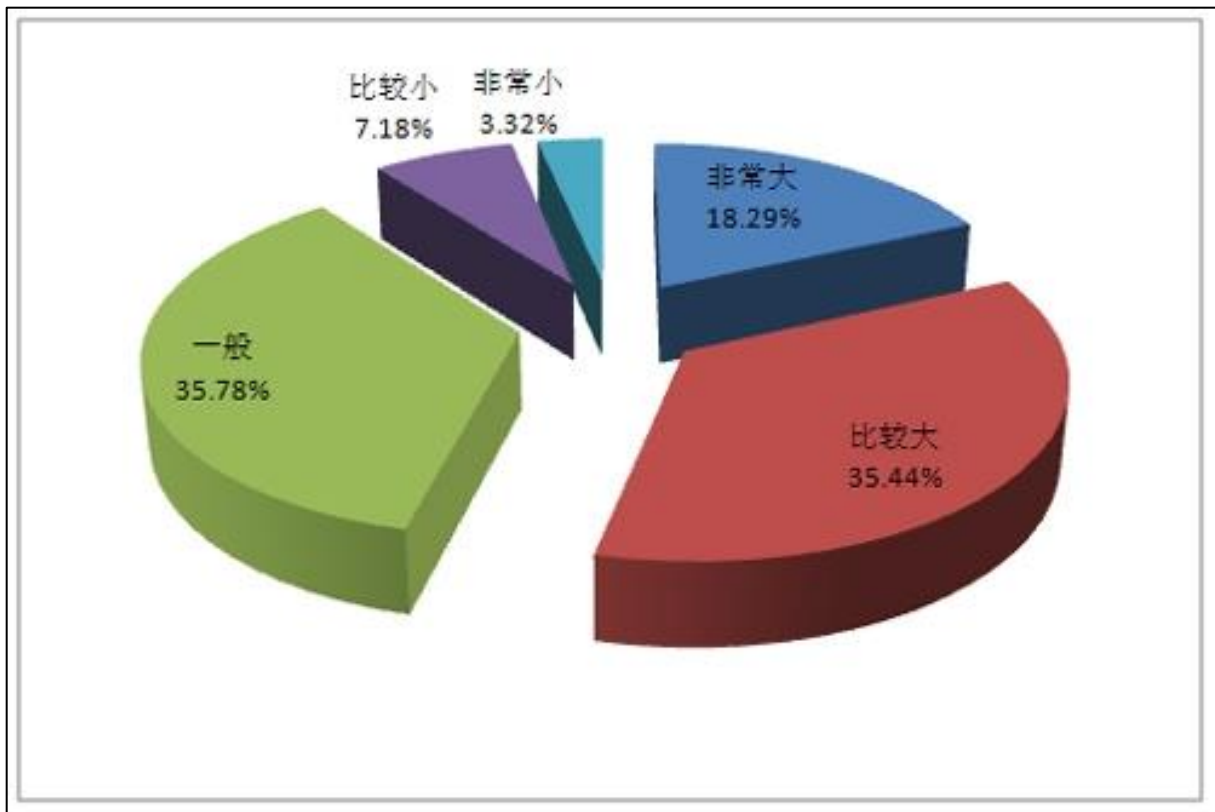


Abbildung 1: Der Bedeutungsgrad der Auswirkungen auf das Verbrauchsleben, seit der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes

2. „Sieben Tage ohne Grund-Rückgabe“ Recht wird am meisten durch Internetnutzer begrüßt

Mit Mai 2014 hat die Zahl der Online-Käufer in China 300 Millionen erreicht und Onlinehandel ist bereits zu einem unverzichtbaren Bestandteil des Verbrauchslebens der Menschen geworden. Die Umfrage ergab, dass innerhalb einiger neuhinzugefügter Bestimmungen des neuen Verbraucherschutzgesetzes, für die Internetnutzer das Wichtigste „sieben Tage ohne Grund-Rückgabe“ ist, gefolgt von den Klauseln „willkürliche Klauseln sind ungültig“ und „deutlicher Schutz von personenbezogenen Daten“ (siehe Abbildung 2). Darüberhinaus, liegt die Verbraucherzufriedenheitsrate für die Umsetzung der siebentägigen ohne Grund-Rückgabe durch die Unternehmen bei über 80% (siehe Abbildung 3).

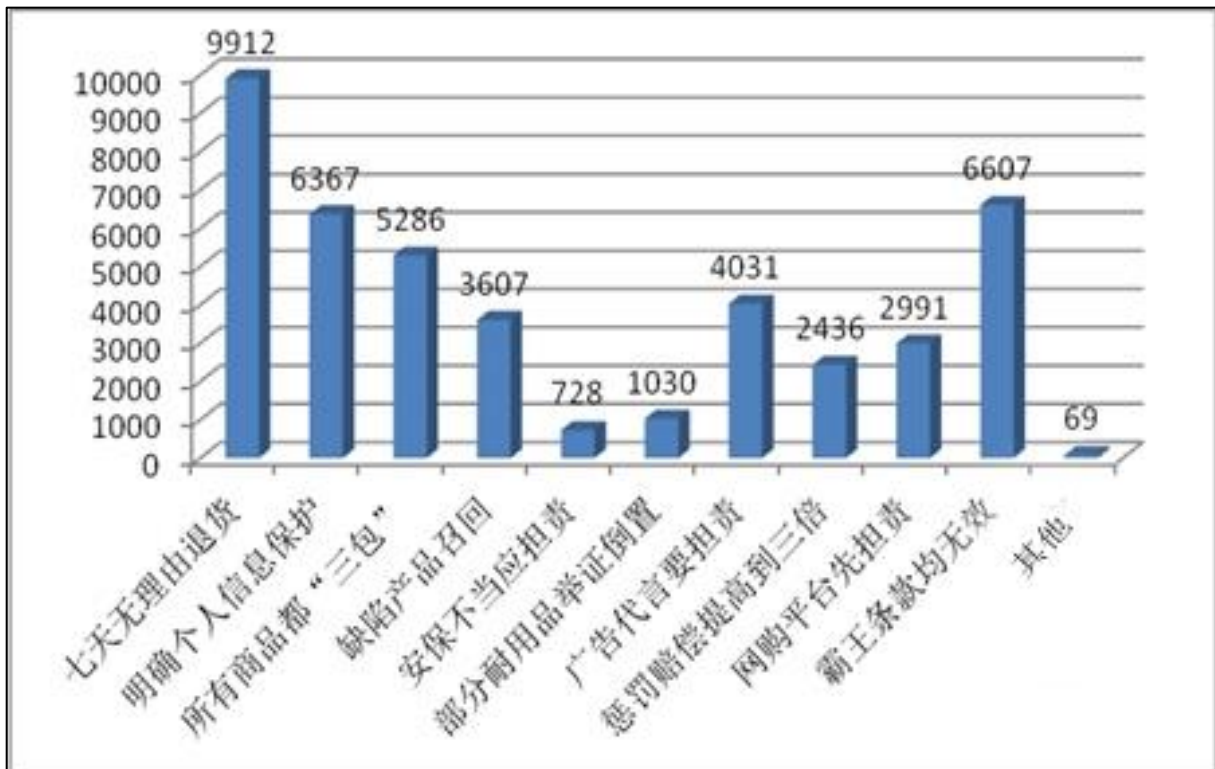


Abbildung 2: Im Verhältnis gesehen, innerhalb folgender Klauseln des neuen Verbraucherschutzgesetz, welche ist für Sie die Wichtigste?

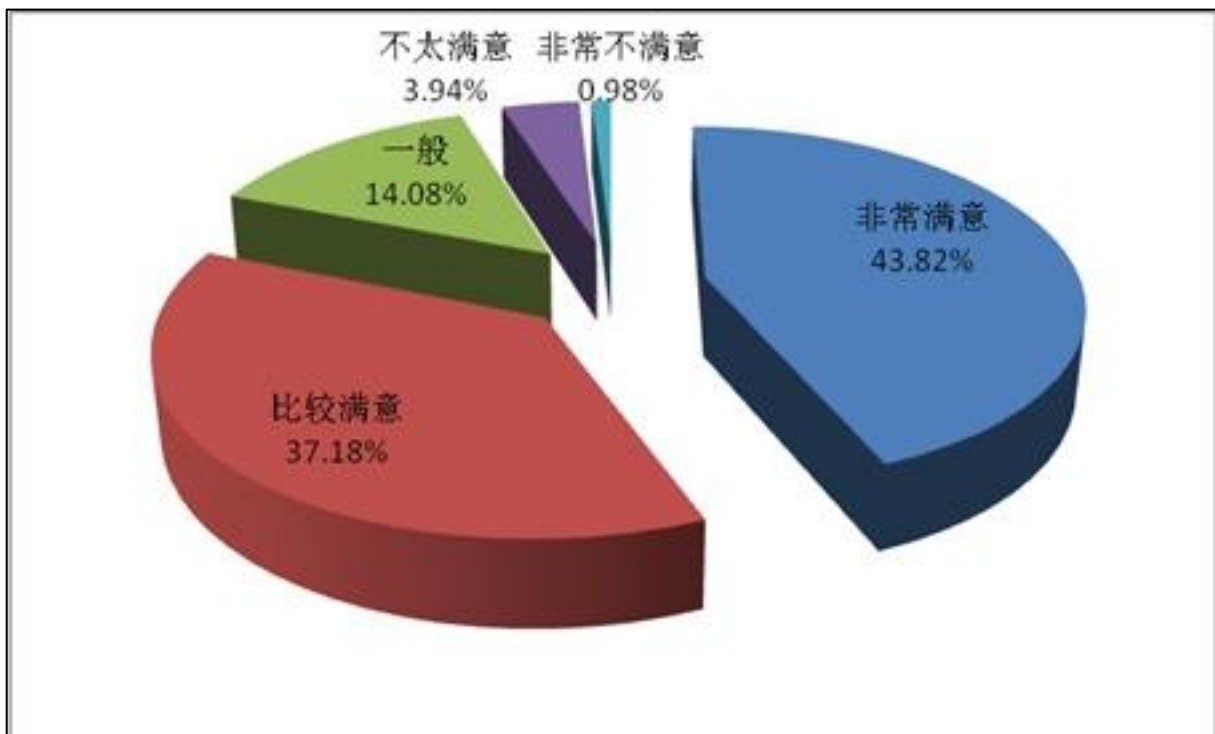


Abbildung 3: Ihre Bewertung zur Umsetzung der sieben Tage ohne Grund-Rückgabe Klausel des neuen Verbraucherschutzgesetzes durch Onlinehandel-Unternehmen

3. Von Internetnutzern meist verurteilt: Onlinehandel-Unternehmen haben strenge Anforderungen für die Rückgabe von Waren und der Prozess der Rückgabe von Waren ist umständlich

Laut den Umfrageergebnissen waren nur 746 Internetnutzer (4,92%) „nicht zufrieden“ oder „sehr unzufrieden“ mit der Situation der sieben Tage ohne Grund-Rückgabe des neuen Verbraucherschutzgesetzes durch die Onlinehandel-Unternehmen. Die Hauptgründe für die Unzufriedenheit von Internetnutzern sind: „strenge Anforderungen für die Rückgabe durch Onlinehandel-Unternehmen“ und „Rückgabeprozess umständlich“ stellen über 50% dar (siehe Abbildung 4). Dies zeigt, dass die Rückgabeklausel oder -verfahren, die von einzelnen Onlinehandel-Unternehmen festgelegt wurden, die Verbraucher das Ausüben ihrer Rechte im fairen Onlinehandel schädigen.

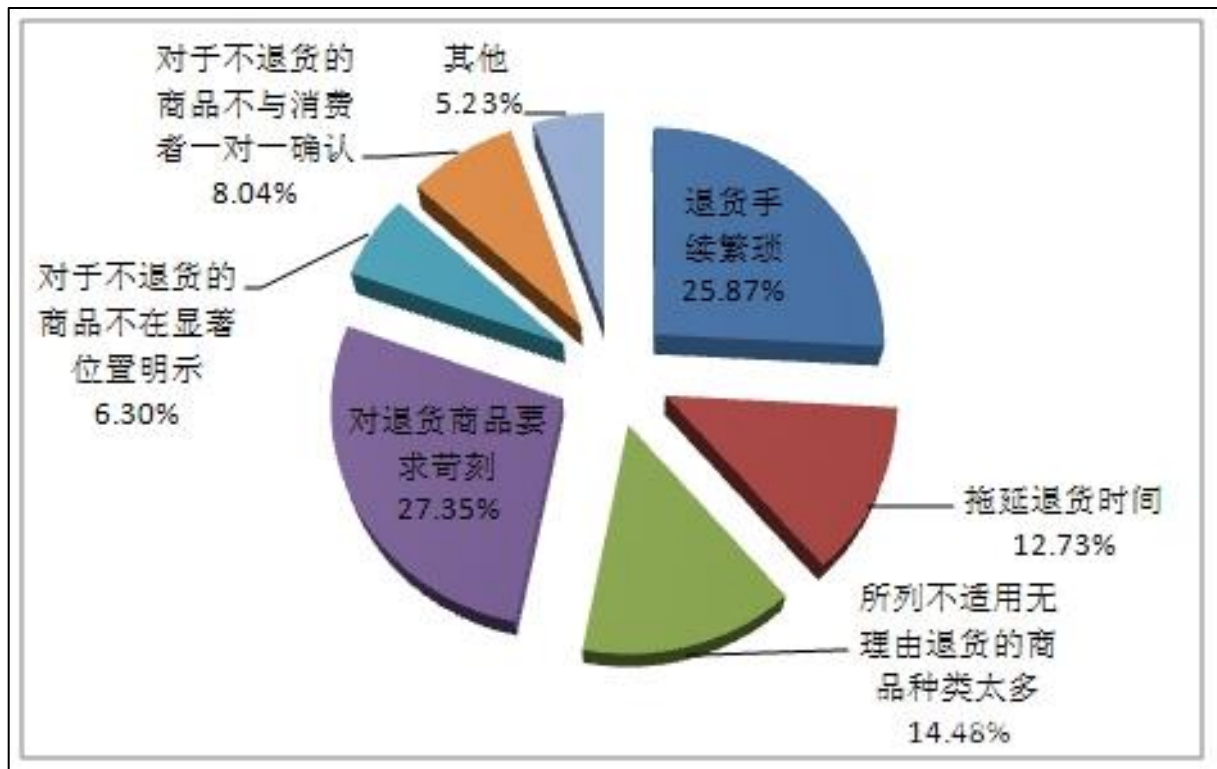


Abbildung 4: Ihre Hauptgründe für nicht wirklich zufrieden oder sehr unzufrieden sind

4. Express-Lieferdienste, Kommunikationsdienste, Finanz- und Versicherungsindustrien und andere Branchen hinsichtlich der Umsetzung des Schutzes personenbezogener Daten bereiten Internetnutzern die meisten Sorgen.

Die Umfrageergebnisse zeigen, dass innerhalb der Dienstleistungsbranchen, die mit der Weitergabe von persönlichen Daten der Verbraucher verbunden sein könnten, bereiten den Internetnutzern die meisten Sorgen die Dienstleistungsbranche der Expresslieferung, gefolgt von den Branchen: Kommunikation, Banken, Versicherungen, Onlinehandel, etc. (siehe

Abbildung 5). Obwohl teilweise die Branchen im Hinblick auf den Schutz personenbezogener Daten den Internetnutzern ernsthaft Sorge bereiten, glauben laut den Umfrageergebnissen, nach der Einführung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, 43,10% der Verbraucher, dass „Spamnachrichten und belästigende Anrufe erheblich reduziert wurden“ (siehe Abbildung 6), und 36,46% der Internetnutzer denken es ist „ähnlich wie zuvor“. Es zeigt sich, dass hinsichtlich des Erleidens von Nachrichten/Informationsbelästigung, die Internetnutzer das Gefühl haben, dass im Vergleich zu vor der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes es eine Verbesserung gibt.

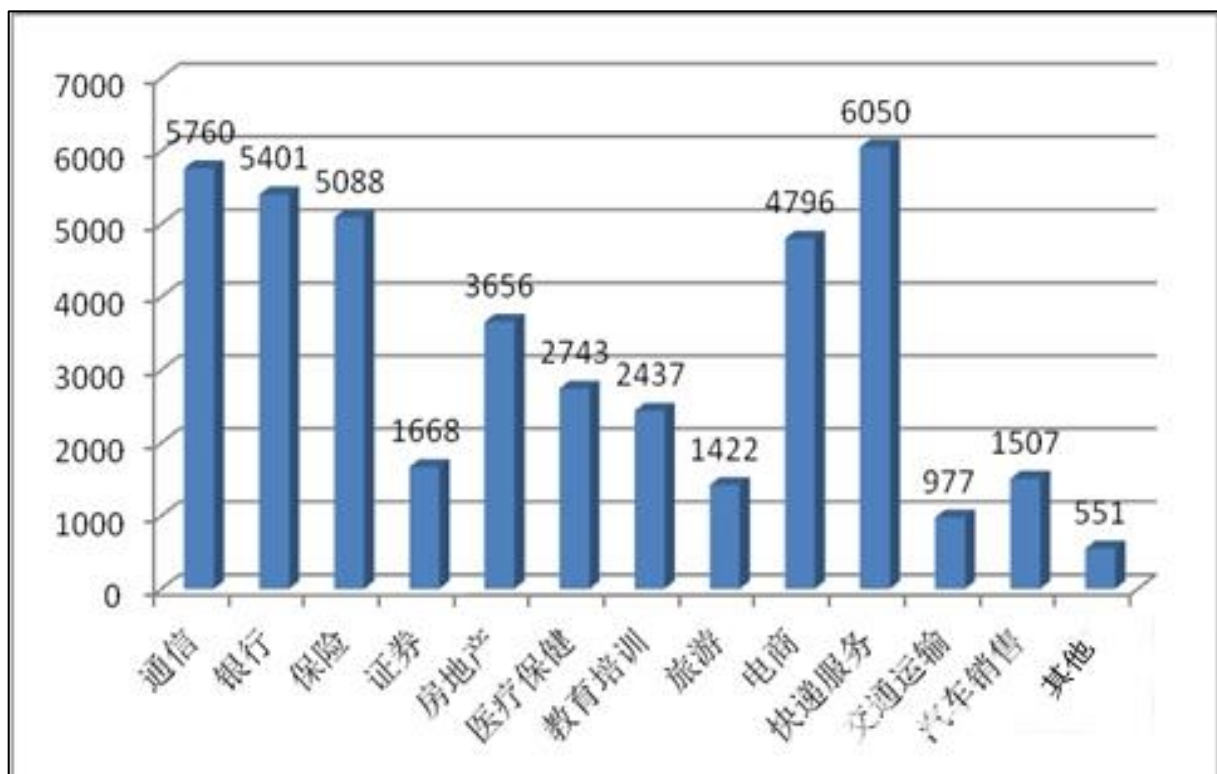


Abbildung 5: Die Dienstleistungsbranche, welche ihnen hinsichtlich dem Schutz der personenbezogenen Daten nach der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes am meiste Sorge bereitet

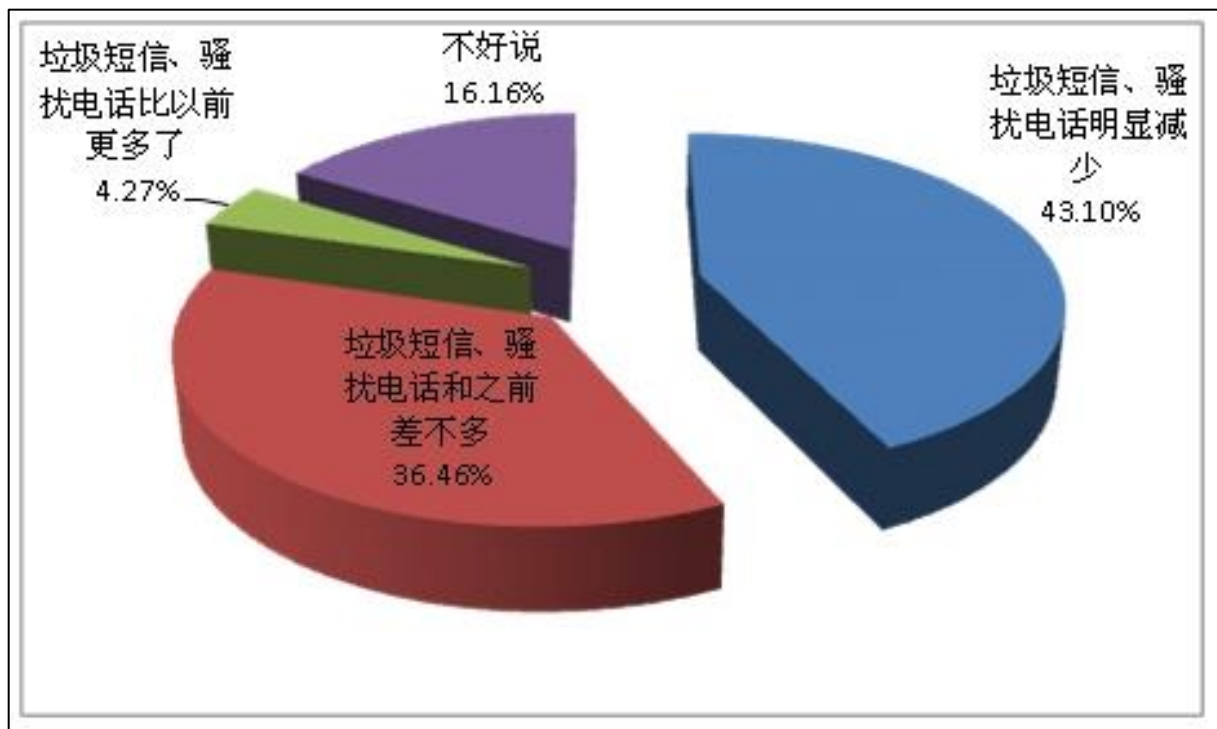


Abbildung 6: Ihr Gefühl in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten nach der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes

5. Mehr als 70% der Gewerbetreibenden erfüllen nicht aktiv die Drei-Garantien-Verantwortung

Die Umsetzung der drei Garantien für sämtliche Güter ist ein Meilenstein des neuen Verbraucherschutzgesetzes. Die Umfrageergebnisse zeigen, dass nach der Einführung des neuen Verbraucherschutzgesetzes die Gewerbetreibenden, welche bewusst die Verantwortung der drei Garantien übernehmen, nur für 21,3% ausmachen, während bis zu 71,45% der Gewerbetreibenden nur einen kleinen Teil der Verantwortung tragen wollen oder die Verantwortung der drei Garantien ablehnen, darunter: betreffend die Rückgabebedingungen, die Händler akzeptieren nur Warenumtausch oder Reparatur 41,85%, betreffend die Umtauschbedingungen, die Händler reparieren nur 12,50%, der Gewerbetreibende weigert sich die Verantwortung der drei Garantien aus verschiedenen Gründen zu übernehmen stellen 17,10% dar (siehe Abbildung 7). Dies zeigt, dass die meisten Gewerbetreibenden noch nicht ausreichend aktiv die Verantwortung der drei Garantien erfüllen.

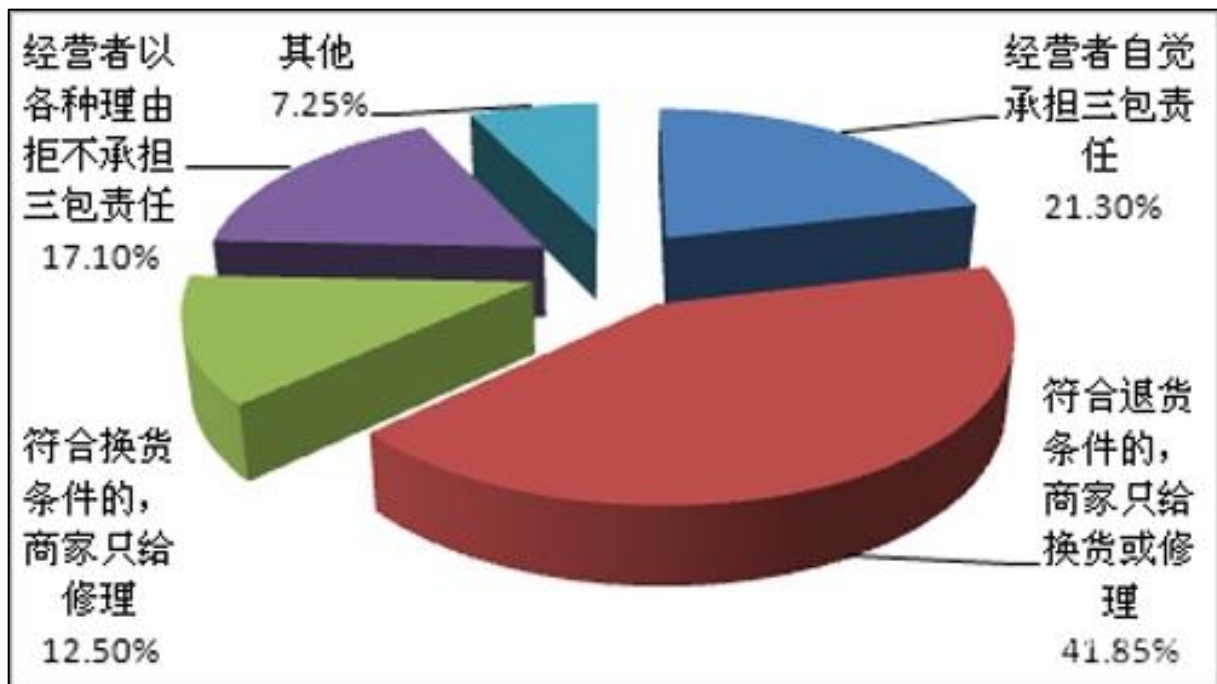


Abbildung 7: Das neue Verbraucherschutzgesetz bestimmt die „drei Garantien“ auf sämtliche Waren. Die Situation, der Sie am meisten begegnet sind

6. Mehr als 40% der Internetnutzer sind aufgrund der Rechtsschutzbestimmung zur kleinsten Entschädigungssumme bei Verbrauchsbetrug noch aktiver

Das neue Verbraucherschutzgesetz schreibt vor, dass die Mindestentschädigung für betrügerischen Verbrauch 500 Yuan ist, das heißt, auch wenn der Verbraucher nur 1 Yuan von Waren kauft, das Unternehmen in dieser Zeit betrügerisch handelt, kann der Verbraucher 500 Yuan Entschädigung nach dem Gesetz erhalten. Den Umfrageergebnissen zufolge sagten 43,63% der Internetnutzer, dass die Klausel vorteilhaft zur Initiative der Verteidigung ihrer Rechte beiträgt. Darüber hinaus sind 32,28% der Internetnutzer immer noch der Ansicht, dass für den Erhalt der Mindestentschädigungssumme, der zeitliche Aufwand sich nicht lohnt (siehe Abbildung 8).

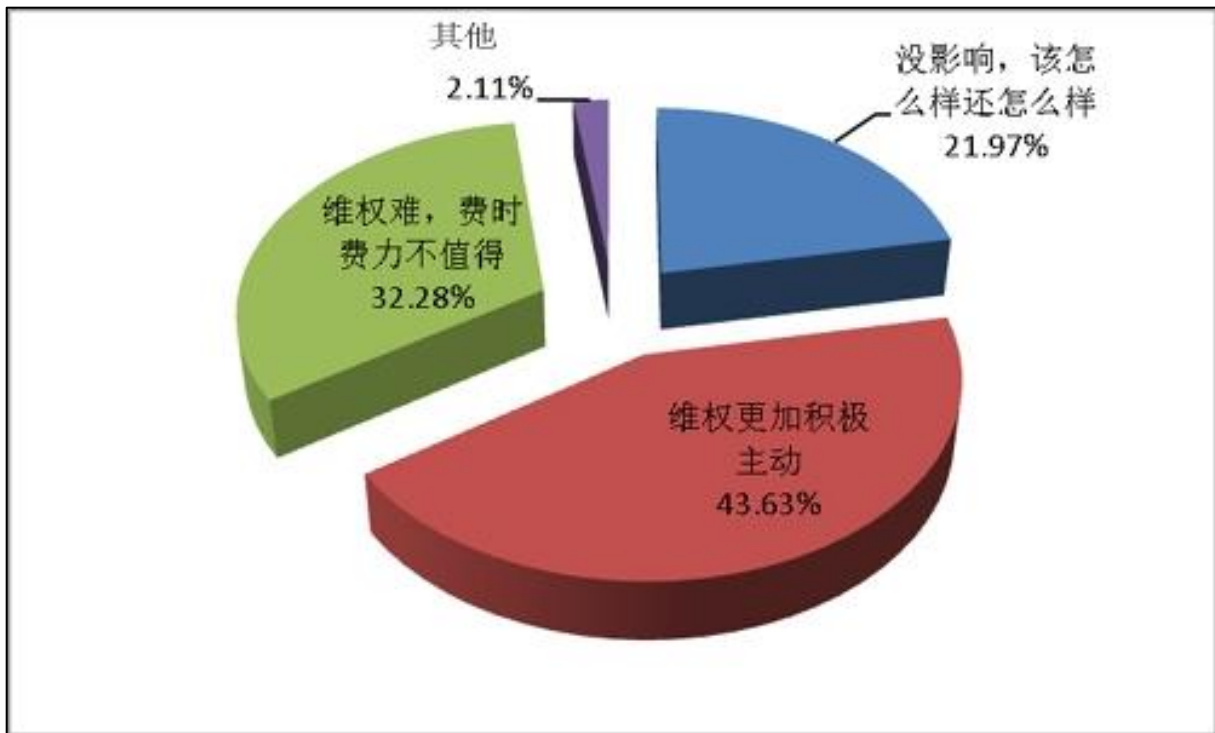


Abbildung 8: Das neue Verbraucherschutzgesetz sieht eine Entschädigung von mindestens 500 Yuan für betrügerischen Verbrauch vor, die Auswirkungen dieser Klausel auf Ihre Rechte

7. „Die hohen Rechtsschutzkosten, Zeit und Energie können es sich nicht leisten“ erschweren den Erfolg der „Rückgabe 1 Entschädigung 3“ ist Hauptgrund

Laut den Umfrageergebnissen, glauben 31,87% der Internetnutzer, dass der Hauptgrund für die Schwierigkeit des Erfolges der betrügerischen Verbrauch „Rückgabe 1 Entschädigung 3“ „hohe Rechtsschutzkosten, Zeit und Energie können nicht leisten“ ist, und „Unternehmen sich der Verantwortung entziehen, sich weigern, gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen“ (26,85%) und „Schwierigkeiten bei der Identifizierung, die relevanten Abteilungen verweigern zusammen zu überprüfen“ (26,54%) ist ebenfalls ein wichtiger Grund für die Schwierigkeit des Erfolgs (siehe Abbildung 9). Daher sind die Errichtung eines schnellen Rechtsschutzes und geeigneter Überprüfungsmechanismen besonders wichtig, um effizient Verbraucher vor dem Erleiden von betrügerischem Verbrauch zu schützen.

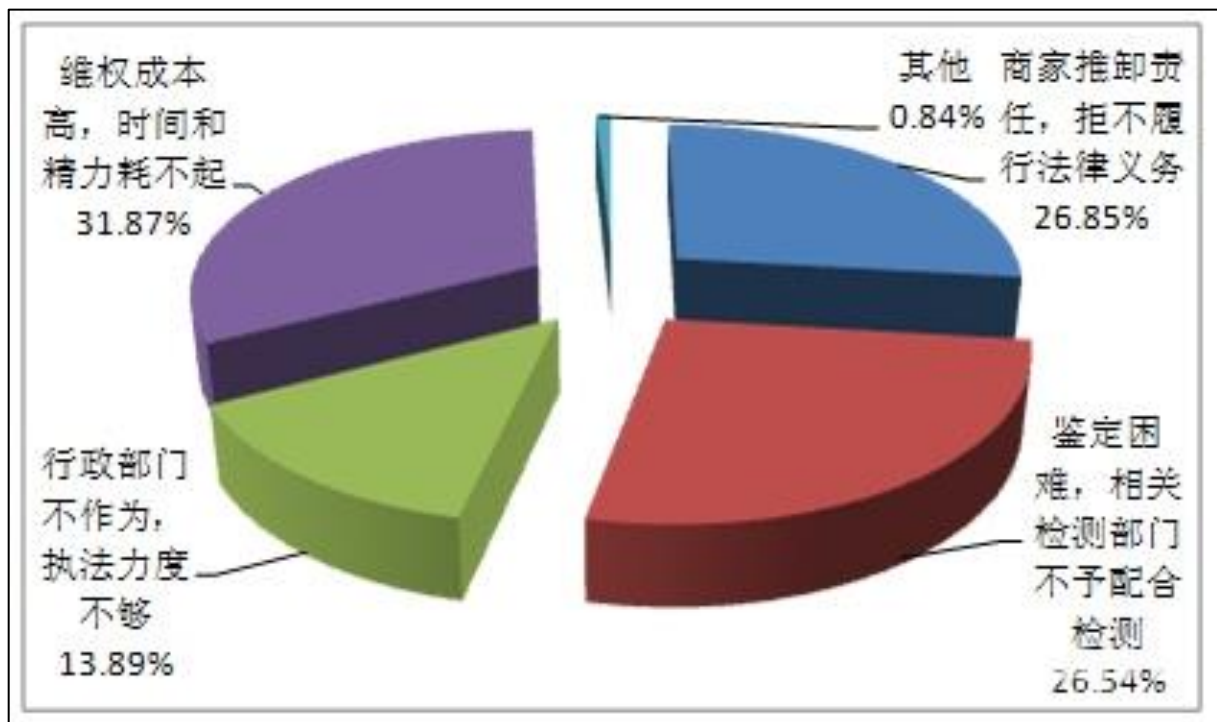


Abbildung 9: Das neue Verbraucherschutzgesetz sieht vor, dass Verbraucher nach einem Betrug „1 Rückgabe 3 Entschädigung“ erhalten können. Was ist Ihrer Meinung nach schwierig?

8. Die Regulierungsarbeit der Willkür-Klausel zeigt eine gute Dynamik

Den Umfrageergebnissen zufolge, glaubt ein Drittel der Internetnutzer nach der Einführung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, dass die „Willkür Klauseln“ deutlich reduziert wurden, glauben ungefähr wie zuvor 47,58% der Internetnutzer und nur 3,91% der Internetnutzer meinen im Gegenteil, dass die Willkür Klauseln gestiegen sind (vgl. Abbildung 10). Dies zeigt, dass nach der Einführung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, mit der Stärkung der entsprechenden Abteilungen bei der Regulierung der unfairen Vertragsbedingungen, die „Willkür-Klauseln“ einiger Industrieunternehmen nachließen, und sich die Internetnutzer im Allgemeinen besser fühlen. Aber, den Umfrageergebnissen zufolge, glauben die Internetnutzer immer noch, dass innerhalb der Branchen Kommunikationsdienstleistung, Bankdienstleistung, Gesundheitswesen, Versicherungsdienstleistung, Immobilien, etc. Willkür Klauseln noch relativ häufig sind (siehe Abbildung 11).

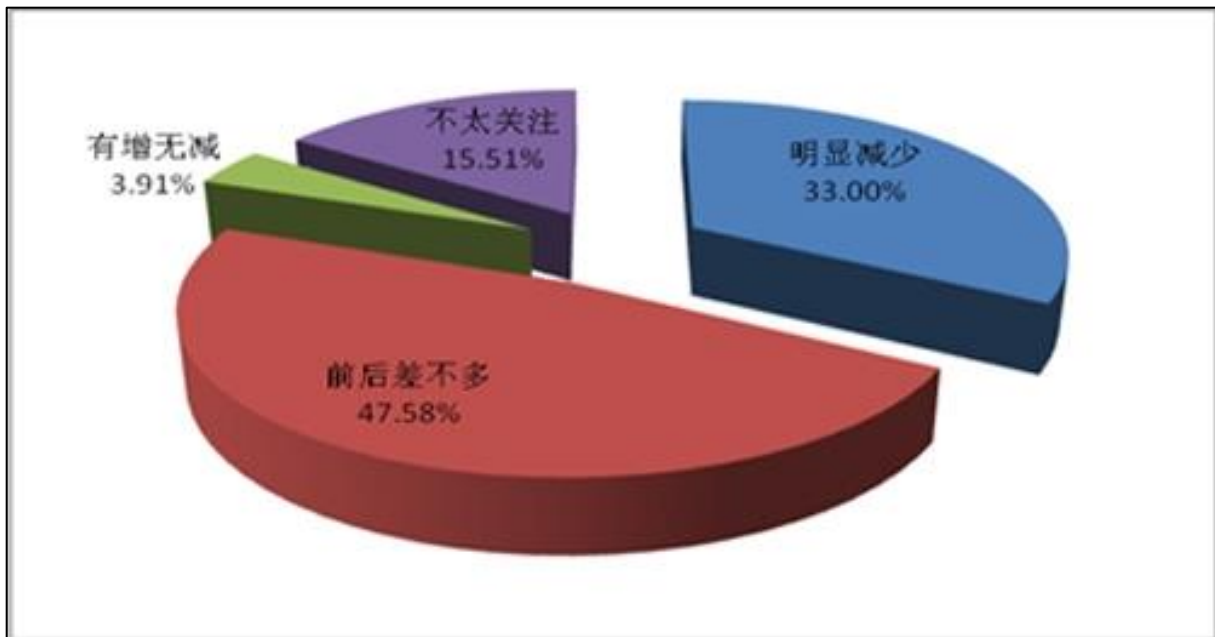


Abbildung 10: Nach der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, stoßen Sie auf die Situation von „Willkür Klauseln“.

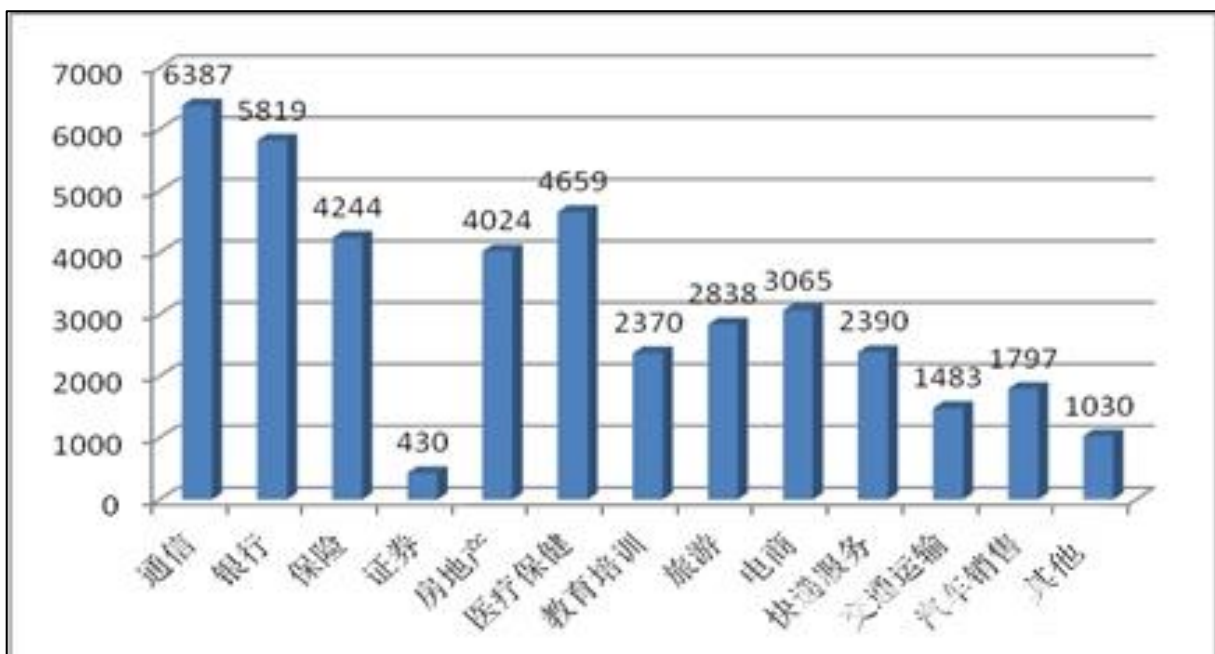


Abbildung 11: Die Dienstleistungsbranche, von der Sie denken, dass derzeit das „Willkür Klausel“-Phänomen beinhaltet ist

9. Die Erfolgsrate bei Verwendung der Rechtsschutzklausel der Beweislastumkehr bei langlebigen Gütern ist nicht hoch

Die Klausel der Beweislastumkehr für langlebige Güter ist auch ein Meilenstein des neuen Verbraucherschutzgesetzes. Laut den Umfrageergebnissen, haben nur 23,14% der

Internetnutzer „nichts von der Klausel gehört“ (siehe Abbildung 12 für Details). Es ist ersichtlich, dass der Anteil der Internetnutzer, die mit dieser Klausel ziemlich vertraut sind, bei 76,86% liegt. Unter den 1437 Internetnutzern, die versuchten, diese Rechtsschutzklausel zu verwenden, war die Zahl der erfolgreichen Rechtsverteidiger (775) höher als die Zahl der erfolglosen Rechtsverteidiger (662), die Erfolgsquote der Rechtsverteidigung betrug nur 53,93%.

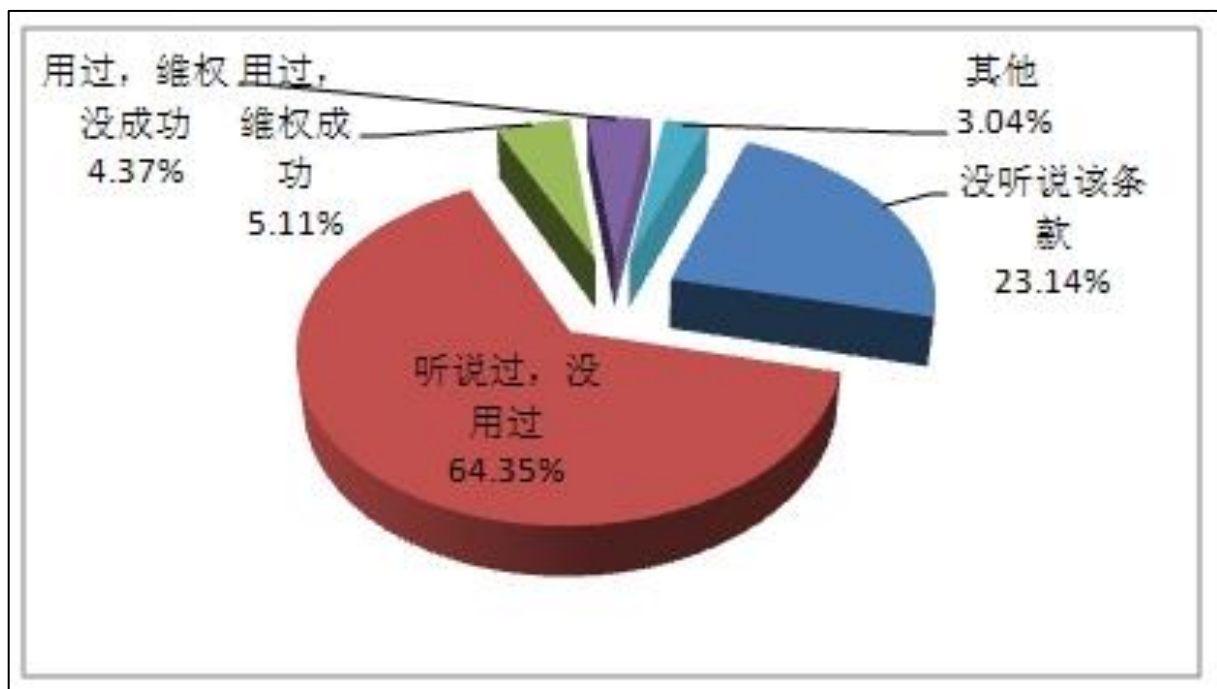


Abbildung 12: Das neue Verbraucherschutzgesetz sieht die Klausel zur Umkehrung der Beweislast für langlebige Güter vor, Ihre Meinung zur Situation der Umsetzung durch die Gewerbetreibenden

10. Mehr als 80% der Internetnutzer, welche in ihren Rechten verletzt werden, ergreifen die Initiative zur Rechtsverteidigung

Die Umfrageergebnisse zeigen, dass 48,27% der Internetnutzer im Falle von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuerst „die Gewerbetreibenden zur Lösungsfindung aufsuchen“, der zweite Platz „Beschwerden an Verbraucherverbände“ mit 22,97%, nur 14,05% der Internetnutzer „haben Angst vor Scherereien, denken Pech gehabt“ (siehe Abbildung 13). Dies zeigt, dass 85,95% der Internetnutzer im Falle der Verletzung ihrer legitimen Rechte die Initiative ergreifen und Rechtsschutzmaßnahmen einleiten, nicht länger den Ärger hinunterschlucken.

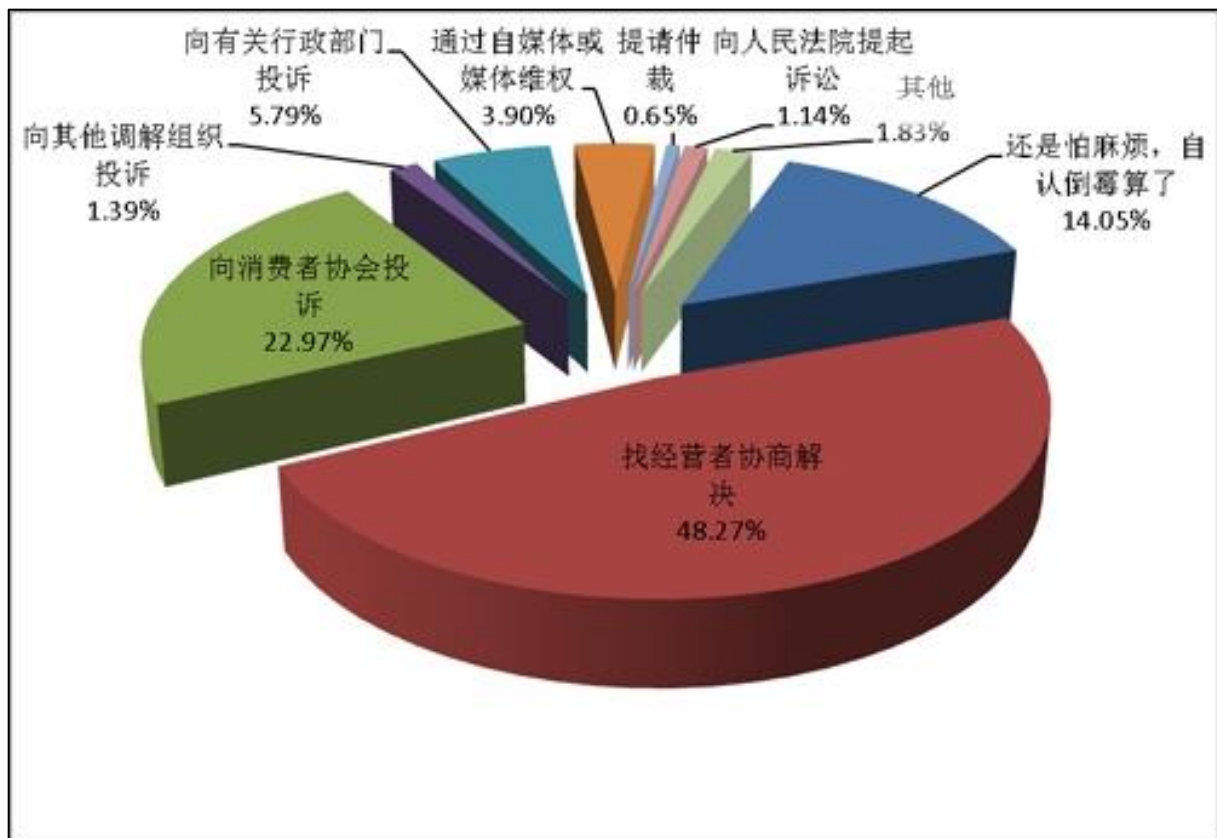


Abbildung 13: Nach der Einführung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, bei Auftreten von Verbrauchsrechtsstreitigkeiten, für welchen Rechtsschutzweg haben Sie sich zuerst entschieden

11. Die Förderung der Verbreitung des neuen Verbraucherschutzgesetzes und der Verwaltungsstrafverfolgungsstärke werden zur dringenden Erwartung der Internetnutzer.

Laut den Umfrageergebnissen, im Bereich der praktischen Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, sind 32,08% der Internetnutzer der Meinung, dass mit „der verstärkten Verbreitung des neuen Verbraucherrechtsschutzgesetzes, das Bewusstsein zum legitimen Rechtsschutz der Verbraucher steigt“, 27,93% der Internetnutzer glauben, dass „die Verwaltungsbehörden die Aufsicht verstärken müssen, gemäß dem neuen Verbraucherschutzgesetz die Strafstärke für illegale Gewerbetreibende verschärfen.“ Darüber hinaus, wünschen noch 15,78% der Internetnutzer, dass „Gewerbetreibende sich strikt an das neue Verbraucherschutzgesetz halten müssen, mehr gesellschaftliche Verantwortung zum Schutz der legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher übernehmen“ (siehe Abbildung 14).

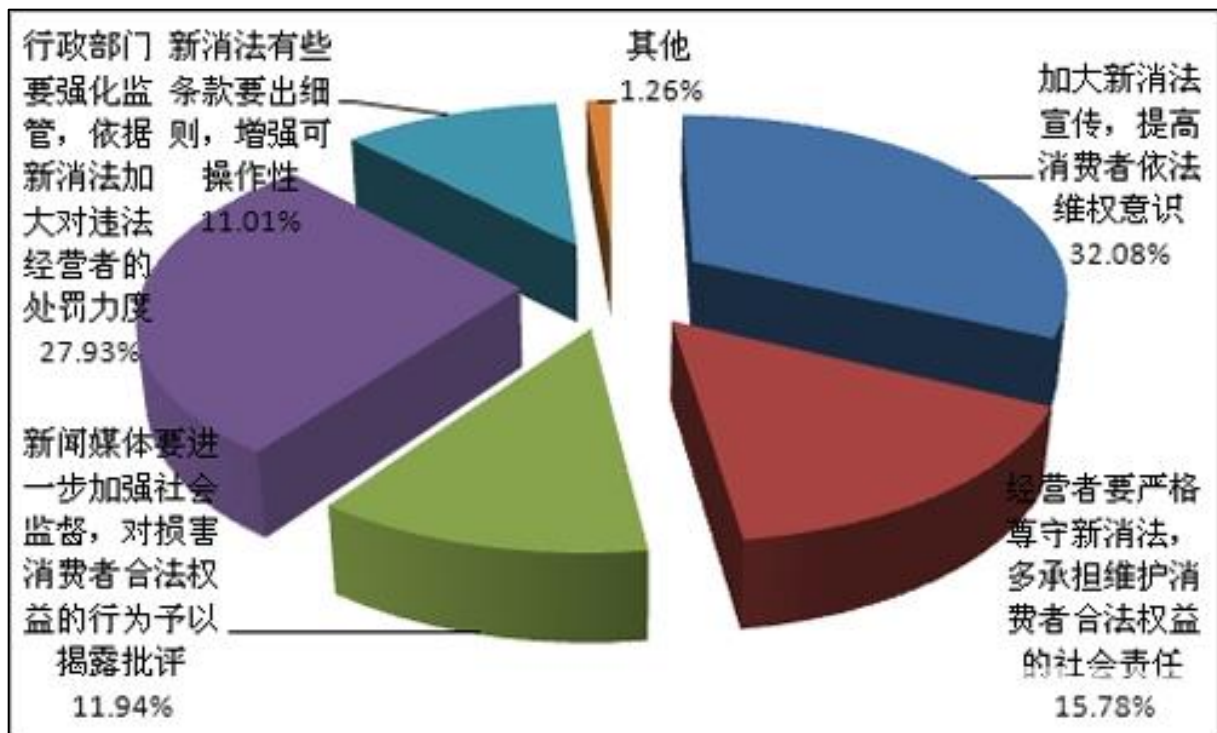


Abbildung 14: Welche Meinungen und Anforderungen haben Sie bezüglich der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes?

2. Die Schlussfolgerungen und die Empfehlungen

1. Das Verständnis der Verbraucher für das neue Verbraucherschutzgesetz ist die Grundlage, die Pflichterfüllung der Gewerbetreibenden ist der entscheidende Punkt

Laut den Umfrageergebnissen hat der Bekanntheitsgrad von Internetnutzern zum neuen Verbraucherschutzgesetz bereits 80% überschritten. Dies zeigt, dass das neue Verbraucherschutzgesetz seit dem offiziellen Inkrafttreten am 15. März eine Vielzahl an Verbrauchern verstehen und kennen, mit gemeinsamen Anstrengungen aller gesellschaftlichen Bereiche, die Verbreitung des neuen Verbraucherschutzgesetzes bemerkenswerte Ergebnisse erzielt hat. Jedoch kommt es bei der Erfüllung der neuen Verantwortung des neuen Verbraucherschutzgesetzes zur Situation, dass sich einige Gewerbetreibende ihrer Verantwortung entziehen und sich weigern ihren Verpflichtungen nachzukommen, ihr gesetzestreuere Pflichtbewusstsein ist noch weit entfernt von den Anforderungen der Verbraucher. Zu diesem Zweck, fordern wir weitere Schritte zur Stärkung der Fortbildung, Erziehung und Überwachung von Gewerbetreibenden, ständig stärken ihr Rechtsbewusstsein und Verantwortungsbewusstsein, sicherstellen, dass die Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes erfolgt und noch besser die legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher schützen.

2. Die zuständigen Regierungsstellen sollen die Aufsicht und Inspektion der Schlüsselindustrien und Schlüsselgebiete verstärken.

Die Umfrageergebnisse zeigen, dass Branchen, die leicht persönliche Informationen der Verbraucher offenlegen und Willkür-Klauseln formulieren, hauptsächlich in den Dienstleistungsbranchen wie Expresszustellung, Kommunikation, Bankenwesen, Versicherungen, medizinische Versorgung und Onlinehandel konzentriert sind. Die Verbraucher sind vergleichsweise besorgt. Erfreulicherweise haben wir bemerkt, dass die zuständigen Regierungsstellen bereits Mitte Juni eine halbjährige „Internet-Schwert-Aktion“ angeordnet hat, die die Einführung des neuen Verbraucherschutzgesetzes durch Onlinehandel-Unternehmen deutlich fördern wird. Zu diesem Zweck, schlagen wir vor, dass die zuständigen Behörden künftig zusammenarbeiten, um die Aufsicht und Inspektion der Schlüsselindustrien und Schlüsselgebiete zu stärken, eine Rechtsschutzkooperation bilden, gemeinsam ein faires Wettbewerbsmarktumfeld und ein sicheres Verbraucherumfeld schaffen.

3. Schnellstmögliche Einführung von unterstützenden detaillierten Regeln zu möglichen Handlungen im Einklang mit dem Verbraucherschutzgesetz

Die Umfrageergebnisse zeigen, dass bei der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, die meisten Gewerbetreibenden nicht aktiv die Verantwortung der drei Garantien bei Waren übernehmen, einige Gewerbetreibende die Beweislastumkehr Verantwortung umgehen, einige Gewerbetreibende haben die Klausel „sieben Tage ohne Grund-Rückgabe“ nicht eingeführt, etc. Obwohl diese Gewerbetreibenden sich ihren Verpflichtungen und Verantwortlichkeiten entzogen haben, ist es schwierig, die entsprechenden rechtlichen Konsequenzen einzuleiten. Zu diesem Zweck schlagen wir vor, dass die zuständigen Behörden umgehend unterstützende Maßnahmen zur Umsetzung der relevanten Bestimmungen des neuen Verbraucherschutzgesetzes formulieren und die Durchführbarkeit der entsprechenden Bestimmungen verbessern, damit die gesetzes- und ordnungswidrigen Gewerbetreibenden die angemessene Bestrafung erhalten und den notwendigen Preis zahlen.

4. Das Erlernen des Gesetzes und das Wissen über das Gesetz der Verbraucher stellen nicht das Ziel dar, erst das Ergreifen von rechtmäßigen Initiativen zum Rechtsschutz ist von grundlegender Bedeutung.

Nach den Umfrageergebnissen, nach Verletzung der legitimen Rechte die Internetnutzer derzeit noch ein Siebtel der Personen wählen den Verzicht auf Rechtsschutz. Die Schaffung eines guten

Markt- und Verbraucherumfelds ist die gemeinsame Verantwortung der gesamten Gesellschaft und ist untrennbar mit den gemeinsamen Anstrengungen jedes einzelnen Verbrauchers verbunden. Es soll anerkannt werden, dass jeder erfolgreiche Rechtsschutz der Verbraucher, nicht nur für die eigenen legitime kämpft, sondern auch zeitgleich die legitimen Interessen anderer Verbraucher schützt. Zu diesem Zweck, hoffen wir, dass eine Vielzahl von Verbrauchern die positive Energie des Rechtsschutzes aktiv weitergibt und die Initiative ergreift mit legalen Waffen gegen illegale Gewerbetreibende zu kämpfen, um gemeinsam die durch das neue Verbraucherschutzgesetz erteilten neuen Rechte und Interessen der Verbraucher zu schützen.

新《消法》认知度高依法维权初显威力 - 新《消法》实施百日情况调查报告⁴³⁵

2014年6月13-17日,在新《消法》实施100天之际,中消协再次通过360互联网安全中心发起新《消法》落实情况网上调查活动,调查共收到有效问卷18227份。参与调查的消费者中,从性别来看:男性占67.09%,女性占32.91%;从年龄来看,18-35岁的占71.97%,36-55岁占21.74%,18岁以下和55岁以上的占6.29%;从文化程度来看,大学文化程度的占45.62%,大专文化程度的占30.22%,高中以下文化程度的占17.95%,研究生以上文化程度的占6.21%。⁴³⁶

一、主要调查结果⁴³⁷

1. 过半网民感受到消费生活因新《消法》明显受益⁴³⁸

根据调查结果,网民对于新《消法》的知晓率达到了83.19%。通过有关新《消法》对网民生活消费影响程度的调查,结果显示,53.73%的网民认为对其消费生活影响“非

⁴³⁵ Xin „xiaofa“ renzhidu gao yifa weiquan chu xian weili - xin „xiaofa“ shishi bai ri qingkuang diaocha baogao.

⁴³⁶ 2014 nian 6 yue 13 -17 ri, zai xin „xiaofa“ shishi 100 tian zhi ji, zhong xiaoxie zaici tongguo 360 hulianwang anquan zhongxin faqi xin „xiaofa“ luoshi qingkuang wangshang diaocha huodong, diaocha gong shoudao youxiao wenjuan 18227 fen. Canyu diaocha de xiaofeizhe zhong, cong xingbie lai kan: Nanxing zhan 67.09%, Nuxing zhan 32.91%; Cong nianling lai kan, 18-35 sui de zhan 71.97%, 36-55 sui zhan 21.74%, 18 sui yixia he 55 sui yishang de zhan 6.29%; Cong wenhua chengdu lai kan, daxue wenhua chengdu de zhan 45.62%, dazhuan wenhua chengdu de zhan 30.22%, gaozhong yixia wenhua chengdu de zhan 17.95%, yanjiusheng yishang wenhua chengdu de zhan 6.21%.

⁴³⁷ Yi, zhuyao diaocha jieguo.

⁴³⁸ 1. Guoban wangmin ganshou dao xiaofei shenghuo yin xin „xiaofa“ mingxian shouyi.

常大”或“比较大”，认为影响“比较小”或“非常小”的比例仅占 10.50%（详见图 1）。这说明，新《消法》不仅知晓率高，而且对于消费者的消费生活意义重大。⁴³⁹

图 1：新《消法》实施以来，对生活消费影响的重要程度。⁴⁴⁰

2. “七天无理由退货”权最受网民欢迎⁴⁴¹

截止到 2014 年 5 月，我国网购人数已达 3 亿，网络购物已成为人们消费生活不可或缺的一部分。调查发现，在新《消法》新增的若干条款中，网民最看重的是“七天无理由退货”，其次是“霸王条款均无效”和“明确个人信息保护”条款（详见图 2）。此外，消费者对于企业实施七天无理由退货评价满意率超过八成（详见图 3）。⁴⁴²

图 2：相对而言，在下列新《消法》的条款中，您最看重哪些。⁴⁴³

图 3：您对网购企业落实新《消法》七天无理由退货条款的评价。⁴⁴⁴

3. 网购企业退货要求苛刻、退货手续繁琐最受网民诟病⁴⁴⁵

根据调查结果，仅有 746 位网民（占比 4.92%）对于网购企业落实新《消法》七天无理由退货的情况“不太满意”或“非常不满意”。而造成网民不满意的主要原因是“网购企业退货要求苛刻”和“退货手续繁琐”占比过半（详见图 4）。这表明，个别网购企业设置的退货条款或程序对消费者行使正当的网购后悔权造成了权益损害。⁴⁴⁶

⁴³⁹ Genju diaocha jieguo, wangming duiyu xin “xiaofa” de zhixiaoli dadao le 83.19%. Tongguo youguan xin “xiaofa” dui wangmin shenghuo xiaofei yingxiang chengdu de diaocha, jieguo xianshi, 53.73% de wangmin renwei dui qi xiaofei shenghuo yingxiang “feichang da” huo “bijiao da”, renwei yingxiang “bijiao xiao” huo “feichang xiao” de bili jin zhan 10.50% (Xiang jian tu 1). Zhe shuoming, xin “xiaofa” bujin zhixiaoli gao, ergie duiyu xiaofeizhe de xiaofei shenghuo yi yi zhongda.

⁴⁴⁰ Tu 1: Xin “xiaofa” shishi yilai, dui shenghuo xiaofei yingxiang de zhongyao chengdu.

⁴⁴¹ 2. “Qitian wu liyou tuihuo” quan zui shou wangmin huanying.

⁴⁴² Jiezhi dao 2014 nian 5 yue, woguo wanggou renshu yi da 3 yi, wangluo gouwu yi chengwei renmen xiaofei shenghuo buke huo que de yibufen. Diaocha faxian, zai xin “xiaofa” xin zeng de ruogan tiaokuan zhong, wangmin zui kanzhong de shi “qitian wu liyou tuihuo”. Qi ci shi “bawang tiaokuan jun wuxiao” he “mingque ge ren xinxi baohu” tiaokuan (xiang jian tu 2). Ciwai, xiaofeizhe duiyu qiye shishi qi tian wu liyou tuihuo pingjia manyiliu chaoguo bacheng (xiang jian tu 3).

⁴⁴³ Tu 2: Xiangdui er yan, zai xialie xin “xiaofa” de tiaokuan zhong, nin zui kanzhong naxie.

⁴⁴⁴ Tu 3: Nin dui wanggou qiye luoshi xin “xiaofa” qitian wu liyou tuihuo tiaokuan de pingjia.

⁴⁴⁵ 3. Wanggou qiye tuihuo yaoqiu keke, tuihuo shouxu fansuo zui shou wangmin goubing.

⁴⁴⁶ Genju diaocha jieguo, jin you 746 wei wangmin (zhan bi 4.92%) duiyu wanggou qiye luoshi xin “xiaofa” qi tian wu liyou tuihuo de qingkuang “bu tai manyi” huo “feichang bu manyi”. Er zaocheng wangmin bu manyi de zhuyao yuanyin shi dui “wanggou qiye tuihuo yaoqiu keke” he “tuihuo shouxu fansuo” zhan bi guoban (xiang

Tu 4: *Nin bu tai manyi huo feichang bu manyi de zhuyao yuanyin* 图 4: 您不太满意或非常不满意的主要原因。

4. 快递服务、通信服务、金融保险等行业在落实个人信息保护方面最让网民揪心⁴⁴⁷

调查结果显示,在可能涉及泄露消费者个人信息的服务行业中,让网民最担心的是快递服务行业,其次依次为:通信、银行、保险、电商等行业(详见图 5)。虽然部分行业在个人信息保护方面让网民心存忧虑,但是根据调查结果,在新《消法》实施后,43.10%的消费者认为“垃圾短信、骚扰电话明显减少”(详见图 6),而认为“和之前差不多”的网民占比 36.46%。可见,在遭受信息骚扰方面,网民感觉较新《消法》实施前总体上有所好转。⁴⁴⁸

图 5: 新《消法》实施后,在个人信息保护方面,最让您担心的服务行业。⁴⁴⁹

图 6: 新《消法》实施后,在个人信息保护方面,您感觉。⁴⁵⁰

5. 超过七成经营者履行三包责任不积极⁴⁵¹

对所有商品都实行三包是新《消法》的一大亮点。调查结果显示,新《消法》实施后,经营者能自觉承担三包责任只占 21.3%,而高达 71.45%的经营者,只愿承担少部分责任或拒不承担三包责任,其中:符合退货条件的,商家只换货或修理的占到了 41.85%,符合换货条件的,商家只修理的占 12.50%,经营者以各种理由拒不承担三包责任的占 17.10% (详见图 7)。这表明,多数经营者履行三包责任还不够积极。⁴⁵²

jian tu 4). *Zhe biao ming, gebie wanggou qiye shezhi de tuihuo tiaokuan huo chengxu dui xiaofeizhe xingshi zhengdang de wanggou houhui quan zaochengle quanyi sunhai.*

⁴⁴⁷ 4. *Kuaidi fuwu, tongxin fuwu, jinrong baoxian deng hangye zai luoshi geren xinxi baohu fangmian zui rang wangmin jiuxin.*

⁴⁴⁸ *Diaocha jieguo xianshi, zai keneng sheji xielou xiaofeizhe geren xinxi de fuwu hangye zhong, rang wangmin zui danxin de shi kuaidi fuwu hangye, qici yici wei: Tongxin, yinhang, baoxian, dian shang deng hangye (xiang jian tu 5). Suiran bufen hangye zai geren xinxi baohu fangmian rang wangmin xin cun youli, danshi genju diaocha jieguo, zai xin „xiaofa“ shishi hou, 43.10% de xiaofeizhe renwei „laji duanxin, saorao dianhua mingxian jianshao“ (xiang jian tu 6), er renwei „he zhiqian chabuduo“ de wangmin zhan bi 36.46%. Kejian, zai zaoshou xinxi saorao fangmian, wangmin ganzue jiao xin “xiaofa” shishi qian zongti shang you suo hao zhuan.*

⁴⁴⁹ *Tu 5: Xin “xiaofa” shishi hou, zai geren xinxi baohu fangmian, zui rang nin danxin de fuwu hangye.*

⁴⁵⁰ *Tu 6: Xin “xiaofa” shishi hou, zai geren xinxi baohu fangmian, nin ganjue.*

⁴⁵¹ 5. *Chaoguo qi cheng jingyingzhe lüxing san bao zeren bu jiji.*

⁴⁵² *Dui suoyou shangpin dou shixing san bao shi xin “xiaofa” de yi da liangdian. Diaocha jieguo xianshi, xin „xiaofa“ shishi hou, jingyingzhe neng zijue chengdan san bao zeren zhi zhan 21.3%, er gaoda 71.45% de*

图 7：新《消法》规定所有商品都“三包”。您遇到最多的情况是。⁴⁵³

6. 超过四成的网民因欺诈消费最低赔偿额规定维权更主动⁴⁵⁴

新《消法》规定，对于欺诈消费最低赔偿 500 元，也就是说即使消费者只购买了 1 元的商品，当企业有欺诈行为时，消费者能依法获得 500 元赔偿。根据调查结果，43.63%的网民表示该条款有助于发挥维权的主动性。此外，32.28%的网民仍然觉得为了获得最低赔偿额，费时费力不值得（详见图 8）。⁴⁵⁵

图 8：新《消法》对欺诈消费规定最低 500 元赔偿，该条款对您维权的影响。⁴⁵⁶

7. 维权成本高、时间和精力耗不起成为“退一赔三”难获成功的主要原因⁴⁵⁷

调查结果显示，31.87%的网民认为欺诈消费“退一赔三”难以成功的最主要原因是“维权成本高，时间和精力耗不起”，而“商家推卸责任，拒不履行法律义务”（占比 26.85%）和“鉴定困难，相关部门不予配合检测”（占比 26.54%）也是难获成功的重要原因（详见图 9）。因此，建立快速维权和便捷检测机制对于有效保护受到欺诈消费的消费者的消费者显得尤为重要。⁴⁵⁸

图 9：新《消法》规定消费者被欺诈后可“退一赔三”，您认为难在哪里。⁴⁵⁹

jingyingzhe, zhi yuan chengdan shao bufen zeren huo ju bu chengdan san bao zeren, qi zhong: Fuhe tuihuo tiaojian de, shangjia zhi huanhuo huo xiuli de zhan dao le 41.85%, fuhe huanhuo tiaojian de, shangjia zhi xiuli de zhan 12.50%, jingyingzhe yi ge zhong liyou ju bu chengdan san bao zeren de zhan 17.10% (Xiang jian tu 7). Zhe biao ming, duoshu jingyingzhe lüxing san bao zeren hai bugou jiji.

⁴⁵³ Tu 7: Xin “xiaofa” guiding suoyou shangpin dou “san bao”. Nin yudao zuido de qingkuang shi.

⁴⁵⁴ 6. Chaoguo si cheng de wangmin yin qizha xiaofei zuidi peichang guiding weiquan geng zhudong.

⁴⁵⁵ Xin “xiaofa” guiding, duiyu qizha xiaofei zuidi peichang 500 yuan, ye jiushi shuo jishi xiaofeizhe zhi goumaile 1 yuan de shangpin, dang qiye you qizha xingwei shi, xiaofeizhe neng yifa huode 500 yuan peichang. Genju diaocha jieguo, 43.63% de wangmin biaooshi gai tiaokuan you zhuyi fahui weiquan de zhudongxing. Ciwai, 32.28% de wangmin rengren juede weile huode zuidi peichang, feishi feili bu zhide (xiang jian tu 8).

⁴⁵⁶ Tu 8: Xin “xiaofa” dui qizha xiaofei guiding zuidi 500 yuan peichang, gai tiaokuan dui nin weiquan de yingxiang.

⁴⁵⁷ 7. Weiquan chengben gao, shijian he jingli hao bu qi chengwei „tui yi pei san“ nanhuo chenggong de zhuyao yuanyin.

⁴⁵⁸ Diaocha jieguo xianshi, 31.87% de wangmin renwei qizha xiaofei “tui yi pei san” nanyi chenggong de zui zhuyao yuanyin shi „weiquan chengben gao, shijian he jingli hao bu qi”, er „shangjia tuixie zeren, ju bulixing falü yiqu” (zhan bi 26.85%) he “jianding kunnan, xiangguan bumen buyu peihe jiance” (zhan bi 26.54%) ye shi nanhuo chenggong de zhongyao yuanyin (xiang jian tu 9). Yinci, jianli kuaisu weiquan he bianjie jiance jizhi duiyu youxiao baohu shoudao qizha xiaofei de xiaofeizhe xiande youwei zhongyao.

⁴⁵⁹ Tu 9: Xin “xiaofa” guiding xiaofeizhe bei qizha hou ke “tui yi pei san”, nin renwei nan zai nali.

8. 治理霸王条款工作呈现良好势头⁴⁶⁰

调查结果显示，三分之一的网民认为新《消法》实施后“霸王条款”明显减少，认为前后差不多的网民占比 47.58%，仅有 3.91%的网民反而觉得霸王条款增加了（详见图 10）。这表明，新《消法》实施后，随着相关部门对不平等格式合同条款的整治力度加强，一些行业企业的“霸王条款”有所收敛，网民总体感觉趋好。但是，根据调查结果，网民仍然认为在通信服务、银行服务、医疗保健、保险服务、房地产等行业中“霸王条款”还相对较多（详见图 11）。⁴⁶¹

图 10：新《消法》实施后，您遇到“霸王条款”的情况。⁴⁶²

图 11：您感觉目前仍存在“霸王条款”现象最多的服务行业是。⁴⁶³

9. 利用耐用品举证责任倒置条款维权成功率不高⁴⁶⁴

耐用品举证责任倒置条款也是新《消法》的一大亮点。调查结果显示，仅有 23.14%的网民“没听说该条款”（详见图 12）。可见，对于该条款较为熟悉的网民占比达 76.86%。在尝试用该条款维权的 1437 位网民中，维权成功的人数（775 位）高于维权不成功的人数（662 位），维权成功率仅为 53.93%。⁴⁶⁵

图 12：新《消法》规定耐用品举证责任倒置条款，您对经营者落实情况的感觉。⁴⁶⁶

⁴⁶⁰ 8. Zhili bawang tiaokuan gongzuo chengxian lianghao shitou.

⁴⁶¹ Diaocha jieguo xianshi, san fen zhi yi de wangmin renwei xin “xiaofa” shishi hou “bawang tiaokuan” mingxian jianshao, renwei qianhou chabuduo de wangmin zhan bi 47.85%, jin you 3.91% de wangmin faner jue de bawang tiaokuan zengjia le (xiang jian tu 10). Zhe biao ming, xin “xiaofa” shishi hou, suizhe xiangguan bumen dui bu pingdeng geshi hetong tiaokuan de zhengzhi lidu jiaqiang, yixie hangye qiye de “bawang tiaokuan” you suo shoulian, wangmin zongti ganjue qu hao. Danshi, genju diaocha jieguo, wangmin renger renwei zai tongxin fuwu, yinhang fuwu, yiliao baojian, baoxian fuwu, fangdichan deng hangye zhong „bawang tiaokuan“ hai xiangdui jiao duo (xiang jian tu 11).

⁴⁶² Tu 10: Xin “xiaofa” shishi hou, nin yudao “bawang tiaokuan” de qingkuang.

⁴⁶³ Tu 11: nin ganjue muqian reng cunzai “bawang tiaokuan” xianxiang zuiduo de fuwu hangye shi.

⁴⁶⁴ 9. Liyong nai yongpin juzheng zeren dao zhi tiaokuan weiquan chenggonglü bu gao.

⁴⁶⁵ Nai yongpin juzheng zeren dao zhi tiaokuan yeshi xin “xiaofa” de yi da liangdian. Diaocha jieguo xianshi, jin you 23.14% de wangmin “mei tingshuo gai tiaokuan” (xiang jian tu 12). Kejian, duiyu gai tiaokuan jiaowei shuxi de wangmin zhan bi da 76.86%. Zai changshi yong gai tiaokuan weiquan de 1437 wei wangmin zhong, weiquan chenggong de renshu (775 wei) gao yu weiquan bu chenggong de renshu (662 wei), weiquan chenggonglü jin wei 53.93%.

⁴⁶⁶ Tu 12: Xin “xiaofa” guiding nai yongpin juzheng zeren dao zhi tiaokuan, nin dui jingyingzhe luoshi qingkuang de ganjue.

10. 超过八成的网民权益受损后会主动维权⁴⁶⁷

调查结果显示，遇到消费争议，48.27%的网民首选“找经营者协商解决”；排在第二位的是“向消费者协会投诉”，占22.97%；仅有14.05%的网民“怕麻烦、自认倒霉算了”（详见图13）。这表明，85.95%的网民在合法权益受损后会主动采取措施维权，不再忍气吞声。⁴⁶⁸

图13：新《消法》实施后，遇到消费争议，您首先选择哪种维权途径。⁴⁶⁹

11. 加大新《消法》宣传和行政执法力度成为网民的热切期盼⁴⁷⁰

调查结果显示，在贯彻实施新《消法》方面，32.08%的网民认为应“加大新消法宣传，提高消费者依法维权意识”，27.93%的网民认为“行政部门要强化监督，依据新《消法》加大对违法经营者的处罚力度”。此外，15.78%的网民还希望“经营者要严格遵守新《消法》，多承担维护消费者合法权益的社会责任”（详见图14）。⁴⁷¹

图14：您对新《消法》在贯彻实施方面还有什么意见和要求。⁴⁷²

二、结论和建议⁴⁷³

1. 新《消法》消费者了解是基础，经营者尽责是关键⁴⁷⁴

调查结果显示，网民对新《消法》的知晓率已超八成。这说明3月15日新《消法》正式实施以来，为了让广大消费者了解知悉，在社会各界的共同努力下，新《消法》宣

⁴⁶⁷ 10. Chaoguo bacheng de wangmin quanyi shousun hou hui zhudong weiquan.

⁴⁶⁸ Diaocha jieguo xianshi, yudao xiaofei zhengyi, 48.27% de wangmin shouxuan “zhao jingyingzhe xieshang jieju”; pai zai di er wei de shi “xiang xiaofeizhe xiehui tousu”, zhan 22.97%; Jin you 14.05% de wangmin “pa mafan, ziren daomei suan le”(xiang jian tu 13). Zhe biao ming, 85.95% de wangmin zai hefa quanyi shousun hou hui zhudong caiqu cuoshi weiquan, bu zai renqitunsheng.

⁴⁶⁹ Tu 13: Xin “xiaofa” shishi hou, yudao xiaofei zhengyi, nin shouxian xuanze na zhong weiquan tujing.

⁴⁷⁰ 11. Jiada xin “xiaofa” xuanchuan he xingzheng zhifa lidu chengwei wangmin de reqie qipan.

⁴⁷¹ Diaocha jieguo xianshi, zai guanche shishi xin “xiaofa” fangmian, 32.08% de wangmin renwei ying “jiada xin xiaofa xuanchuan, tigao xiaofeizhe yifa weiquanyishi”, 27.93% de wangmin renwei “xingzheng bumen yao qianghua jiandu, yiju xin “xiaofa” jiada dui weifa jingyingzhe de chufa lidu”. Ciwai, 15.78% de wangmin hai xiwang “jingyingzhe yao yange zunshou xin “xiaofa”, duo chengdan weihu xiaofeizhe hefa quanyi de shehui zeren” (xiang jian tu 14).

⁴⁷² Tu 14: Nin dui xin “xiaofa” zai guanche shishi fangmian hai you shenme yijian he yaoqiu.

⁴⁷³ Er, jielun he jianyi.

⁴⁷⁴ 1. Xin “xiaofa” xiaofeizhe liaojie shi jichu, jingyingzhe jinze shi guanjian.

贯彻成效显著。然而，在履行新《消法》新责任方面，一些经营者推脱责任、拒不履行义务的情况时有发生，守法尽责意识离消费者的要求尚有很大距离。为此，我们呼吁进一步加大对经营者的培训、教育和监督力度，不断强化其法律意识和责任意识，确保新《消法》落实到位，更好地维护消费者的合法权益。⁴⁷⁵

2. 政府有关部门要加强对重点行业、重点领域的监督检查⁴⁷⁶

调查结果显示，容易泄露消费者个人信息和制定霸王条款的行业主要集中在快递、通信、银行、保险、医疗保健、电商等服务行业，消费者较为忧心。我们高兴地看到，政府有关部门已于6月中旬部署了为期半年的“网剑行动”，必将对网购企业落实新《消法》起到促进作用。为此，我们建议相关部门一起行动起来，加强对重点行业、重点领域的监督检查，形成维权合力，共同打造公平竞争的市场环境和安全放心的消费环境。⁴⁷⁷

3. 尽快出台与新《消法》规定相配套的可操作细则⁴⁷⁸

调查结果显示，在新《消法》落实方面，多数经营者履行商品三包责任不积极，部分经营者回避应尽的举证责任倒置责任，一些经营者落实“七天无理由退货”条款不到位，等等。虽然这些经营者回避了这些应尽义务和责任，然而，让其承担相应的法律后果却难以操作。为此，我们建议有关部门抓紧制定出台落实新《消法》的相关规定的配套措施，增强相关条款的可操作性，切实让违法违规经营者受到相应的惩罚，付出必要的代价。⁴⁷⁹

⁴⁷⁵ Diaocha jieguo xianshi, wangming dui xin “xiaofa” de zhixiaolü yi chao bacheng. Zhe shuoming 3 yue 15 ri xin “xiaofa” zhengshi shishi yilai, weile rang guangda xiaofeizhe liaojie zhixi, zai shehui gejie de gongtong nuli xia, xin “xiaofa” xuanchuan guanche chengxiao xianzhu. Raner, zai lüxing xin „xiaofa“ xin zeren fangmian, yixie jingyingzhe tuituo zeren, ju bu lüxing yiwu de qingkuang shi you fasheng, shoufa jinze yishi li xiaofeizhe de yaoqiu shang you hen da juli. Weici, women huyu jinyibu jiada dui jingyingzhe de peixun, jiaoyu he jiandu lidu, buduan qianghua qi falü yishi he zeren yishi, quebao xin “xiaofa” luoshi daowei, geng hao de weihu xiaofeizhe de hefa quanyi.

⁴⁷⁶ 2. Zhengfu youguan bumen yao jiaqiang dui zhongdian hangye, zhongdian lingyu de jiandu jiancha.

⁴⁷⁷ Diaocha jieguo xianshi, rongyi xielou xiaofeizhe geren xinxi he zhiding bawang tiaokuan de hangye zhuyao jizhong zai kuaidi, tongxin, yinhang, baoxian, yiliao baojian, dianshang deng fuwu hangye, xiaofeizhe jiaowei youxin. Women gaoxing de kandao, zhengfu youguan bumen yi yu 6 yue zhongxun bushu le weiqi bannian de “wang jian xingdong”, bi jiang dui wanggou qiye luoshi xin “xiaofa” qi dao cujin zuoyong. Weici, women jianyi xiangguan bumen yiqi xingdong qilai, jiaqiang dui zhongdian hangye, zhongdian lingyu de jiandu jiancha, xingcheng weiquan heli, gongtong dazao gongping jingzheng de shichang huanjing he anquan fangxin de xiaofei huanjing.

⁴⁷⁸ 3. Jinkuai chutai yu xin „xiaofa“ guiding xiang peitao de ke caozuo xize.

⁴⁷⁹ Diaocha jieguo xianshi, zai xin “xiaofa” luoshi fangmian, duoshu jingyingzhe lüxing shangpin san bao zeren bu jiji, bufen jingyingzhe huibi ying jin de juzheng zeren daozhi zeren, yixie jingyingzhe luoshi “qi tian wu liyou tuihuo” tiaokuan bu daowei, deng deng. Suiran zhexie jingyingzhe huibi le zhexie ying jin yiwu he zeren, raner,

4. 消费者学法、知法不是目的，依法主动维权才是根本⁴⁸⁰

调查结果显示，当前，网民的合法权益受损后会仍有七分之一的人选择放弃维权。构建良好的市场环境和消费环境是全社会的共同责任，离不开每一位消费者的携手努力。应该认识到，消费者的每一次成功维权，不仅为自己争取到了合法权益，也是在保护其他消费者的正当利益。为此，我们希望广大消费者积极传递维权正能量，主动拿起法律武器与不法经营者做斗争，共同保护新《消法》赋予消费者的新权益。⁴⁸¹

rang qi chengdan xiangying de falü houguo que nanyi caozuo. Weici, women jianyi youguan bumen zhujin zhiding chutai luoshi xin “xiaofa” de xiangguan guiding de peitao cuoshi, zengqiang xiangguan tiaokuan de ke caozuo xing, qieshi rang weifa weigui jingyingzhe shoudao xiangying de chengfa, fuchu biyao de daijia.

⁴⁸⁰ 4. Xiaofeizhe xue fa, zhi fa bushi mudi, yifa zhudong weiquan cai shi genben.

⁴⁸¹ Diaocha jieguo xianshi, dangqian, wangmin de hefa quanyi shousun hou hui reng you qi fen zhi yi de ren xuanze fangqi weiquan. Goujian lianghao de shichang huanjing he xiaofei huanjing shi quan shehui de gongtong zeren, li bu kai mei yi wei xiaofeizhe de xieshou nuli. Yinggai renshi dao, xiaofeizhe de mei yici chenggong weiquan, bujin wei ziji zhengqu daole hefa quanyi, yeshi zai baohu qita xiaofeizhe de zhengdang liyi. Weici, women xiwang quangda xiaofeizhe jiji chuandi weiquan zheng nengliang, zhudong na qi falü wuqi yu bufa jingyingzhe zuo douzheng, gongtong baohu xin “xiaofa” fuyu xiaofeizhe de xin quanyi.

Text 7:

Originaltitel	<i>Quanguo xiaoxie zuzhi guanche luoshi xin "xiaofa" qingkuang tongbao</i> 全国消协组织贯彻落实新《消法》情况通报.
Übersetzung	Die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen informieren zur Situation der praktischen Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes
Datum	15.04.14
Link	http://cca.org.cn/zxsd/detail/3668.html

Seit der Verabschiedung des neuen Verbraucherschutzgesetzes im Oktober letzten Jahres, unter der Leitung und sorgfältigen Planung der Parteigruppe der staatlichen Verwaltung für Industrie und Handel, haben der chinesische Verbraucherverband und die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen alles unternommen, um durch die Entfaltung und die Verbreitung von Schulungen, die Weiterentwicklung von Arbeitsabläufen, und der Überarbeitung von relevanten Arbeitssystemen, bestens auf die praktische Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes vorzubereiten. Vor allem seit der offiziellen Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes am 15. März dieses Jahres, haben die landesweiten Verbraucherorganisationen die zugeordneten Pflichten des neuen Verbraucherschutzgesetzes ernsthaft erfüllt, eng auf die gesellschaftlichen Forderungen geachtet und aktiv die Rechte verteidigt.

Nachfolgend werden wir die Verbraucherverbandsorganisationen über den Fortschritt der Situation nach einem Monat der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes alle kurz informieren.

1. Mit dem Thema „Neues Verbraucherschutzgesetz, neues Rechtsgut, neue Verantwortlichkeit“ und „3.15. Verbraucherrechtstag“ als eine Gelegenheit, energisch die Verbreitungs- und Beratungsarbeitaktivitäten durchführen

Seit Anfang dieses Jahres, gemäß der vereinten Anordnung des chinesischen Verbraucherverbandes, haben die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen mit dem Jahresthema von 2014 „Neues Gesetz, neues Recht, neue Verantwortlichkeit“ als Hauptlinie der Verbreitung, das Verständnis und die Aufmerksamkeit der ganzen Gesellschaft für das neue Verbraucherschutzgesetz gefördert, besonders in der Zeit vom 15. März nahmen die örtlichen Verbraucherverbände eine Vielzahl von Formen an, die die Verbraucher mochten und genossen, und verbreiteten in großem Umfang das neue Verbraucherschutzgesetz.

Für die Verbreitung der Implementierung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, druckte der chinesische Verbraucherverband mehr als 100.000 Comic-Handbücher zur Verbreitung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, und übergab diese den Verbrauchern; mit der Hilfe der Werbemedien und durch die Gemeinschaft, Werbebeiträge zur Verbreitung des neuen Verbraucherschutzgesetzes und relevante Verbraucherwarnungen und Tipps wurden erstellt; mit der staatlichen Verwaltung für Industrie und Handel und relevanten Regierungsstellen gemeinsam wurde das CCTV 3.15 Abendprogramm organisiert; ein „3.15 Symposium“ mit Vertretern aus allen gesellschaftlichen Schichten abgehalten, und in Verbindung mit relevanten Webseiten die „Online 3.15“ Aktivitäten organisiert, gute Verbreitungsergebnisse wurden erzielt. Gleichzeitig achtet der chinesische Verbraucherverband auf die Entwicklung der Vorteile der gesellschaftlichen Organisationen, und kooperiert mit dem landesweiten Frauenverband, dem Zentrum für Verbraucherangelegenheiten dem Büro der staatlichen Zivilluftfahrt, dem Verband der chinesischen Banken, dem chinesischen Radverband etc., und fördert die Verbreitung des neuen Verbraucherschutzgesetzes verbunden mit den Besonderheiten der Branchen.

Im vergangenen Monat, haben allerorts Verbände aktiv jegliche wirksamen Formen zur hoch effiziente Verbreitungsarbeit angenommen. Der Verbraucherverband von Beijing produzierte ein Handbuch zur Verbreitung des neuen Verbraucherschutzgesetzes und organisierte spezielle Vorträge für Verbraucher; Der Verbraucherverband von Tianjin „eröffnete eine WeChat öffentlicher Dienst Plattform“, verbreitete die Ansichten des Verbraucherverbandes zeitnah und reagierte auf Verbraucheranfragen zu Gesetzen und Vorschriften und Beschwerdefällen; das Verbrauchskomitee der Provinz Guangdong nutzte das Provinzpostamt und die drei großen Telekommunikationsbetreiber in der Provinz, um in der ganzen Provinz im Geschäftsfenster einen Kurzfilm zum neuen Verbraucherschutzgesetz zu übertragen, hinsichtlich des neuen Verbraucherschutzgesetzes die Verbreitung durch bewegte Bilder fördern; der Verbraucherverband der Provinz Heilongjiang interpretiert das neue Verbraucherschutzgesetz durch das Fernsehen und Radio; der Verbraucherverband der Provinz Jilin erstellte einen Animationsfilm zur Verbreitung des neuen Verbraucherschutzgesetzes und organisierte Aktivitäten zum neuen Verbraucherschutzgesetz in Dörfern, Gemeinschaften, Schulen, Kasernen und führte verschiedene Formen der Verbreitung und der Schulung des neuen Verbraucherschutzgesetzes durch; der Verbraucherverband der Provinz Jiangsu entwickelte die Methode der neuen Verbraucherschutzgesetz-Wissenswettbewerb-Aktivität; die Verbraucherverbandsorganisationen der Provinz Yunnan berief eine „gemeinsame Sitzung zum

Verbraucherschutz mit dem Industrieverband der Provinz Yunan“ ein, beaufsichtige und trieb die lokalen Verwaltungsstrafvollzugsbehörden voran, die Industrieverbände und die Vertreter der Unternehmen in Verbindung mit ihren jeweiligen Zuständigkeiten implementieren das neue Verbraucherschutzgesetz und brachten relevante Initiativen hervor.

2. Zur Erfüllung der Pflichten des neuen Verbraucherschutzgesetzes den Verbrauchern Verbraucherinformationen und Beratungsdienste anbieten und zum Verbrauchskonzept von Zivilisation, Gesundheit, Ressourcenschonung und Umweltschutz anleiten

Erstens sind Vergleichsstudien durchzuführen, die die kooperative Zusammenarbeit zwischen den Verbraucherverbandsorganisationen ausdrücken, um die Wirkung der Verbreitung zu erweitern. Der chinesische Verbraucherverband mit den Verbraucherverbänden von Shanghai, Chongqing, Anhui, Ningbo, Harbin und anderen Orten führen gemeinsam einen Vergleichstest von Mundschutzmaskenprodukten durch, die Testergebnisse sind bereits veröffentlicht, um den Verbrauchern Hinweise bei der Kaufentscheidung von Mundschutzmaskenprodukten zu geben. Diese erhielten starke gesellschaftliche Aufmerksamkeit. Derzeit wird in Zusammenarbeit mit dem Verbraucherverband von Tianjin einen Vergleichstest zwischen Raumluftreiniger und Fahrzeugluftreiniger durchgeführt, ist bereits zu Ende und wird demnächst veröffentlicht. Die zweite besteht darin, die Leitlinien zur Vergleichstestarbeit zu verstärken, wichtige Punkte hervorheben und wissenschaftliche Konzepte initiieren. Gegenwärtig koordiniert und leitet der chinesische Verbraucherverband die lokalen Verbraucherverbände bei der Durchführung der Vergleichstestarbeit zu Energiesparlampen, wassersparenden Toiletten, gemeinschaftlich genutzte Kabeln, umweltfreundlichen Bodenbelägen und Paneelen sowie Kinderserienprodukten, damit die Verbraucher energiesparendere, umweltfreundlichere Produkte wählen und besseren Service anbieten. Die Dritte besteht darin, den Fokus auf gesellschaftliche Brennpunkte zu legen, Warnungen zu veröffentlichen und Verbraucherrisiken zu vermeiden. Zum Beispiel, in Bezug auf das Problem des Schutzes der persönlichen Daten der Verbraucher im Internet, rechtzeitig die Verbrauchswarnung zur „Stärkung des Schutzes der persönlichen Informationen im Internet durch eigene Sicherheitsleibwächter“ aussenden. Im Hinblick auf das Risiko extrem günstiger Reise- und Einkaufstouren bei den letzten Touren haben wir die „Frühlingstouren genau achten auf reibungslose Reise Sicherheit“ veröffentlicht Verbrauchshinweis.

3. Verbraucherbeschwerden akzeptieren, Fokus auf seit der Einführung des neuen Verbrauchergesetzes aufgetretene spezifische Probleme legen, aktiv Gegenmaßnahmen untersuchen

Nach unvollständigen Statistiken, mit (Frist) 14. April 2014, innerhalb eines Monats der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, haben die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen insgesamt 13.853 Verbraucherbeschwerden bearbeitet. Diesjähriger Fokus auf dem im „3 15 Abendprogramm“ aufgedeckten Nikon D600 Produktqualität und Kundendienstproblem, der chinesische Verbraucherverband und das Verbraucherkomitee von Shanghai haben zum ersten Mal gemeinsam gehandelt, ein Interview und eine Verständigung mit der Firma Nikon durchgeführt, gänzlich das Produktproblem gelöst und deutlich die Anforderung ausgedrückt. Jene Anforderungen, damit das Problem in kurzer Zeit bearbeitet werden kann.

Gleichzeitig, haben der chinesische Verbraucherverband und allerorts Verbraucherverbandsorganisationen nach der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes die Fälle der Rechtsschutzpraxis sorgfältig analysiert, und festgestellt, dass zu Beginn der Umsetzung des neuen Gesetzes, vor allem folgende Probleme bestehen: Erstens beinhalten viele Probleme die „Sieben Tage ohne Grund-Rückgabe“; Zweitens stellt die Umsetzung des Schutzes von personenbezogenen Daten eine große Herausforderung dar; Drittens muss die Definition von langlebigen Gebrauchsgütern weiter geklärt werden, und viertens muss die Frage der Verbindung des neuen Verbraucherschutzgesetzes mit den einschlägigen Gesetzen und Vorschriften noch gelöst werden.

Als Reaktion auf die oben genannten Probleme, legen der chinesische Verbraucherverband und die allerorts Verbraucherverbandsorganisationen einen großen Wert auf diese, sie haben bereits begonnen zu analysieren und zu recherchieren, und werden im Einklang mit dem Grundsatz „vorteilhaft für Verbraucher“ aktiv mit relevanten Behörden zusammenarbeiten, um von den Industrieunternehmen die Lösung der damit verbundener Probleme zu fordern. Zum Beispiel hinsichtlich der „7 Tage ohne Grund-Warenrückgabe“ aufgetretenen Probleme, hat der chinesische Verbraucherverband aus den Untersuchungen festgestellt, hauptsächlich sind beinhaltet „wie hinsichtlich Produktcharakteristik nicht passend für Rückgabe Produkte“, „wie behält man Rückgabeprodukt, in guten Zustand“, „wie definiert man Frist für 7 Tage“ etc. Die Verbraucherbefragung ergab auch, dass die neue Verantwortung des neuen Verbraucherschutzgesetzes von Onlinehandelsunternehmen nicht ausreichend erfüllt werden

wie von der Bevölkerung erwartet. Die Ergebnisse zeigen, dass seit der Einführung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, 30,2% der Verbraucher meinen, dass die Shopping-Plattform von Drittanbietern keine genaue Unternehmensadresse und gültige Kontaktinformationen liefert, und fast 20% der Verbraucher die Position „ohne Grund-Rückgabe“ nicht kennt.

Am 11. April, veranstaltete der chinesische Verbraucherverband ein spezielles Symposium zu Onlinehandel Unternehmen und hörte sich eine Einführung in die Situation der Umsetzung der Bestimmung des neuen Verbraucherschutzgesetzes von 11 großen inländischen Onlinehandel Unternehmen an, bis alle teilnehmenden Unternehmen auf den Shopping-Webseiten öffentlich die Umsetzung der „sieben Tage ohne Grund-Rückgabe“ versprochen, einige Unternehmen führten noch relevante Maßnahmen zur Stärkung des Schutzes personenbezogener Daten der Verbraucher ein. Der chinesische Verbraucherverband fordert Onlinehandel Unternehmen strikt die gesetzlichen Anforderungen und die Eigenschaften der Waren zu befolgen, den Katalog und die geltenden Bedingungen für nicht umtauschbare Ware zu verfeinern und strenge Verbraucherbestätigungslinks zu formulieren, und die Initiative ergreifen sollen sich deutlich auszudrücken.

Im nächsten Schritt, werden wir aktiv die Rolle der gesellschaftlichen Aufsichtsverantwortung der Verbraucherverbandsorganisationen aufzeigen, die Aufsicht der Onlinehandel-Unternehmen hinsichtlich der Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen stärken, mit relevanten Behörden zusammen die Überwachung des Onlinemarktes stärken, und die Onlinehandel-Unternehmen zur Selbstdisziplin nach dem Gesetz zu handeln antreiben, und die Geschäftstätigkeiten des Onlinemarktes regulieren.

4. Stärkung des Aufbaus von Verbraucherverbandsorganisationen, Verbesserung der Fähigkeit zum Rechtsschutz durch Verbraucherverbände, um eine solide Grundlage zur Erfüllung der Aufgaben des öffentlichen Wohls durch die Verbraucherverbände zu garantieren

Das neue Verbraucherschutzgesetz gibt den Verbraucherverbänden die Position als gesellschaftliche Organisation mit öffentlichem Wohl Charakter. Um die rechtmäßig zugeteilten gesetzlichen Pflichten effektiv zu erfüllen, und die Fairness und das öffentliche Wohl der Verbraucherrechtsschutzarbeit zu gewährleisten, führt der chinesische Verbraucherverband derzeit eine Umfrage und eine Untersuchung zum Status quo der gerade entstanden Verbraucherverbandsorganisationen durch, um exakt die Richtung der Entwicklung

der Verbände zu bestimmen, die Unabhängigkeit und das Gemeinwohl der Verbraucherverbandsorganisationen zu stärken, um eine solide Grundlage für die tatsächliche Erfüllung der gesetzlichen Pflichten durch die Verbraucherverbände zu legen.

Das neue Verbraucherschutzgesetz teilt, hinsichtlich der Aktivitäten, die die legitimen Rechte und Interessen vieler Verbraucher verletzen, explizit den Verbraucherverbänden die Hauptposition zur Klage des öffentlichen Interesses zum Verbrauchsrechtsschutz zu, was dazu beiträgt, dass die Gesamtinteressen der Verbraucher besser geschützt werden, und die Rechtsschutzkosten der Gesellschaft zu senken. Öffentliche Interessensverfahren sind ein brandneues System in China, und unterstützende Regeln müssen erforscht und verbessert werden. Der chinesische Verbraucherverband organisierte ein Symposium zu Fragen im Zusammenhang mit öffentlichen Interessensverfahren zum Verbrauchsrechtsschutz, und legte der Justizabteilung aktiv den Vorschlag vor, unterstützende Richtlinien für das Streitbeilegungssystem des öffentlichen Interesses zu schaffen, und legte ein entsprechendes Empfehlungsschreiben vor. Gleichzeitig arbeitet der chinesische Verbraucherverband auch eng mit den zuständigen Behörden zusammen, um den Systemaufbau und die Arbeitsstandards der Verbraucherverbandsorganisationen zu verbessern.

Anfang April, tauschten sich der chinesische Verbraucherverband, Verbraucherverbandsvertreter einiger Provinzen und Städten des Landes und Verbraucherschutzexperten aus Hongkong, Macau und Taiwan über die relevanten Inhalte des neuen Verbraucherschutzgesetzes aus. Nach tiefgreifender Diskussion zur Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, soll ein Mechanismus zur Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten zwischen China und Taiwan gefunden werden, um die Rechte und Interessen der Verbraucher in China und Taiwan besser zu schützen.

Das Jahr 2014 war das erste Jahr der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, die praktische Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes ist noch ein langer Weg, der chinesische Verbraucherverband mit allerorts Verbraucherverbandsorganisationen wird große Anstrengungen unternehmen und energisch, nicht enttäuschend seine Mission durchführen und sich auf die folgenden Arbeitsaspekte konzentrieren:

Erstens, Als Hauptpunkt die Stärkung der Organisationsbildung, kontinuierliche Verbesserung der Verbrauchsrechtsschutzfähigkeit

Der chinesische Verbraucherverband wird, gemäß den Funktionsaufgaben des Verbraucherschutzgesetzes, die „Leitlinien zur Stärkung des Aufbaus von landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen“ analysieren und formulieren, die Arbeitsverantwortlichkeiten der internen Strukturen klären, die Funktionen der Abteilungen verbessern, um durch eine effizientere Organisationsstruktur die Anforderungen der neuen Pflichten zufriedenstellend zu erfüllen. Im Hinblick auf die neuen Umstände und neuen Probleme, welche nach der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes auftreten, wird der chinesische Verbraucherverband zeitnah die Recherchen sorgfältig zusammenfassen und die Rechtsschutzzfähigkeit der Verbraucherverbandsorganisationen kontinuierlich stärken. Zur gleichen Zeit, rechtzeitig ein Arbeitsmeeting organisieren und ein Erfahrungsaustauschmeeting zur Schaffung von Verbraucherverbandsorganisationen, kontinuierlich die Beschaffenheit des Verbraucherverbandssystems stärken.

Zweitens, Stärkung des systematisierten und standardisierten Aufbaus, Verbesserung der relevanten Arbeitssysteme, Standardisierung der verpflichtenden Aktivitäten von Verbraucherverbänden

Die Untersuchung und das Erproben der neuen Mechanismen für die Vernetzung der Orte, die Etablierung von kooperativen Systemen für Vergleichstest, Verbrauchsbildung, soziale Umfragen, Beschwerdedaten, Nachrichtenverbreitung usw., das noch bessere Aufzeigen von gemeinsamen Anstrengungen der Verbraucherverbandsorganisationen, die Erfüllung der gesetzlichen Pflichten der Verbraucherverbände. Der chinesische Verbraucherverband wird ausführlich die „Methoden der Aufsicht zur Vergleichstestarbeit der landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen“ untersuchen und formulieren. Nach dem offiziellen Inkrafttreten der relevanten Gesetze und Vorschriften, werden alsbald offiziell die „Richtlinien zur Bearbeitung von Klagen im öffentlichen Interesse für die Verbraucherverbände“ inkrafttreten.

Drittens, Stärkung der gesellschaftlichen Aufsicht in wichtigen Verbrauchsbereichen, umfassende Anwendung der durch das neue Verbraucherschutzgesetz zugeteilten gesetzlichen Verpflichtungen, aktive Förderung von Industrienormen

Die Verbraucherverbandsorganisationen werden besonders für Industrien mit starker Reaktion der Verbraucher Verbraucherberatungen, -umfragen und -überprüfungen, gemäß den zugeteilten gesetzlichen Pflichten wie Inspektion, Enthüllung und Veröffentlichung usw., durchführen, die Industrien beaufsichtigen und die Unternehmen, welche sich nicht an die

Industrieregeln und Geschäftspraktiken gemäß des neuen Verbraucherrechtsschutzgesetzes halten bereinigen. Insbesondere wird die Überwachungsarbeit der Gewerbetreibenden in den Bereichen des Onlinehandels und Fernabsatzhandels gestärkt und die Unternehmen aufgefordert ihre gesetzlichen Verpflichtungen umzusetzen.

Viertens, große Anstrengungen zur Erforschung der Praxis machen, Förderung der Verbesserung von unterstützenden Maßnahmen leisten

Die neuen Maßnahmen zum Rechtsschutz, wie Klagen mit öffentlichem Interesse, Beweislastumkehr, Schutz der persönlichen Daten der Verbraucher, die durch das neue Verbraucherschutzgesetz hervorgebracht werden, benötigen noch innerhalb der theoretischen und praktischen Erforschung eine schrittweise Verbesserung. Die Verbraucherverbandsorganisationen werden tiefgreifend die Gesetzgebung zum Verbraucherschutz entwickeln, die theoretische Recherche fortführen und sich aktiv an der Arbeitspraxis der Beschwerdebeilegung beteiligen, die praktische Umsetzung des Rechtssystems energisch vorantreiben. Auf der Grundlage der gesammelten Erfahrungen relevante unterstützende Gesetze und Vorschriften fördern und Verbesserungen definieren, die Praxis des neuen Mechanismus zum Rechtsschutz des neuen Verbraucherschutzgesetzes fördern.

Fünftens, aktiv den Verbrauch leiten, einen neuen Weg des zivilisierten Verbrauchs befürworten

Die Verbraucherverbandsorganisationen werden aktiv Vergleichsstudien zu relevanten Waren und Dienstleistungen durchführen, den Verbrauchern objektive und faire Verbrauchsinformationen zur Verfügung stellen, Verbraucher bei rationalen Entscheidungen und beim wissenschaftlichen Konsum unterstützen und Verbraucher in Richtung neue Idee, neue Methode zu einem zivilisierten, gesunden, ressourcenschonenden und umweltfreundlichen Konsum führen.

Der chinesische Verbraucherverband und die allorts Verbraucherverbandsorganisationen danken den zuständigen Regierungsstellen und den Medien für ihre Befürwortung und ihre Hilfe seit vielen Jahren. Wir werden, unter der Führung der Parteigruppe der staatlichen Verwaltung für Industrie und Handel, mit Hilfe und Befürwortung aller gesellschaftlichen Schichten, unsere gesetzlichen Pflichten tatsächlich erfüllen, und zur Verwirklichung der legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher gemäß dem neuen Verbraucherschutzgesetz,

der Verwirklichung des „chinesischen Traums“ des Verbraucherschutzes, angestrengt beitragen.

自去年 10 月新《消法》颁布以来，在国家工商总局党组的领导和周密安排下，中国消费者协会和全国消协组织全力以赴，通过开展宣传培训、完善工作程序、修订相关工作制度，积极为新《消法》的贯彻实施做好准备。特别是今年 3 月 15 日新《消法》正式实施以来，全国消费组织认真履行新《消法》赋予的各项职责，密切关注社会诉求，积极依法维权。⁴⁸²

下面我先就消协组织近一个月来贯彻落实新《消法》的情况向大家进行简要通报。⁴⁸³

一、以“新消法 新权益 新责任”为主题，以“3·15 消费者权益日”为契机，大力开展宣传咨询活动⁴⁸⁴

今年以来，按照中消协的统一部署，全国消协组织以 2014 年年主题“新消法 新权益 新责任”为宣传主线，推动全社会对新《消法》的认知和关注，特别是在 3·15 期间，各地消协采取各种消费者喜闻乐见的形式，广泛开展新《消法》的宣传。⁴⁸⁵

为宣传贯彻新《消法》，中消协印制 10 万余份新《消法》宣传漫画手册，发放给消费者；借助广告传媒，通过社区、楼宇广告播放新《消法》宣传漫画和有关消费警示、提示；与国家工商总局及有关政府部门共同主办了央视 3·15 晚会；组织召开各界代表参加的“3·15 座谈会”，联合有关网站组织开展“网上 3·15”活动，取得了良好宣传效果。同时，中消协注意发挥社会组织优势，与全国妇联、国家民航局消费者事务

⁴⁸² Zi qunian 10 yue xin “xiaofa” banbu yilai, zai guojia gongshang zongju dangzu de lingdao he zhoumi anpai xia, zhongguo xiaofeizhe xiehui he quanguo xiaoxie zuzhi quanli yi fu, tongguo kaizhan xuanchuan peixun, wanshan gongzuo chengxu, xiuding xiangguan gongzuo zhidu, jiji wei xin „xiaofa” de guanche shishi zuo hao zhunbei. Tebie shi jinnian 3 yue 15 ri xin “xiaofa” zhengshi shishi yilai, quanguo xiaofei zuzhi renzhen lüxing xin “xiaofa” fuyu de ge xiang zhize, miqie guanzhu shehui suqiu, jiji yifa weiquan.

⁴⁸³ Xiamian wo xian jiu xiaoxie zuzhi jin yi ge yue lai guanche luoshi xin „xiaofa” de qingkuang xiang dajia jinxing jianyao tongbao.

⁴⁸⁴ Yi, yi „xin xiaofa xin quanyi xin zeren” wei zhuti, yi “3·15 xiaofeizhe quanyiri” wei qiji, dali kaizhan xuanchuan zixun huodong.

⁴⁸⁵ Jinnian yilai, anzha zhong xiaoxie de tongyi bushu, quanguo xiaoxie zuzhi yi 2014 nian nian zhuti „xin xiaofa xin quanyi xin zeren” wei xuanchuan zhuxian, tuidong quan shehui dui xin „xiaofa” de renzhi he guanzhu, tebie shi zai 3·15 qijian, gedi xiaoxie caiqu ge zhong xiaofeizhe xiwenlejian de xingshi, guangfan kaizhan xin „xiaofa” de xuanchuan.

中心、中国银行业协会、中国自行车协会等单位联合，结合行业特点开展新《消法》宣传。⁴⁸⁶

近一个月来，各地协会积极采取各种有效形式开展了卓有成效的宣传工作。北京市消协印制新《消法》宣传口袋书、组织消费者专题讲座；天津消协“开通微信公众服务平台”，及时传播消协观点，回复消费者对法律法规及投诉案件的咨询；广东省消委会利用省邮政局及省内三大电信运营商在全省的营业窗口，播放新《消法》公益宣传视频短片，对新《消法》进行生动形象的宣传；黑龙江省消协通过电视、电台，以案说法解读新《消法》；吉林省消协编辑制作新《消法》宣传动画片，并组织新《消法》进村屯、社区、学校、军营等活动，开展形式多样的新《消法》宣传、培训；江苏省消协开展新《消法》知识竞赛活动方式；云南省消协组织召开“云南省行业协会消费维权联席会议”，督促当地行政执法部门、行业协会及企业代表结合各自职责就贯彻新《消法》提出相关举措。⁴⁸⁷

二、履行新《消法》向消费者提供消费信息和咨询服务职责，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费理念⁴⁸⁸

一是开展比较试验联动，发挥消协组织协同作用，扩大宣传影响。中消协与上海、重庆、安徽、宁波、哈尔滨等地消协联合开展口罩产品比较试验，已发布的测试结果对消费者选购防霾口罩产品给予指导，受到社会强烈关注。目前与天津消协联动开展的

⁴⁸⁶ Wei xuanchuan guanche xin “xiaofa”, zhong xiaoxie yinzhi 10 wan yu fen xin “xiaofa” xuanchuan manhua shouce, fangfang ge xiaofeizhe; jiezhu guanggao chuanmei, tongguo shequ, louyu guanggao bofang xin “xiaofa” xuanchuan manhua he youguan xiaofei jingshi, tishi; yu guojia gongshang zongju ji youguan zhengfu bumen gongtong zhuban le yangshi 3·15 wanhui; zuzhi zhaokai gejie daibiao canjia de “3·15 zuotan hui”, lianhe youguan wangzhan zuzhi kaizhan “wangshang 3·15” huodong, qude le lianghao xuanchuan xiaoguo. Tongshi, zhong xiaoxie zhuyi fahui shehui zuzhi youshi, yu quanguo fulian, guojia minhang ju xiaofeizhe shiwu zhongxin, zhongguo yingangye xiehui, zhongguo zixingche xiehui deng danwei lianhe, jiehe hangye tedian kaizhan xin „xiaofa“ xuanchuan.

⁴⁸⁷ Jin yi ge yue lai, gedi xiehui jiji caiqu ge zhong youxiao xingshi kaizhan le zhuoyouchengxiao de xuanchuan gongzuo. Beijing shi xiaoxie yinzhi xin “xiaofa” xuanchuan koudai shu, zuzhi xiaofeizhe zhuanli jiangzuo; tianjin xiaoxie „kaitong weixin gongzhong fuwu pingtai”, jishi chuanbo xiaoxie guandian, huifu xiaofeizhe dui falü fagui ji tousu anjian de zixun; guangdongsheng xiaoweihui liyong sheng youzhengju ji sheng nei san da dianxin yunying shang zai quan sheng de yingye chuankou, bofang xin “xiaofa” gongyi xuanchuan shipin duanpian, dui xin “xiaofa” jinxing shengdong xingxiang de xuanchuan; heilongjiangsheng xiaoxie tongguo dianshi, dantai, yi an shuofa jiedu xin „xiaofa”; jinsheng xiaoxie bianji zhizuo xin “xiaofa” xuanchuan donghua pian, bing zuzhi xin „xiaofa” jin cuntun, shequ, xuexiao, junying deng huodong, kaizhan xingshi duoyang de xin „xiaofa” xuanchuan, peixun; jiangsu sheng xiaoxie kaizhan xin „xiaofa” zhishi jingsai huodong fangshi; yunnansheng xiaoxie zuzhi zhaokai „yunnansheng hangye xiehui xiaofei weiquan lianxi huiyi”, ducu dangdi xingzheng zhifa bumen, hangye xiehui ji qiye daibiao jiehe gezi zhize jiu guanche xin „xiaofa” tichu xiangguan jucuo.

⁴⁸⁸ Er, lüxing xin „xiaofa” xiang xiaofeizhe tigong xiaofei xinxi he zixun fuwu zhize, yindao wenming, jiankang, jieyue ziyuan he baohu huanjing de xiaofei linian.

室内空气净化器及车载空气净化器比较试验已进入尾声，将会在近期发布。二是加强比较试验工作指导，突出重点，倡导科学理念。目前，中消协正在协调指导地方消协开展节能灯、节水坐便器、民用电线、环保地板与板材、儿童系列用品等比较试验工作，为消费者选择节能环保、环境友好的产品提供更多服务。三是针对社会热点，发布提示警示，抵御消费风险。如就互联网与移动互联网中消费者个人信息保护问题，及时发出“加强网络个人信息保护做好自己的安全卫士”消费警示。就近期旅游中超低价游、购物旅游风险，发布“春季旅游擦亮眼顺利出行保安全”消费提示。⁴⁸⁹

三、受理消费者投诉，针对新《消法》实施以来出现的具体问题，积极研究应对措施

490

据不完全统计，截止2014年4月14日，在新《消法》实施的一个月里，全国消协组织共受理消费者投诉13853件。针对今年“3·15晚会”曝光的尼康D600产品质量和售后服务问题，中消协和上海市消委会在第一时间联合行动，对尼康公司进行约见、沟通，就彻底解决产品问题提出明确要求，使问题在较短的时间内得到较处理好。⁴⁹¹

同时，中消协和各地消协组织对新《消法》实施之后维权实践中的案例进行了认真分析，发现新法实施伊始，主要存在以下问题：一是涉及“七天无理由退货”的问题较多，二是个人信息保护问题落实难，三是耐用商品的定义尚需进一步明确，四是新《消法》与有关法律法规的衔接问题还有待解决。⁴⁹²

⁴⁸⁹ Yi shi kaizhan bijiao shiyan liandong, fahui xiaoxie zuzhi xietong zuoyong, kuoda xuanchuan yingxiang. Zhong xiaoxie yu shanghai, chongqing, anhui, ningbo, haerbin deng di xiaoxie lianhe kaizhan kouzhao chanpin bijiao shiyan, yi fabu de ceshi jieguo dui xiaofeizhe xuanguo fangmai kouzhao chanpin jiyu zhidao, shoudao shehui qianglie guanzhu. Muqian yu tianjin xiaoxie liandong kaizhan de shinei kongqi jinghuaqi ji chezai kongqi jinghuaqi bijiao shiyan yi jinru weisheng, jiang hui zai jinqi fabu. Er shi jiaqiang bijiao shiyan gongzuo zhidao, tuchu chongdian, changdao kexue linian. Muqian, zhong xiaoxie zhengzai xietiao zhidao difang xiaoxie kaizhan jieneng deng, jieshuizuo bianqi, minyong dianlan, huanbao diban yu bancai, ertong xilie yongpin deng bijiao shiyan gongzuo, wei xiaofeizhe xuanze jieneng huanbao, huanjing youhao de chanpin tigong geng duo fuwu. San shi zhendui shehui redian, fabu tishi jingshi, diyu xiaofei fengxian. Ru jiu hulianwang yu yidong hulianwang zhong xiaofeizhe geren xinxi baohu wenti, jishi fachu “jiaqiang wangluo geren xinxi baohu zuo hao ziji de anquan weishi” xiaofei jingshi. Jiu jinqi liuyou zhongchao di jia you, gouwu liuyou fengxian, fabu “chunji liuyou caliangyan shunli chuxing bao anquan” xiaofei tishi.

⁴⁹⁰ San, shouli xiaofeizhe tousu, zhendui xin “xiaofa” shishi yilai chuxian de juti wenti, jiji yanjiu yingdui cuoshi.

⁴⁹¹ Ju bu wanquan tongji, jiezhi 2014 nian 4 yue 14 ri, zai xin “xiaofa” shishi de yi ge yue li, quanguo xiaoxie zuzhi gong shouli xiaofeizhe tousu 13853 jian. Zhendui jinnian “3·15 wanhui” puguang de nikang D600 chanpin zhiliang he shouhou fuwu wenti, zhong xiaoxie he shanghaishi xiaoweihui zai di yi shijian lianhe xingdong, dui nikang gongsi jinxing yuejian, goutong, jiu chedi jieju chanpin wenti tichu mingque yaoqiu, shi wenti zai jiao duan de shijian nei dedao jiao hao chuli.

⁴⁹² Tongshi, zhong xiaoxie he gedi xiaoxie zuzhi dui xin „xiaofa“ shishi zhihou weiquan shijian zhong de anli jinxing le renzhen fenxi, faxian xinfa shishi yishi, zhuyao cunzai yixia wenti: Yi shi sheji “qitian wu liyou tuihuo” de wenti jiao duo, er shi geren xinxi baohu wenti luoshi nan, san shi naiyong shangpin de dingyi shang xu jinyibu mingque, si shi xin „xiaofa“ yu youguan falü fagui de xianjie wenti hai youdai jieju.

针对以上问题，中消协和各地消协组织十分重视，已着手分析研究，本着“有利于消费者”的原则，将积极配合有关部门推动行业企业解决相关问题。如对“七日无理由退货”出现的问题，中消协调查发现，主要包括“如何‘根据商品性质不宜退货的商品’”、“如何认定退货商品‘完好’”、“如何界定‘七日’时间起止”等。针对消费者的调查还发现，网购企业履行新《消法》新责任不尽如人意。结果显示，新《消法》实施以来，有 30.2% 消费者认为，第三方购物平台没有提供商家的确切地址和有效联系方式，有近 20% 的消费者未实现“无理由退货”的主张。⁴⁹³

4 月 11 日，中消协召开网购企业专题座谈会，听取了 11 家国内大型网购企业落实新《消法》规定的情况介绍，到会企业全部在购物网站上公开承诺实行“七日无理由退货”，部分企业还介绍了加强消费者个人信息保护的有关措施。中消协要求网购企业严格按照法律要求和商品的属性，细化不退货商品的目录和适用情形，制订严谨的消费者确认环节，并应以醒目方式主动明示。⁴⁹⁴

下一步，我们将积极发挥消协组织社会监督职责作用，强化对网购企业依法履行法定责任的监督，配合有关部门加强网络市场监管，倡导网购企业依法自律，规范网络市场经营行为。⁴⁹⁵

四、加强消协组织建设，提高消协维权能力，为保障消协履行公益性职责夯实基础⁴⁹⁶

⁴⁹³ Zhendui yishang wenti, zhong xiaoxie he gedi xiaoxie zuzhi shi fen zhongshi, yi zhuoshou fenxi yanjiu, benzhe “you liyu xiaofeizhe” de yuanze, jiang jiji peihe youguan bumen tuidong hangye qiye jie jue xiangguan wenti. Ru dui “qi ri wu liyou tuihuo” chuxian de wenti, zhong xiaoxie tiaocha faxian, zhuyao baokuo “ruhe ‘genju shangpin xing zhi buyi tuihuo de shangpin’, ”ruhe rending tuihuo shangpin ‘wanhao’”, ”ruhe jieding ‘qi ri’ shijian qizhi” deng. Zhendui xiaofeizhe de diaocha hai faxian, wanggou qiye luxing xin “xiaofa” xin zeren bu jin ru renyi. Jieguo xianshi, xin “xiaofa” shishi yilai, you 30.2% xiaofeizhe renwei, di san fang gouwu pingtai meiyou tigong shangjia de queqie dizhi he youxiao lianxi fangshi, you jin 20% de xiaofeizhe wei shixian „wu liyou tuihuo“ de zhuzhang.

⁴⁹⁴ 4 yue 11 ri, zhong xiaoxie zhaokai wanggou qiye zhuanli zuotanhui, tingqu le 11 jia guonei daxing wanggou qiye luoshi xin “xiaofa” guiding de qingkuang jieshao, dao hui qiye quanbu zai gouwu wangzhan shang gongkai chengnuo shixing “qi ri wu liyou tuihuo”, bufen qiye hai jieshao le jiaqiang xiaofeizhe geren xinxi baohu de youguan cuoshi. Zhong xiaoxie yaoqiu wanggou qiye yange anzhaofa falü yaoqiu he shangpin de shuxing, xihua bu tuihuo shangpin de mulu he shiyong qingxing, zhiding yanjin de xiaofeizhe queren huanjie, bing ying yi xingmu fangshi zhudong mingshi.

⁴⁹⁵ Xia yi bu, women jiang jiji fahui xiaoxie zuzhi shehui jian du zhize zuoyong, qianghua dui wanggou qiye yifa luxing fading zeren de jian du, peihe youguan bumen jiaqiang wangluo shichang jianguan, changdao wanggou qiye yifa zilü, guifan wangluo shichang jingying xingwei.

⁴⁹⁶ Si, jiaqiang xiaoxie zuzhi jianshe, tigao xiaoxie weiquan nengli, wei baozhang xiaoxie luxing gongyixing zhize hangshi jichu.

新《消法》给予消费者协会公益性社会组织的定位。为切实履行法律赋予的法定职责，保障消费维权工作公正性与公益性，中消协目前正在抓紧开展消协组织现状调查、研究，以准确定位协会发展方向，提高消协组织的独立性和公益性，为切实消协履行法定职责夯实基础。⁴⁹⁷

新《消法》对侵害众多消费者合法权益的行为，明确赋予了消费者协会消费维权公益诉讼的主体地位，有助于更好维护消费者的整体利益，降低社会维权成本。公益诉讼在我国是一项崭新的制度，配套规则需要探索、完善。中消协组织召开了消费维权公益诉讼有关问题研讨会，积极向司法部门反映建立公益诉讼制度配套政策的建议，并提交了有关建议函。同时，中消协也在密切配合相关部门，完善制度建设及消协组织的工作规范。⁴⁹⁸

4月初，中消协和全国部分省市消协有关代表与香港、澳门、台湾等地消费者权益保护专家，就新《消法》的有关内容进行了座谈交流，并深入探讨新《消法》实施后，在两岸四地交流中消费纠纷解决合作机制，以更好地维护两岸四地消费者权益。⁴⁹⁹

2014年，是新《消法》实施的第一年，贯彻落实新《消法》任重道远，中消协与各地消协组织将励精图治，积极作为，不辱使命，重点做好以下几方面的工作：⁵⁰⁰

一、以强化组织队伍建设为重点，不断提升消费维权能力⁵⁰¹

⁴⁹⁷ Xin “xiaofa” jiyu xiaofeizhe xiehui gongyixing shehui zuzhi de dingwei. Wei qieshi luxing falü fuyu de fading zhize, baozhang xiaofei weiquan gongzuo gongzhengxing yu gongyixing, zhong xiaoxie muqian zhengzai zhuajin kaizhan xiaoxie zuzhi xianzhuang diaocha, yanjiu, yi zhunque dingwei xiehui fazhan fangxiang, tigao xiaoxie zuzhi de dulixing he gongyixing, wei qieshi xiaoxie luxing fading zhize hangshi jichu.

⁴⁹⁸ Xin “xiaofa” dui qinhai zhongduo xiaofeizhe hefa qunyi de xingwei, mingque fuyu le xiaofeizhe xiehui xiaofei weiquan gongyi susong de zhuti diwei, you zhu yu geng hao weihu xiaofeizhe de zhengti liyi, jiangdi shehui weiquan chengben. Gongyi susong zai woguo shi yi xiang zhanxin de zhidu, peitao guize xuyao tansuo, wanshan. Zhong xiaoxie zuzhi zhaokai le xiaofei weiquan gongyi susong youguan wenti yantao hui, jiji xiang sifa bumen fanying jianli gongyi susong zhidu peitao zhengce de jianyi, bing tijiao le youguan jianyi han. Tongshi, zhong xiaoxie ye zai miqie peihe xiangguan bumen, wanshan zhidu jianshe ji xiaoxie zuzhi de gongzuo guifan.

⁴⁹⁹ 4 yuechu, zhong xiaoxie he quanguo bufen sheng shi xiaoxie youguan daibiao yu xianggang, aomen, taiwan deng de xiaofeizhe quanyi baohu zhuanjia, jiu xin „xiaofa“ de youguan neirong jinxing le zuotannjiaoliu, bing shenru tantao xin “xiaofa” shishi hou, zai liangan si de jiaoliu zhong xiaofei jiufen jie jue hezuo jizhi, yi geng hao de weihu liangan si de xiaofeizhe quanyi.

⁵⁰⁰ 2014 nian, shi xin „xiaofa” shishi de di yi nian, guanche luoshi xin „xiaofa” renzhongdaoyuan, zhong xiaoxie yu gedi xiaoxie zuzhi jiang lijinguzhi, jiji zuowei, bu ru shiming, zhongdian zuo hao yixia ji fangmian de gongzuo.

⁵⁰¹ Yi, yi qianghua zuzhi duiwu jianshe wei zhongdian, buduan tisheng xiaofei weiquan nengli.

中消协将根据消法职能任务，研究制定《关于加强全国消协组织建设的指导意见》，明确内设机构的工作职责，完善部门功能，以更加高效的组织机构满足履行新职责的需求。对新《消法》实施后遇到的新情况、新问题，中消协将及时总结认真研究，不断提高消协组织的维权能力。同时，适时召开消协组织建设工作会议和经验交流会，不断强化消协系统的队伍素质。⁵⁰²

二、加强制度化、规范化建设，完善相关工作制度，规范消协履职行为⁵⁰³

研究探索与地方上下联动新机制，建立比较试验、消费教育、社会调查、投诉数据、新闻宣传等方面的合作制度，更好地发挥消协组织联动工作力量，履行消协法定职责。中消协将抓紧研究制订《全国消协组织比较试验工作管理办法》。在相关法律法规出台后，尽快出台《消费者协会公益诉讼工作导则》。⁵⁰⁴

三、加强重点消费领域社会监督，综合运用新《消法》赋予的法定职责，积极推动行业规范⁵⁰⁵

消协组织将针对消费者反映强烈的行业开展消费者评议、调查、点评，通过检查、披露、曝光等新《消法》赋予的法定职责，督促行业、企业清理不符合新《消法》的行业规则和经营行为。特别是加强对网购等非现场购物领域经营者的监督工作，督促企业落实法定义务。⁵⁰⁶

四、努力探索实践，推进配套措施完善⁵⁰⁷

⁵⁰² Zhong xiaoxie jiang genju xiaofa zhineng renwu, yanjiu zhiding “guanyu jiaqiang quanguo xiaoxie zuzhi jianshe de zhidao yijian”, mingque nei she jigou de gongzuo zhize, wanshan bumen gongneng, yi gengjia gaoxiao de zuzhi jigou manzu luxing xin zhize de xuqiu. Dui xin “xiaofa” shishi hou yudao de xin qingkuang, xin wenti, zhong xiaoxie jiang jishi zongjie renzhen yanjiu, buduan tigao xiaoxie zuzhi de weiquan nengli. Tongshi, shishi zahokai xiaoxie zuzhi jianshe gongzuo huiyi he jingyan jiaoliu hui, buduan qianghua xiaoxie xitong de duiwu suzhi.

⁵⁰³ Er, jiaqiang zhiduhua, guifanhua jianshe, wanshan xiangguan gongzuo zhidu, guifan xiaoxie luzhi xingwei.

⁵⁰⁴ Yanjiu tansuo yu difang shangxia liandong xin jizhi, jianli bijiao shiyan, xiaofei jiaoyu, shehui diaocha, tousu shuju, xinwen xuanchuan deng fangmian de hezuo zhidu, geng hao de fahui xiaoxie zuzhi liandong gongzuo lilian, luxing xiaoxie fadingshi zhize. Zhong xiaoxie jiang zhujin yanjiu zhiding “quanguo xiaoxie zuzhi bijiao shiyan gongzuo guanli banfa”. Zai xiangguan falü fagui chutai hou, jinkuai chutai “xiaofeizhe xiehui gongyi susong gongzuo daoze”.

⁵⁰⁵ San, jiaqiang zhongdian xiaofei lingyu shehui jiandu, zonghe yunyong xin „xiaofa“ fuyu de fadingshi zhize, jiji tuidong hangye guifan.

⁵⁰⁶ Xiaoxie zuzhi jiang zhendui xiaofeizhe fanying qianglie de hangye kaizhan xiaofeizhe pingyi, diaocha, dianping, tongguo jiancha, pilu, puguang deng xin “xiaofa” fuyu de fadingshi zhize, ducu hangye, qiye qingli bu fuhe xin “xiaofa” de hangye guize he jingying xingwei. Tebie shi jiaqiang dui wanggou deng fei xianchang gouwu lingyu jingyingzhe de jiandu gongzuo, ducu qiye luoshu fadingshi yiwu.

⁵⁰⁷ Si, nuli tansuo shijian, tuijin peitao cuoshi wanshan.

新《消法》提出的公益诉讼、举证责任倒置、保护消费者个人信息等维权新对策，还需要在理论和实践的探索中进一步完善。消协组织将深入开展保护消费者权益法律、理论研究和积极投入投诉调解工作实践，大力推动法律制度的贯彻实施。在积累经验的基础上推进相关配套法规、规章和规定的制定完善，推动新《消法》维权新机制的落实。⁵⁰⁸

五、积极引导消费，倡导文明消费新方式⁵⁰⁹

消协组织将积极开展有关商品和服务的比较试验，向消费者提供客观、公正的消费信息，指导消费者理性选择，科学消费，引导消费者选择文明、健康、节约资源和保护环境的消费新理念、新方式。⁵¹⁰

中国消费者协会和各地消协组织，感谢政府各有关部门和新闻媒体多年来的支持和帮助。我们将在国家工商总局党组的领导下，在社会各界的帮助支持下，切实履行法定职责，为实现新《消法》给予消费者的各项合法权益，为实现消费维权“中国梦”贡献我们的力量。⁵¹¹

⁵⁰⁸ Xin “xiaofa” tichu de gongyi susong, juzheng zeren dao zhi, baohu xiaofeizhe geren xinxi deng weiquan xin duice, hai xuyao zai lilun he shijian de tansuo zhong jinyibu wanshan. Xiaoxie zuzhi jiang shenru kaizhan baohu xiaofeizhe quanyi falü, lilun yanjiu he jiji touru tousu tiaojie gongzuo shijian, dali tuidong falü zhidu de guan che shishi. Zai jilei jingyan de jichu shang tuijin xiangguan peitao fagui, guizhang he guiding de zhiding wanshan, tuidong xin “xiaofa” weiquan xin jizhi de luoshi.

⁵⁰⁹ Wu, jiji yindao xiaofei, changdao wenming xiaofei xin fangshi.

⁵¹⁰ Xiaoxie zuzhi jiang jiji kaizhan youguan shangpin he fuwu de bijiao shiyan, xiang xiaofeizhe tigong keguan, gongzheng de xiaofei xinxi, zhidao xiaofeizhe lixing xuanze, kexue xiaofei, yindao xiaofeizhe xuanze wenming, jiankang, jieyue ziyuan he baohu huanjing de xiaofei xin linian, xin fangshi.

⁵¹¹ Zhongguo xiaofeizhe xiehui he gedi xiaoxie zuzhi, ganxie zhengfu ge youguan bumen he xinwen meiti duonian lai de zhichi he bangzhu. Women jiang zai guojia gongshang zongju dangzu de lingdao xia, zai shehui gejie de bangzhu zhichi xia, qieshi lixing fadeng zhize, wei shixian xin “xiaofa” jiyu xiaofeizhe de gexiang hefa quanyi, wei shixian xiaofei weiquan „zhongguo meng“ gongxian women de lilian.

Text 8:

Originaltitel	<i>Quanguo xiaoxie zuzhi guanche luoshi xin xiaofa yi zhounian qingkuang tongbao</i> 全国消协组织贯彻落实新消法一周年情况通报
Übersetzung	Die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen informieren zur Situation am ersten Jahrestag der praktischen Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes
Datum	13.03.15
Link	http://www.cca.org.cn/zxsd/detail/24936.html

Zwei Tage später ist der erste Jahrestag der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes. Im vergangenen Jahr haben der chinesische Verbraucherverband und die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen viel Arbeit geleistet hinsichtlich der gesetzlichen Wohlfahrtspflichten, definiert durch das neue Verbraucherrechtsschutzgesetz, der zeitnahen Wiedergabe der Stimmen der Verbraucher, der Durchführung einer fundierten Verbraucherbildungsberatung, der effizienten Lösung von Verbrauchsstreitigkeiten und der aktiven Förderung des gesellschaftlich gemeinsamen Regierens. Im Folgenden werden wir eine kurze Einführung zur Gesamtsituation geben:

1. Das neue Verbraucherschutzgesetz weit verbreiten, den gesellschaftlichen Bewusstseinsgrad steigern

Unter dem Thema „Neues Verbraucherschutzgesetz, neues Rechtsgut und neue Verantwortlichkeit“ werden verschiedene Formen von Aktivitäten zur Verbreitung und Bildung hinsichtlich des neuen Verbraucherschutzgesetzes durchgeführt. Eine Form ist allerorts die Aktivitäten zum „3.15 internationaler Verbraucherrechtstag“ zu entfalten, und durch den vor Ort Beratungsservice tiefgreifend das neue Verbraucherschutzgesetz zu verbreiten; Zweite Form ist, indem Sie Medieninterviews empfangen und offizielle Webseiten wie People's Daily, Xinhua News, China News etc. besuchen, dort werden Themen wie „ohne Grund-Rückgabe“, „Produktqualitätssicherungsverantwortung“, „Prominentenvermerkungsverantwortung“, „persönlicher Informationsschutz“ ausführlich erläutert. Dritte Form ist die Zusammenarbeit mit China News Agency zur Herausgabe der „des Sonderausgabe zur Konferenz zum Schutz der Verbraucherrechte“ mit Schwerpunkt auf den beiden Sitzungen der Vertreter über die Ergebnisse der Arbeit zum Schutz der Verbraucherrechte zu berichten und Vorschläge für relevante Probleme zu bringen; Vierte Aktivität ist die weite Verbreitung der „neuen Rechte“ und „neuen Verantwortlichkeiten“ durch verschiedene Formen, wie die Verbreitung

per Poster, Comics, Animationen, Broschüren, Websites, Weibo, WeChat und Wissenswettbewerben. Den Wahrnehmungsgrad der gesamten Bevölkerung zum neuen Verbraucherschutzgesetz steigern und das rechtmäßige Wirtschaften und die ehrliche Selbstdisziplin der Gewerbetreibenden fördern.

2. Stärkung des Personaltrainings und Stärkung der Rechtsschutzmöglichkeiten des Verbraucherverbandes

Erstens die günstige Gelegenheit der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes ausreichend nutzen, die Schulung der Mitarbeiter der landesweiten Verbraucherverbände organisieren und Experten und Wissenschaftler dazu einladen, die neuen Rechte, neuen Verpflichtungen und neuen Verantwortlichkeiten innerhalb der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes weiter zu interpretieren, weiterhin die Möglichkeiten der Verbraucherverbandsmitarbeiter die Rechte und Interessen der Verbraucher in Übereinstimmung mit dem Gesetz zu schützen steigern; Zweitens ist die Organisation von Seminaren über Diskriminierung und Rechtsschutz, die Verbreitung der Lebensmittelsicherheitswoche, wissenschaftliche Schulungen zu Nahrungsmittel und Getränken (sicherer Verbrauch), neue Verbraucherrechtsschutz Schulungen für die Streitschlichtungseinheiten und andere Aktivitäten, anleiten allerorts zur praktischen Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, den Verbraucherrechtsschutz in Schlüsselbereichen wie Banken, Haushaltselektrogeräte und Heimwerkersachen stärken.

3. angemessene Nutzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, um die Verbraucherrechtsstreitigkeiten effektiv zu lösen

Seit dem 15. März 2014 ist das neue Verbraucherschutzgesetz offiziell umgesetzt, seit dem 1. März dieses Jahres haben die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen insgesamt 580.214 Verbraucherbeschwerden angenommen, 497.638 Fälle gelöst, und die Beschwerdelösungsquote betrug 85,77%, was einen wirtschaftlichen Verlust von 720 Millionen Yuan für die Verbraucher verhinderte. Darunter waren 7.628 Entschädigungsbeschwerden welche Gewerbetreibende für betrügerische Handlungen bestrafen, und die Summe der Entschädigung betrug 15,82 Millionen Yuan. Bei der Bearbeitung von Beschwerden haben lokale Verbraucherverbände die Wirksamkeit von Beschwerden gestärkt, sich auf die Lösung des Problems von Beschwerden konzentriert, die die Verbraucher betreffen, und einige typische Fälle und Gruppenfälle mit sozialen Auswirkungen angemessen behandelt. Innerhalb eines Jahres unterstützten die Verbraucherverbände auf allen Ebenen die Verbraucher bei der

Einreichung von Klagen von 1.412 Fällen und erhielten Verbraucherbesuche und Beratungen für 720.000 Menschen.

4. Stärkung der Verbrauchsbildungsberatung, Förderung des wissenschaftlichen und rationalen Konsums

Erstens, die Arbeitsressourcen des Verbraucherverbandssystems integrieren, die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen führen und vereinen, um gemeinsam mehr als 110 Vergleichstest-Projekte durchzuführen, einschließlich Antemschutzmasken, Luftreiniger, Sonnenschutzkleidung, Seidentuch, Kinderspielzeug und Baumaterialien für den Heimverkehr, etc., beinhalten sämtliche Produkte aus 2200 Kategorien, um den Verbrauchern eine wichtige Referenz zur wissenschaftlichen und rationalen Kaufentscheidung bei Produkten zu ermöglichen; Zweitens, in Verbindung mit der nationalen „Lebensmittelsicherheit Verbreitungswoche“, organisieren die Verbraucherverbandsorganisationen in Beijing die „Lebensmittelsicherheit Verbraucherberatungstag Aktivität“, bilden einen Weg für Verbraucher um die Produktion und die Verarbeitung von Lebensmittel zu verstehen und führen dazu, dass Verbraucher objektiv die Situation der Lebensmittelsicherheit verstehen und bewerten; Drittens, Internetplattformen nutzen, um objektive Verbrauchsinformationen zu verbreiten. Im Zusammenhang mit der Überarbeitung der Informationswebseite des chinesischen Verbraucherverbandes wurde die „Verbrauchsenzyklopädie“ eingeführt, und die Rubriken „Vergleichstest“ und „Verbrauchswarnung“ weiterentwickelt, als Vorbereitung zur „Online Verbrauchsbildungsklasse“, um den Verbrauchern ein praktisches Wissen zum wissenschaftlichen Verbrauch zu vermitteln.

5. Kontrolle von Waren und Dienstleistungen fordern Unternehmen zu rechtmäßigem und ehrlichem Wirtschaften

Erstens, laut dem neuen Verbraucherschutzgesetz hinsichtlich den neuen Bestimmungen zum Online-Shopping, entwickelte die „Online-Shopping Unternehmen umsetzen Verbraucher „Recht auf Reue“ Untersuchung“ und die „neue Verbraucherschutzgesetz Umsetzung 100 Tage Situation Untersuchung“, um zeitnah die Verbrauchermeinungen wiederzuspiegeln. Hinsichtlich „Online-Shopping Unternehmen umsetzen Verbraucher Recht auf Reue“ Untersuchungssituation, wird mit dem Verbraucherschutzbüro der Industrie- und Handelskammer gemeinsam diskutiert über den national wichtigen Onlinehandel, das Aufkommen von Reformideen, die Umsetzung der Reformanforderung; Zweitens im Einklang mit dem Arbeitseinsatz zum Verbraucherschutz der Industrie- und Handelskammer, allorts

Verbraucherverbände zur gut Durchführung der gesellschaftlichen Kontrollarbeit in den fünf Schlüsselbereichen der Haushaltselektrogeräte, Bekleidung, Dekorations- und Baumaterialien, Transportmittel und damit verbundene Dienstleistungen anleiten; Drittens Provinz- und Stadtabteilungen vereint entfalten Verbraucherberatungsaktivitäten in sieben großen Dienstleistungsbereichen mit Fokus auf Probleme im Finanzdienstleistungssektor, zusammen diskutieren über 15 Schlüsselbanken, fördern die Selbstdisziplin der Unternehmen. 10 Verbraucherverbände auf Provinz- und Stadtebene zusammen führten eine Kontrolle und eine Untersuchung des Kundendienstes für Haushaltselektrogeräte durch und erzielten gute gesellschaftliche Ergebnisse, durch gesellschaftliche Verkündung und Feedback von Industrieunternehmen.

6. Teilnahme an der Rechtssetzung, Entwicklung der Forschung zu Klagen im öffentlichen Interesse und Förderung der gerichtlichen Praxis

Erstens, Förderung der aktiven Teilnahme an der Rechtssetzung und die Gesetzgebung in relevanten Industrien. Im Jahr 2014, für 14 Gesetze und Verordnungen wie das „Lebensmittelsicherheitsgesetz“, das „Werberecht“, die „Bestimmungen zur regelmäßigen Aufsicht von Flügen (Entwurf)“, die „Express-Lieferung Verordnungen (Entwurf)“ und die „Maßnahmen zur Bestrafung der Verletzung von Verbraucherrechten (Entwurf)“etc., wurden 339 spezifische Änderungen vorgeschlagen, 29 Landes- und Industrienormen wurden berücksichtigt, insgesamt wurden 125 Verbesserungen vorgeschlagen; Zweitens, erteilt das neue Verbraucherschutzgesetz den Verbraucherverbandsorganisationen die Verantwortung der Klage im öffentlichen Interesse, mehrfach wurden Symposien zur Förderung der Forschung organisiert, entworfen wurden „die Leitsätze zur Erhebung der Klage im öffentlichen Interesse zum Verbraucherschutz“, um dem Voranbringen der reibungslosen Abwicklung von Rechtsstreitigkeiten im öffentlichen Interesse eine theoretische Unterstützung zu bieten, und die Verbraucherverbandsorganisationen auf Provinzebene zur Durchführung von Klagen mit öffentlichem Interesse zu führen; Drittens übernimmt der Nationale Volkskongress das Forschungsthema der Onlinehandel-Gesetzgebung im Nationalen Volkskongresses und fordert die Gesetzgebungsarbeit für den Onlinehandel.

Bei der Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, haben die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen bei der Arbeit auch einige Schwierigkeiten festgestellt.

1. Hinsichtlich der Implementierung des Schutzes personenbezogener Daten sind keine spezifischen Vorschriften vorhanden

Artikel 29 des neuen Verbraucherschutzgesetzes bestimmt, dass „der Gewerbetreibende bei der Sammlung und Verwendung von persönlichen Daten des Verbrauchers, die Grundsätze der Rechtmäßigkeit, Legitimität und der Notwendigkeit befolgen muss, wobei Zweck, Art und Umfang der Sammlung und Verwendung der Informationen deutlich angegeben werden müssen, und die Zustimmung des Verbrauchers verlangt. Die Gewerbetreibenden bei der Erhebung und Verwendung von personenbezogenen Verbraucherinformationen, sollen ihre Erhebungs- und Nutzungsbestimmungen bekannt geben, und nicht gegen die gesetzlichen Bestimmungen und die Vereinbarung zwischen den Parteien über die Erhebung und Nutzung von Informationen verstoßen.“ In der Realität gibt es jedoch keine spezifisch wirksamen Handlungsvorschriften und Schutzmaßnahmen.

Im Jahr 2014 startete der chinesische Verbraucherverband eine Studie zum Thema „Schutz von personenbezogenen Daten der Verbraucher“. Die Recherche zeigt deutlich, dass, obwohl es klare Bestimmungen im „Verbraucherschutzgesetz“ gibt, in Realität der Schutz von personenbezogenen Daten der Verbraucher mit einer Vielzahl an Schwierigkeiten konfrontiert ist, wie den Schwierigkeiten bei der Prävention, den Schwierigkeiten bei der Beweisführung, den Schwierigkeiten bei der Anspruchserhebung etc., die Schaffung von Schutzbarrieren in vielerlei Hinsicht des administrativen Systems, den Gesetzen, den Maßnahmen, der Industrieverantwortung, der Selbstprävention der Verbraucher, etc. werden dringend benötigt.

2. Streitlösungsschwierigkeiten bei dreifacher Entschädigung steigen

Das neue Verbraucherschutzgesetz hat die Strafschadenersatzzahlungen stark angepasst und die Entschädigungen für betrügerische Handlungen der Gewerbetreibenden erhöht, die ursprüngliche Entschädigung war einfach (einfache Ausgleichszahlung), die derzeitige Entschädigung hat sich auf das Dreifache erhöht, und die Mindestentschädigung beträgt 500 Yuan. Die Strafklauseln sind förderlich für den Schutz der Verbraucherrechte und erhöhen die Warnwirkung für Unternehmen. Im tatsächlichen Umsetzungsprozess stellen die Verbraucherverbandsorganisationen jedoch fest, dass die Schwierigkeiten bei der Lösung dieser Fälle zunehmen.

3. Die Gewerbetreibenden des Fernabsatzhandels führen das neue Verbraucherschutzgesetz aus, jedoch entsprechen die neuen Verantwortlichkeiten nicht den Erwartungen der Bevölkerung.

Die existierenden Hauptprobleme mit Gewerbetreibenden im Fernabsatzhandel bei der Umsetzung der „7 Tage ohne Grund-Rückgabe“ relevante Bestimmungen sind:

1. Produkte, auf welche „ohne Grund-Rückgabe“ nicht anwendbar ist, sind nicht deutlich gekennzeichnet, im Einkaufsprozess gibt es kein „Eins zu Eins“ Bestätigungsverfahren.
2. Warenrückgabekriterien sind zu streng, weshalb die Beschwerden bei Warenumtausch zunehmen.
3. Nicht autorisierte Erweiterung der „Sieben Tage ohne Grund-Rückgabe“ Erklärung, festlegen von „Wenn kein Qualitätsproblem, dann kein Warenrückgabe möglich“ Bedingungen, so dass der tatsächliche Genuss der Verbraucher der „sieben Tage ohne Grund-Rückgabe“ Rechte und Interessen stark reduziert wird.

4. Die Rechte der Verbraucher, wie das Recht auf Wissen, sind bei Finanzdienstleistungen auf viele Gesetze verteilt, das Problem ist komplex, der Schutz in dieser Branche bereitet große Schwierigkeiten

Das neue Verbraucherschutzgesetz definiert die Verantwortlichkeiten der „Gewerbetreibenden bei Bereitstellung von Finanzdienstleistung wie Wertpapiere, Versicherungen, Bankgeschäfte usw.“, und fügt die Informationsenthüllungspflichten des Gewerbetreibenden hinzu. In der Praxis sind die Verbraucher jedoch, aufgrund der hohen Spezialisierung im Finanzbereich, immer noch in Bezug auf Informationen und Fachwissen beim Kauf von Finanzprodukten und dem Erhalt von Finanzdienstleistungen in der unterlegenen Position. Die Hauptprobleme sind: das Recht auf Wissen ist schwer zu garantieren, das Sicherheitsrecht ist besorgniserregend, die Vertragsform ist schwer zu verstehen, die falschen Werbeversprechen verleiten Verbraucher und die Gebühren sind undurchsichtig.

Zu Beginn des neuen Jahres, fand in Beijing die fünfte Sitzung des chinesischen Verbraucherverbandes und die fünfte Ratssitzung statt, der stellvertretende Vorsitzende Zhang Ping vom Nationalen Volkskongress, der Direktor der Vereinigung, Direktor Zhang Mao von der Generalverwaltung als stellvertretender Vorsitzender der Vereinigung. Der stellvertretende

Direktor der Generalverwaltung Ma Zhengqi und andere Leiter der Ministerien und Kommissionen fungierten als Vizepräsident der Vereinigung. Am Vorabend der Konferenz gab Ministerpräsident Li Keqiang wichtige Anweisungen für die Arbeit des Verbraucherverbandes, der Staatsrat Wang Yong wird spezifische Anforderungen für die Arbeit des Verbraucherrechtsschutzes bei der Konferenz formulieren. Die Bedeutung, die die Partei- und Staatsführer der Arbeit des Verbraucherrechtsschutzes beimessen, ist eine feste Garantie dafür, dass wir die Verbraucherschutzarbeit weiterführen können.

Zurzeit der nationalen „Zwei Sitzungen“ wurde der „Regierungsarbeitsbericht“ vorgelegt, welcher erneut die Förderung der Binnennachfrage und den Ausbau des Konsums betont, und die Stärkung des Schutzes der Verbraucherrechte fordert. Der Schutz der Rechte und Interessen der Verbraucher ist die gemeinsame Verantwortung der gesamten Gesellschaft, und erfordert die gemeinsamen Anstrengungen der gesamten Gesellschaft. Im Jahr 2015 lautet das Jahresthema des chinesischen Verbraucherverbands "Hand in Hand gemeinsames Regieren, genussvoller Verbrauch", die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen werden sich auf das neue Verbraucherschutzgesetz stützen, sich auf die Kernarbeit der Partei und des Landes konzentrieren, um Unterstützung von allen Abteilungen und allen Schichten der Gesellschaft kämpfen, werden eine große Plattform zum Rechtsschutz schaffen, eine aktive Zusammenarbeit im Bereich des gesellschaftlich gemeinsamen Regierens fördern und unermüdliche Anstrengungen unternehmen, um ein sicheres und unbesorgtes Verbrauchsumfeld zu schaffen.

再过两天就是我国新修改的《消费者权益保护法》实施一周年。一年来，中消协和全国消协组织按照新消法确定的法定公益性职责，及时反映消费者呼声，深入开展消费教育引导，高效解决消费纠纷，积极推动社会共治，开展了大量工作。下面我就总体情况做简要介绍：⁵¹²

一、广泛宣传新《消法》，提高社会认知度⁵¹³

以“新消法新权益新责任”为主题，开展多种形式的新消法宣传教育活动。一是动员各地开展“3.15 国际消费者权益日”活动，通过现场咨询服务深入宣传新消法；二是

⁵¹² Zaiguo liang tian jiushi woguo xin xiugai de "xiaofeizhe quanyi baohu fa" shishi yi zhounian. Yi nianlai, zhong xiaoxie he quanguo xiaoxie zuzhi anzhaao xin xiaofa queding de fadeng gongyixing zhize, jishi fanying xiaofeizhe husheng, shenru kaizhan xiaofei jiaoyu yindao, gaoxiao jieju xiaofei jiufen, jiji tuidong shehui gongzhi, kaizhan le daliang gongzuo. Xiamian wo jiu zongti qingkuang zuo jianyao jieshao.

⁵¹³ Yi, guangfan xuanchuan xin "xiaofa", tigao shehui renzhidu.

通过接受媒体采访和做客人民网、新华网、中新网等权威网站，就新《消法》的“无理由退货”“产品质量保证责任”、“名人代言责任”、“个人信息保护”等问题进行详尽解读；三是与中国新闻社合作编辑“消费维权两会特刊”，集中向两会代表汇报消费维权工作成果和相关问题建议；四是采取宣传海报、漫画、动漫、宣传折页、网站、微博、微信、知识竞赛等形式，广泛宣传“新权利”、“新责任”，提高新《消法》全民认知度，促进经营者依法经营和诚信自律。⁵¹⁴

二、加强人员培训，提升消协维权能力⁵¹⁵

一是充分利用新《消法》实施的有利时机，组织开展对全国消协工作人员的培训，邀请专家学者就贯彻落实新《消法》中的新权利、新义务、新责任进行解读，进一步提高消协人员依法保护消费者权益的能力；二是组织召开辨假维权研讨会、食品安全宣传周、科学餐饮（安全消费）培训、投诉和解联络单位新《消法》培训等活动，指导各地贯彻落实新《消法》，加强对银行、家电、家装等重点领域消费维权。⁵¹⁶

三、用好新《消法》，有效解决消费争议⁵¹⁷

自2014年3月15日新《消法》正式实施，截至到今年3月1日，全国消协组织共受理消费者投诉580,214件，解决497,638件，投诉解决率85.77%，为消费者挽回经济损失7.2亿元。其中，因经营者因欺诈行为受到惩罚赔偿的投诉7,628件，惩罚赔偿金额1,582万元。在处理投诉工作中，各地消协组织加强投诉效能提升，着重解决广大消费

⁵¹⁴ Yi “xin xiaofa xin quanxi xin zeren” wei zhuti, kaizhan duo zhong xingshi de xin xiaofa xuanchuan jiaoyu huodong. Yi shi dongyuan gedi kaizhan “3.15 guoji xiaofeizhe quanyi ri” huodong, tongguo xianchang zixun fuwu shenru xuanchuan xin xiaofa; er shi tongguo jieshou meiti caifang he zuoke renminwang, xinhuaawang, zhongxinwang deng quanwei wangzhan, jiu xin “xiaofa” de “wu liyou tuihuo” “chanpin zhiliang baozheng zeren”, “mingren daiyan zeren”, “geren xinxi baohu” deng wenti jinxing xiangjin jiedu; san shi yu zhongguo xinwenshe hezuo bianji “xiaofei weiquan lianghui tekan”, jizhong xiang lianghui daibiao huibao xiaofei weiquan gongzuo chengguo he xiangguan wenti jianyi; si shi caiqu xuanchuan haibao, manhua, dongman, xuanchuan zheye, wangzhan, weibo, weixin, zhishi jingsai deng xingshi, guangfan xuanchuan „xin quanli“, „xin zeren“, tigao xin „xiaofa“ quanmin renzhidu, cujin jingyingzhe yifa jingyinghe chengxin zilü.

⁵¹⁵ Er, jiaqiang renyuan peixun, tisheng xiaoxie weiquan nengli.

⁵¹⁶ Yi shi chongfen liyong xin “xiaofa” shishi de youli shiji, zuzhi kaizhan dui quanguo xiaoxie gongzuo renyuan de peixun, yaoqing zhuanjia xuezheng jiu guanchede luoshixin „xiaofa“ zhong de xin quanli, xin yiwu, xin zeren jinxing jiedu, jinyibu tigao xiaoxie renyuan yifa baohu xiaofeizhe quanyi de nengli; er shi zuzhi zhaokai bian jia weiquan yantao hui, shipin anquan xuanchuan zhou, kexue canyin (anquan xiaofei) peixun, tousu hejie lianluo danwei xin „xiaofa“ peixun deng huodong, zhidao gedi guanchede luoshixin “xiaofa”, jiaqiang dui yinhang, jiadian, jiazhuang deng zhongdian lingyu xiaofei weiquan.

⁵¹⁷ San, yong hao xin “xiaofa”, youxiao jiejie xiaofei zhengyi.

者关注的投诉焦点问题，妥善处理一些有社会影响的典型案件和群体案件。一年内，各级消协组织支持消费者起诉 1,412 件，接待消费者来访和咨询 72 万人次。⁵¹⁸

四、强化消费教育引导，倡导科学理性消费⁵¹⁹

一是整合消协系统工作资源，指导和联合全国消协组织共同完成防霾口罩、空气净化器、防晒服、蚕丝被、儿童玩具、家装建材等 110 多个比较试验项目，涉及各类产品 2200 余款，为消费者科学、理性选购商品提供了重要参考；二是配合国家“食品安全宣传周”，联合北京市消协组织开展“食品安全消费者探访日活动”，搭建消费者了解食品生产加工的渠道，引导消费者客观了解和评价食品安全状况；三是利用网络平台，传播客观消费信息。结合中消协信息网站改版建设，开通“消费百科”，完善“比较试验”、“消费警示”等栏目，筹备“网上消费教育课堂”，向消费者提供科学消费常识。⁵²⁰

五、开展商品和服务监督，促进企业依法诚信经营⁵²¹

一是根据新《消法》对网络购物的新规定，开展了“网购企业落实消费者‘后悔权’调查”和“新《消法》实施百日情况调查”，及时反映消费者意见。就“网购企业落实消费者后悔权”调查情况，与工商总局消保局共同约谈国内主要电商，提出整改意见，落实整改要求；二是配合工商总局消费维权工作部署，指导各地消协做好家用电器、服装鞋帽、装饰装修材料、交通工具、有关服务等五大重点领域的社会监督工作；三是联合部分省市开展七大服务领域消费者评议活动，针对金融服务领域问题，

⁵¹⁸ Zi 2014 nian 3 yue 15 ri xin “xiaofa” zhengshi shishi, jie zhi dao jinnian 3 yue 1 ri, quanguo xiaoxie zuzhi gong shouli xiaofeizhe tousu 580,214 jian, jie jue 497,638 jian, tousu jie jue li 85.77%, wei xiaofeizhe wan hui jing ji sun shi 7.2 yi yuan. Qizhong, yin jing ying zhe yin qizha xing wei shou dao cheng fa pei chang de tousu 7,628 jian, cheng fa pei chang jine 1,582 wan yuan. Zai chuli tousu gong zuo zhong, gedi xiaoxie zuzhi jia qiang tousu xiao neng tisheng, zhuo zhong jie jue guang da xiaofeizhe guan zhu de tousu jiao dian wen ti, tuo shan chuli yi xie you she hui ying xiang de dian xing an jian he qun ti an jian. Yi nian nei, ge ji xiaoxie zuzhi zhichi xiaofeizhe qisu 1,412 jian, jiedai xiaofeizhe laifang he zixun 72 wan ren ci.

⁵¹⁹ Si, qianhua xiaofei jiaoyu yindao, changdao kexue lixing xiaofei.

⁵²⁰ Yi shi zhenghe xiaoxie xitong gongzuo ziyuan, zhidao he lianhe quanguo xiaoxie zuzhi gongtong wancheng fang mai kouzhao, kongqi jinghuaqi, fangshai fu, cansi bei, ertong wanju, jiazhuang jiancai deng 110 duo ge bijiao shiyan xiangmu, sheji ge lei chanpin 2200 yu kuan, wei xiaofeizhe kexue, lixing xuanguo shangpin tigong le zhongyao cankao; er shi peihe guojia “shipin anquan xuanchuan zhou”, lianhe beijingshi xiaoxie zuzhi kaizhan “shipin anquan xiaofeizhe tanfang ri huodong”, dajian xiaofeizhe liaojie shipin shengchan jiagong de qudao, yindao xiaofeizhe keguan liaojie he pingjia shipin anquan zhuangkuang; san shi liyong wangluo pingtai, chuanbo keguan xiaofei xinxi. Jiehe zhong xiaoxie xinxi wangzhan gaiban jianshe, kaitong “xiaofei baike”, wanshan “bijiao shiyan”, “xiaofei jingshi” deng lanmu, choubei “wangshang xiaofei jiaoyu ketang”, xiang xiaofeizhe tigong kexue xiaofei changshi.

⁵²¹ Wu, kaizhan shangpin he fuwu jiandu, cujin qiye yifa chengxin jingying.

集体约谈 15 家重点银行，促进企业自律。联合十省市消协开展家电售后服务监督调查，通过向社会公布和向行业企业反馈，取得良好社会效果。⁵²²

六、参与立法立规，开展公益诉讼研究，推进司法实践⁵²³

一是积极参与立法立规和推动相关行业的立法。2014 年对《食品安全法》、《广告法》、《航班正常管理规定》（草案）、《快递条例》（草案）、《侵害消费者权益行为处罚办法（草案）》等 14 个法律规章，提出具体修改意见 339 条，参与国家和行业标准 29 个，共提出修改意见 125 条；二是针对新《消法》赋予消协组织公益诉讼职责，多次组织召开研讨会进行研究，起草《关于提起消费维权公益诉讼的指导意见》，为推动公益诉讼工作顺利开展提供理论支持，并指导省级消协组织开展公益诉讼；三是承担全国人大电子商务立法研究课题，推动电子商务立法工作。⁵²⁴

在新《消法》贯彻实施中，全国消协组织在工作中也发现一些难点问题。⁵²⁵

一、个人信息保护如何落实，缺乏具体规定⁵²⁶

新《消法》第 29 条规定，“经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者收

⁵²² Yi shi genju xin “xiaofa” dui wangluo gouwu de xin guiding, kaizhan le “wanggou qiye luoshi xiaofeizhe ‘houhui quan’ diaocha” he “xin “xiaofa” shishi bai ri qingkuang diaocha”, jishi fanying xiaofeizhe yijian. Jiu “wanggou qiye luoshi xiaofeizhe houhui quan” diaocha qingkuang, yu gongshang zongju xiaobaoju gongtong yuetan guonei zhuyao dian shang, tichu zhenggai yijian, luoshi zhenggai yaoqiu; er shi peihe gongshang zongju xiaofei weiquan gongzuo bushu, zhidao gedi xiaoxie zuo hao jiaoyong dianzi dianqi, fuzhuang xie mao, zhuangshi zhuangxiu cailiao, jiaotong gongju, youguan fuwu deng wuda zhongdian lingyu de shehui jiandu gongzuo; san shi lianhe bufen sheng shi kaizhan qi da fuwu lingyu xiaofeizhe pingyi huodong, zhendui jinrong fuwu lingyu wenti, jiti yue tan 15 jia zhongdian yinhang, cujin qiye zilü. Lianhe shi sheng shi xiaoxie kaizhan jiadian shouhou fuwu jiandu diaocha, tongguo xiang shehui gongbu he xiang hangye qiye fankui, qude lianghao shehui xiaoguo.

⁵²³ Liu, canyu lifa ligui, kaizhan gongyi susong yanjiu, tuijin sifa shijian.

⁵²⁴ Yi shi jiji canyu lifa ligui he tuidong xiangguan hangye de lifa. 2014 nian dui “shipin anquan fa”, “guanggao fa”, “hangban zhengchang guanli guiding” (caoan), “kuaide tiaoli” (caoan), “qinhai xiaofeizhe quanyi xingwei chufa banfa (caoan)” deng 14 ge falu guizhang, tichu juti xiugai yijian 339 tiao, canyu guojia he hangye biao zhun 29 ge, gong tichu xiugai yijian 125 tiao; er shi zhendui xin „xiaofa“ fuyu xiaoxie zuzhi gongyi susong zhize, duoci zuzhi zhaokai yantao hui jinxing yanjiu, qicao „guanyu tiqi xiaofei weiquan gongyi susong de zhidao yijian”, wei tuidong gongyi susong gongzuo shunli kaizhan tigong lilun zhichi, bing zhidao shengji xiaoxie zuzhi kaizhan gongyi susong; san shi chengdan quanguo renda dianzi shangwu lifa yanjiu keti, tuidong dianzi shangwu lifa gongzuo.

⁵²⁵ Zai xin „xiaofa“ guanche shishi zhong, quanguo xiaoxie zuzhi zai gongzuo zhong ye faxian yixie nandian wenti.

⁵²⁶ Yi, geren xinxi baohu ruhe luoshi, quefa juti guiding.

集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。”但现实中，缺乏具体有效的操作规定和保护措施。⁵²⁷

2014 年，中消协开展了“消费者个人信息保护”问题研究。研究表明，尽管《消法》有明文规定，但现实中消费者个人信息保护面临防范难、举证难、索赔难等众多难处，需要尽快从制度、法律、措施、企业责任、消费者自我防范等多方面筑牢保护的藩篱。⁵²⁸

二、三倍赔偿调解难度加大⁵²⁹

新《消法》在惩罚性赔偿方面做出了很大调整，加大了对经营者欺诈行为的赔偿力度，由原来的增加一倍赔偿，调整到了现在的增加三倍赔偿，而且还设置了最低赔偿额为 500 元。惩罚性条款有利于保护消费者权益，加大对商家的警示作用。但是，在实际操作过程中，消协组织发现此类案件的调解难度加大。⁵³⁰

三、远程购物经营者履行新《消法》、新责任难尽人意⁵³¹

远程购物经营者在落实“七日无理由退货”有关规定上存在的主要问题是：⁵³²

1. 对不适用“无理由退货”的商品标注不明显，购物过程中缺乏“一对一”的确认程序。⁵³³

⁵²⁷ Xin “xiaofa” di 29 tiao guiding, “jingyingzhe shouji, shiyong xiaofeizhe geren xinxi, yingdang zunxun hefa, zhengdang, biyao de yuanze, mingshi shouji, shiyong xinxi de mudì, fangshi he fanwei, bing jing xiaofeizhe tongyi. Jingyingzhe shouji, shiyong xiaofeizhe geren xinxi, yingdang gongkai qi shouji, shiyong guize, bude weifan falü, fagui de guiding he shuangfang de yueding shouji, shiyong xinxi.” Dan xianshi zhong, quefa juti youxiao de caozuo guiding he baohu cuoshi.

⁵²⁸ 2014 nian, zhong xiaoxie kaizhan le “xiaofeizhe geren xinxi baohu” wenti yanjiu. Yanjiu biaming, jinguan “xiaofa” you mingwen guiding, dan xianshi zhong xiaofeizhe geren xinxi baohu mianlin fangfan nan, juzheng nan, suopei nan deng zhongduo nan chu, xuyao jinkuai cong zhidu, falü, cuoshi, qiye zeren, xiaofeizhe ziwo fangfan deng duo fangmian zhu lao baohu de fanli.

⁵²⁹ Er, san bei peichang tiaojie nandu jiada.

⁵³⁰ Xin “xiaofa” zai chengfaxing peichang fangmian zuochu le hen da tiaozheng, jiada le dui jingyingzhe qizha xingwei de peichang lidu, you yuanlai de zengjia yi bei peichang, tiaozheng dao le xianzai de zengjia san bei peichang, erqie hai shezhi le zuidi peichang wei 500 yuan. Chengfaxing tiaokuan you liyu baohu xiaofeizhe quanyi, jiada dui shangjia de jingshi zuoyong. Danshi, zai shiji caozuo guocheng zhong, xiaoxie zuzhi faxian cilei anjian de tiaojie nandu jiada.

⁵³¹ San, yuancheng gowu jingyingzhe luxing xin “xiaofa”, xin zeren nanjin renyi.

⁵³² Yuancheng gowu jingyingzhe zai luoshi „qi ri wu liyou tuihuo“ youguan guiding shang cunzai de zhuyao wenti shi.

⁵³³ 1. Dui bu shiyong „wu liyou tuihuo“ de shangpin biao zhu bu mingxian, gowu guocheng zhong quefa „yi dui yi“ de queren chengxu.

2. 退货标准过于严苛，导致退换货投诉增多。⁵³⁴

3. 擅自扩大对“七日无理由退货”的解释，设置“非质量问题不能退货”的条件，使得消费者享受“七日无理由退货”的权益大打折扣。⁵³⁵

四、金融服务消费者知情权等权利保护涉及多部法律，问题复杂，保护的专业难度大

536

新《消法》明确了“提供证券、保险、银行等金融服务的经营者”的责任，增设了经营者信息披露义务。但在实践中，由于金融领域的高度专业化，消费者在购买金融产品、接受金融服务时在信息、专业知识等方面仍处于明显的劣势地位。主要的问题是：知情权难保证、安全权令人忧、格式合同晦涩难懂、虚假宣传误导消费者、收费不透明等。⁵³⁷

新年伊始，中国消费者协会第五届理事会换届选举暨第五届一次理事会大会在京召开，全国人大张平副委员长担任我会会长，总局张茅局长担任我会常务副会长，总局马正其副局长等多个部委领导担任我会副会长。会议前夕，李克强总理对消协工作做出重要批示，王勇国务委员到会对消费维权工作提出具体要求。党和国家领导人对消费维权工作的重视，为我会进一步开展消费维权工作提供了坚定的保障。⁵³⁸

⁵³⁴ 2. Tuihuo biao zhun guoyu yanke, dao zhi tui huan huo tousu zeng duo.

⁵³⁵ 3. Shan zi kuoda dui „qi ri wu liyou tuihuo“ de jieshi, shezhi „fei zhiliang wenti buneng tuihuo“ de tiaojian, shide xiaofeizhe xiangshou „qi ri wu liyou tuihuo“ de quanyi da dazhekou.

⁵³⁶ 4. jinrong fuwu xiaofeizhe zhiqingquan deng quanli baohu sheji duo bu falü, wenti fuza, baohu de zhuan ye nandu da.

⁵³⁷ Xin “xiaofa” mingquele “tigong zhengquan, baoxian, yinhang deng jinrong fuwu de jingyingzhe” de zeren, zengshe le jingyingzhe xinxi pilu yiwu. Dan zai shijian zhong, youyu jinrong lingyu de gaodu zhuan yehua, xiaofeizhe zai goumai jinrong chanpin, jieshou jinrong fuwu shi zai xinxi, zhuan ye zhishi deng fangmian reng chuyu mingxian de lieshi diwei. Zhuyao de wenti shi: Zhiqingquan nan baozheng, anquanquan lingren you, geshi hetong huise nan dong, xujia xuanchuan wudao xiaofeizhe, shoufei butouming deng.

⁵³⁸ Xinnian yishi, zhongguo xiaofeizhe xiehui di wu jie lishihui huanjie xuanju ji di wu jie yici lishihui dahui zaijing zhaokai, quanguo renda Zhang Ping fu weiyuan zhang danren wo hui huizhang, zongju Zhang mao juzhang danren wo hui changwu fu huizhang, zongju Ma Zhengqi fu juzhang deng duo ge buwei lingdao danren wo hui fu huizhang. Huiyi qianxi, Li Keqiang zongli dui xiaoxie gongzuo zuochu zhongyao pishi, Wang Yong guowu weiyuan dao hui dui xiaofei weiquan gongzuo tichu juti yaoqiu. Dang he guojia lingdaoren dui xiaofei weiquan gongzuo de zhongshi, wei wo hui jinyibu kaizhan xiaofei weiquan gongzuo tigong le jianding de baozhang.

正在召开的全国“两会”中提交的《政府工作报告》再次强调拉动内需、扩大消费，并且强调加强消费者权益的保护。保护消费者权益是全社会共同的责任，需要全社会的共同努力。2015 年中国消费者协会的年主题是“携手共治 畅享消费”，全国消协组织将依托新《消法》，紧密围绕党和国家的中心工作，争取各部门和社会各界的支持，在建设维权大平台，推动社会协同共治方面积极作为，为营造安全放心消费环境而不懈努力。⁵³⁹

⁵³⁹ Zhengzai zhaokai de quanguo “lianghui” zhong tijiao de “zhengfu gongzuo baogao” zaici qiangdiao ladong neixu, kuoda xiaofei, bingqie qiangdiao jiaqiang xiaofeizhe quanyi de baohu. Baohu xiaofeizhe quanyi shi quan shehui gongtong de zeren, xuyao quan shehui de gongtong nuli. 2015 nian zhongguo xiaofeizhe xiehui de nian zhuti shi “xieshou gong zhi chang xiang xiaofei”, quanguo xiaoxie zuzhi jiang yituo xin “xiaofa”, jinmi weirao dang he guojia de zhongxin gongzuo, zhengqu ge bumen he shehui gejie de zhichi, zai jianshe weiquan dapingtai, tuidong shehui xietong gong zhi fangmian jiji zuowei, wei yingzao anquan fangxin xiaofei huanjing er buxie nuli.

Text 9:

Originaltitel	<i>Zhongxiaoxie zai Zhengzhou juban 2014 nian di 1 qi xin "xiaofa" peixun ban</i> 2014 年第 1 期新《消法》培训班
Übersetzung	Der chinesische Verbraucherverband hielt den Trainingskurs zur ersten Phase des neuen Verbraucherschutzgesetzes im Jahr 2014 in Zhengzhou ab
Datum	25.02.14
Link	http://cca.org.cn/zxsd/detail/1381.html

Vom 25. bis 26. Februar 2014 veranstaltet der chinesische Verbraucherverband in Zusammenarbeit mit dem Industrie- und Handelsbüro der Provinz Henan und dem Verbraucherverband der Provinz Henan den „chinesische Verbraucherverband erste Phase des Jahres 2014 neues Verbraucherschutzgesetz Trainingskurs“.

Der Generalsekretär des chinesischen Verbraucherverbandes Chang Yu hielt während der Eröffnungszeremonie eine Mobilisierungsrede. Chang Yu betonte, dass der Verbraucherverband als spezialisierte Organisation zum Schutz der legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher, ein wichtiger Faktor für die Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes ist, daher sollen die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen den Geist der Gesetzgebung und die relevanten Inhalte des neuen Verbraucherschutzgesetzes exakt verstehen und umfassend daran festhalten. Die Unternehmen sind die ersten Hauptverantwortlichen für den Schutz der legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher. Es ist wichtig und vordringlich das neue Verbraucherschutzgesetz umfassend und tiefgreifend zu erfassen, Produkte und Dienstleistungen zu verbessern und Verbrauchsstreitigkeiten entsprechend dem Geist des neuen Verbraucherschutzgesetzes entsprechend zu behandeln.

Der Generalsekretär Chang Yu wünscht, dass sämtliche Verbraucherverbandsorganisationen die Implementierung und die Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes als Gelegenheit nutzen, fest ein Zweckbewusstsein entfalten, die Schulungsklassen und die Öffentlichkeitsarbeit verstärken, ein weit entwickeltes Arbeitssystem schaffen und die Arbeitsmechanismen verbessern. In Übereinstimmung mit den Anforderungen des neuen Verbraucherschutzgesetzes werden wir eine gute Arbeit in den relevanten Tätigkeiten wie der Verbrauchsführung, der Teilnahme an der Gesetzgebung, der Mediation bei Beschwerden, der gesellschaftlichen Aufsicht, der Klageerhebung mit öffentlichen Interesse leisten und die

gesetzlichen Verpflichtungen vollständig umsetzen. Wir werden schrittweise den Standard der Verbraucherrechtsschutzarbeit verbessern, weiterhin einen proaktiven Geisteszustand beibehalten, den Arbeitsstil für zivile Angelegenheiten weiterentwickeln, die Liebe und das Vertrauen der Volksregierungen und aller gesellschaftlichen Schichten nicht enttäuschen und dem Vertrauen und den Erwartungen der zahlreichen Verbraucher gerecht werden. Wir wünschen, dass jedes Unternehmen fest das Konzept der Verbraucherpriorität etabliert, in Übereinstimmung mit den Anforderungen des neuen Verbraucherschutzgesetzes, effektiv die für Verbraucher meist besorgte, meist treffende, meist akuten Interessenskonflikte löst, die Produkte und Dienstleistungen verbessert, die gesetzlichen Verpflichtungen rechtmäßig erfüllt, die Verbraucherrechte respektiert und schützt, es wagt gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen, Verbraucherinteressen in den Mittelpunkt stellt und die Erwartungen der Verbraucher erfüllt, um den zahlreichen Verbrauchern zufriedenstellende, sichere, hochwertige Produkte und Dienstleistungen anzubieten, durch rechtmäßiges Wirtschaften, ehrliches Wirtschaften erreichen eigene noch bessere Entwicklung.

Der Direktor Zhou Chunyan und der stellvertretende Direktor Zhao Zhongxiang des Industrie und Handelsbüros der Provinz Henan nahmen an der Eröffnungszeremonie der Ausbildungsklasse teil. Der stellvertretende Generalsekretär des chinesischen Verbraucherverbandes Li Yuanguang leitete das Training. Das Training lud Herrn Jiang Tianbo, Direktor des Reglements der Staatlichen Verwaltung für Industrie und Handel, Jia Dongming, Direktor der Abteilung für Zivilrecht des Legislativarbeitsschmittes des NVKs, und Zhang Jinxian, den stellvertretenden Richter des Volksgerichts des Obersten Volksgerichts, ein, vereint die Teilnahme an der Änderung des Verbraucherschutzgesetzes erleben, von den drei Ebenen Legislative, Judikative und Exekutive als Experten umfassend interpretieren das neue Verbraucherschutzgesetz und die Fragen der Auszubildenden werden vor Ort beantwortet. Mehr als 200 Personen, bestehend aus Mitgliedern allerorts Verbraucherverbandsorganisationen und Wirtschaftsvertretern nahmen an der Schulung teil.

Das Training ist inhaltlich reichhaltig, lehrreich und sachdienlich, und die Kombination von Theorie und Praxis hat das Verständnis der Teilnehmer für die wichtige Bedeutung des neuen Verbraucherschutzgesetzes erheblich gestärkt, das Verständnis und die Zuversicht in die gesetzlichen Bestimmungen vertieft und die tiefgreifende Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes verstärkt, angemessenere Lösungen bei Verbrauchsstreitigkeiten und noch besser Entfaltung der Möglichkeiten und der Standards der

Verbrauchsrechtsschutzarbeit. Der Austausch zwischen den Verbraucherverbandsorganisationen und den Unternehmen wurde gefördert, und legte eine gute Grundlage für die Umsetzung des neuen Verbraucherschutzgesetzes in der gesamten Gesellschaft.

2014 年 2 月 25 日-26 日, 中国消费者协会联合河南省工商局、河南省消费者协会在郑州举办“中消协 2014 年第 1 期新《消法》培训班”。⁵⁴⁰

中国消费者协会常宇秘书长在开班仪式上做了动员讲话。常宇强调, 消费者协会作为保护消费者合法权益的专门组织, 是贯彻落实新《消法》的重要主体, 因此全国消协组织要准确领会和全面把握新《消法》的立法精神和有关内容。企业是保护消费者合法权益的第一责任主体, 全面深入掌握新《消法》, 完善产品和服务, 按照新《消法》精神妥善处理消费争议重要而紧迫。⁵⁴¹

常宇秘书长要求希望各地消协组织以新《消法》贯彻实施为契机, 牢固树立宗旨意识, 加强学习培训和宣传, 完善配套工作制度, 改进工作机制, 按照新《消法》的要求切实做好消费引导、参与立法、投诉调解、社会监督、公益诉讼等相关工作, 全面落实法定职责, 进一步提升消费维权工作水平, 继续保持奋发有为的精神状态, 继续发扬为民务实的工作作风, 不辜负人民政府和社会各界的厚爱, 不辜负广大消费者的信任与期待。希望企业界人士能牢固树立消费者至上理念, 按照新《消法》的要求, 切实解决消费者最关心最直接最现实的利益问题, 改进产品和服务, 依法履行法定义务, 尊重和维护消费者权益, 勇于承担社会责任, 心系消费者关切, 顺应消费者期待, 为广大消费者提供满意、放心、优质的产品和服务, 通过守法经营、诚信经营实现自身的更好发展。⁵⁴²

⁵⁴⁰ 2014 nian 2 yue 25 ri-26 ri, zhongguo xiaofeizhe xiehui lianhe henansheng gongshang ju, henansheng xiaofeizhe xiehui zai zhengzhou juban “zhongxiaoxie 2014 nian di 1 qi xin „xiaofa” peixun ban”.

⁵⁴¹ Zhongguo xiaofeizhe xiehui Chang Yu mishuzhang zai kaiban yishi shang zuo le dongyuan jianghua. Chang Yu qiangdiao, xiaofeizhe xiehui zuowei baohu xiaofeizhe hefa quanyi de zhuanmen zuzhi, shi guanche luoshi xin “xiaofa” de zhongyao zhuti, yinci quanguo xiaoxiezuzhi yao zhunque linghui he quanmian bawo xin “xiaofa” de lifa jingshen he youguan neirong. Qiye shi baohu xiaofeizhe hefa quanyi de di yi zeren zhuti, quanmian shenru zhangwo xin “xiaofa”, wanshan chanpin he fuwu, anzhaixin “xiaofa” jingshen tuoshan chuli xiaofei zhengyi zhongyao er jinpo.

⁵⁴² Chang Yu mishuzhang yaoqiu xiwang gedi xiaoxie zuzhi yi xin “xiaofa” guanche shishi wei qiji, laogu shuli zongzhi yishi, jiaqiang xuexi peixun he xuanchuan, wanshan peitao gongzuo zhidu, gaijin gongzuo jizhi, anzhaixin “xiaofa” de yaoqiu qieshi zuo hao xiaofei xindao, canyu lifa, tousu tiaojie, shehui jiandu, gongyi susong deng xiangguan gongzuo, quanmian luoshi fading zhize, jinyibu tisheng xiaofei weiquan gongzuo shuiping, jixu baochi fenfa you wie de jingshen zhuangtai, jixu fayang wei min wushi de gongzuo zuofeng, bu gufu renmin

河南省工商局周春艳局长、赵中祥副局长出席了培训班开班仪式。中消协栗元广副秘书长主持了本次培训。此次培训邀请到了国家工商总局法规司姜天波司长、全国人大法工委民法室主任贾东明、最高人民法院民一庭副局级审判长张进先，结合参与《消法》修改的经验，从立法、司法、实务三个层面为大家全面解读新《消法》，并现场对参训学员的疑问进行了解答，各地的消协组织工作人员和企业代表共 200 余人参加了培训。⁵⁴³

此次培训内容丰富，指导性、针对性强，理论与实践相结合，大大提高了参训人员对新《消法》重要意义的认识，加深了对法律规定的理解和把握，增强了深入落实新《消法》、妥善解决消费纠纷、更好开展消费维权工作的能力和水平。促进了消协组织与企业的交流，为在全社会贯彻落实新《消法》奠定了良好的基础。⁵⁴⁴

zhengfu he shehui gejie de houai yu zhongtuo, bu gufu guangda xiaofeizhe de xinren yu qidai. Xiwang qiye jie renshi neng laogu shuli xiaofeizhe zhishang linian, anzhaixin “xiaofa” de yaoqiu, qieshi jie jue xiaofeizhe zui guanxin zui zhijie zui xianshi de liyi wenti, gaijin chanpin he fuwu, yifa luxing fading yiwu, zunzhong he wei hu xiaofeizhe quanyi, yongyu chengdan shehui zeren, xinxi xiaofeizhe guanqie, shunying xiaofeizhe qidai, wei guangda xiaofeizhe tigong manyi, fangxin, youzhi de chanpin he fuwu, tongguo shoufa jingying, chengxin jingying shixian zishen de geng hao fazhan.

⁵⁴³ Henansheng gongshang ju zhouchunyan juzhang, zhaozhongxiang fu juzhang chuxile peixun ban kai ban yishi. Zhongxiaoxie liyuanguang fu mishuzhang zhuchi le ben ci peixun. Cici peixun yaoqing dao le guojia gongshang zongju fagui si jiang tianbo si zhang, quanguo renda fa gong wei minfa shi zhuren jia dongming, zuigao renmin fayuan min yi ting fu ju ji shenpan zhang zhangjinxian, jiehe canyu “xiaofa” xiugai de jingyan, cong lifa, sifa, shiwu san ge cengmian wei dajia quanmian jiedu xin „xiaofa”, bing xianchang diu can xun xueyuan de yiwen jin xing liao jieda, gedi de xiao xie zuzhi gongzuo ren yuan he qiye daibiao gong 200 yuren shen jia le peixun.

⁵⁴⁴ Cici peixun neirong fengfu, zhidaoxing, zhenduixing qiang, lilun yu shijian xiang jiehe, dada tigao le can xun ren yuan dui xin “xiao fa” zhongyao yi yi de renshi, jiashen le dui falü guiding de lijie he bawo, zengqiang le shenru luoshi xin “xiaofa”, tuoshan jie jue xiaofei jiufen, geng hao kaizhan xiaofei weiquan gongzuo de nengli he shuiping. Cujin le xiaoxie zuzhi yu qiye de jiaoliu, wei zai quan shehui guan che luoshi xin “xiaofa” dianding le lianghao de jichu.

Text 10:

Originaltitel	<i>Zhongxiaoxie zhichi Shanghai xiaobaowei tiqi gongyi susong: jiang kefu kunnan jixu tuidong gongyi susong gongzuo jinbu</i> 中消协支持上海消保委提起公益诉讼: 将克服困难继续推动公益诉讼工作进步
Übersetzung	Der chinesische Verbraucherverband unterstützt das Verbraucherschutzkomitee von Shanghai bei der Erhebung einer Klage mit öffentlichem Interesse: Überwindung der Schwierigkeiten und weitere Förderung des Fortschrittes von Rechtsstreitigkeiten im öffentlichen Interesse
Datum	02.07.15
Link	http://cca.org.cn/zxsd/detail/25370.html

Als Reaktion auf die Erhebung des öffentlichen Interessenstreit Prozesses des Shanghai Verbraucherschutzkomitee und die Klageannahme des ersten mittleren Volksgerichtes der Stadt Shanghai, in einem Interview am 2. Juli sagte der Sprecher des chinesischen Verbraucherverbandes, dass der chinesische Verbraucherverband das Shanghai Verbraucherschutzkomitee bei der Erfüllung seiner gesetzlichen Pflichten unterstützt. Die öffentliche Interessenklagen werden bei Handlungen eingeleitet, die die legitimen Rechte und Interessen vieler Verbraucher schädigen, und „gefällt“ allen Handlungen, die die Rechte der Verbraucher in Übereinstimmung mit dem Gesetz schützen.

Am 1. Juli erhob das Shanghai Verbraucherschutzkomitee, aufgrund von verbraucherschädigenden Problemen, wie der Nichtverständigung über die Installation einer vorinstallierten Anwendungssoftware am Mobiltelefon, der Nichtmöglichkeit zur Deinstallation, etc., gesondert für Tianjin Samsung Communications Technology Co., Ltd und Guangdong Opal Mobile Communications Co., Ltd Klage am erster mittleren Volksgericht der Stadt Shanghai. Gegenwärtig hat das Gericht die beiden Rechtsstreitigkeiten mit öffentlichem Interesse bereits akzeptiert. Dies ist das erste Mal in China, dass ein Prozess des öffentlichen Interesses zum Schutz von Verbraucherrechten akzeptiert wurde.

Ein Sprecher des chinesischen Verbraucherverbandes sagte, dass der chinesische Verbraucherverband alle Handlungen zum legitimen Schutz der Verbraucherrechte „gefällt“, und die Maßnahmen des Shanghai Verbraucherschutzkomitee unterstützt. Das Rechtsstreitsystem für Verbraucherrechte im öffentlichen Interesse kann die Gesamtinteressen

der Verbraucher wirksamer schützen und ist von großer Bedeutung für die rechtliche Stärkung des gesellschaftlichen Regierens. Das neue Verbraucherschutzgesetz legt eindeutig fest, dass bei Handlungen, die die Rechte einer Vielzahl an Verbrauchern schädigen, es die gesetzliche Pflicht des chinesischen Verbraucherverbandes sowie der Verbraucherverbandsorganisationen auf Provinzebene ist, eine Klage mit öffentlichem Interesse zu erheben.

Seit der Einführung des neuen Verbraucherschutzgesetzes, haben der chinesische Verbraucherverband und die landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen, mit der Unterstützung aller gesellschaftlichen Schichten, aktiv relevante Fälle gesammelt und eingehende theoretische Forschung und praktische Erprobungen durchgeführt. Die vom Shanghai Verbraucherschutz Komitee hinsichtlich Samsung, OPPO Mobiltelefon vorinstallierte Software ohne Möglichkeit zur Deinstallation eingereichte Klage mit öffentlichem Interesse, sowie die zuvor durch das Verbraucherschutz Komitee der Zhejiang Provinz hinsichtlich ID Check bei Ticketkauf fahren danach Verbraucher verliert Ticket muss Ersatzticket kaufen erhobene Klage des öffentlichen Interesses (Bislang wurde der Fall nicht akzeptiert) sind Teil der Verantwortung der landesweiten Verbraucherverbandsorganisationen Klagen des öffentlichen Interesses zu erheben für den tatsächlichen Verbraucherschutz, und auch zur Entfaltung von nützlichen Erkundungen hinsichtlich der Klage im öffentlichen Interesse für Verbraucherverbandsorganisationen. Die Verfahren des öffentlichen Interesses zum Verbrauchsrechtsschutz zielen darauf ab den Handlungen, die die legitimen Rechte und Interessen vieler Verbraucher verletzen, die die Wahrung der gesellschaftlichen Interessen betreffend, entgegenzuwirken. Die Prozessparteien sind meistens in Monopolindustrien und starken Unternehmen, und können verschiedenen Belastungen und Problemen ausgesetzt sein. Als nächstes werden der chinesische Verbraucherverband und die regionalen Verbraucherverbände weiter die Ihnen erteilten Aufgaben zur Erfüllung des Verbraucherschutzgesetzes stärken, die Durchführung des Systems der Prozesse des öffentlichen Interesses zum Verbraucherschutz fördern, den Schutz der legitimen Rechte und Interessen einer Vielzahl an Verbrauchern festigen, die Schwierigkeiten überwinden, unerschütterlich die Fortschritte bei der Arbeit zum Schutz der Verbraucherrechte vorantreiben.

Der Sprecher des chinesischen Verbraucherverbandes sagte auch, dass der Schutz der legitimen Rechte und Interessen der Verbraucher die gemeinsame Verantwortung der gesamten Gesellschaft ist. Die Förderung der Verfahren des öffentlichen Interesses zum Verbraucherschutz erfordert die tatkräftige Unterstützung aller Bereiche der Gesellschaft. Er

ist überzeugt, dass im Rahmen des „nach dem Gesetz regieren“, unter dem gemeinsamen Anliegen und Anstrengung der gesamten Gesellschaft, die im neuen Verbraucherrechtsschutzgesetz beinhalteten neuen Verbraucherschutzsysteme, wie dem Verfahren des öffentlichen Interesses zum Verbraucherschutz, bestimmt eine große Wirkung entfalten können, die die Verbraucherrechte besser Schutz können.

Am 2. Juli hielt die Oberste Volksstaatsanwaltschaft eine Pressekonferenz ab und gab ein „Pilotprogramm für die Reform der Verfahren des öffentlichen Interesses durch die Staatsanwaltschaft“ heraus und informierte die entsprechende Operative.

Die Oberste Volksstaatsanwaltschaft wird basierend auf dem „Reform Pilotprogramm“, Beijing, Innere Mongolei, Jilin, Jiangsu, Anhui, Fujian, Shandong, Hubei, Guangdong, Guizhou, Yunnan, Shaanxi, Gansu 13 Provinzen, autonomen Regionen, regierungsunmittelbare Städte der Staatsanwaltschaft wählen und Pilot-Reform starten. Die Pilotphase dauert zwei Jahre. Gemäß dem Geist des Zivilverfahrensgesetzes und des Beschlusses der Vierten Plenarsitzung sieht das „Pilotreformprogramm“ vor, dass für die durch die Staatsanwaltschaft eingeleitete Zivilprozesse des öffentlichen Interesses und Verwaltungsprozesse des öffentlichen Interesses separate Bestimmungen etabliert werden. In der Pilotphase des „Reform Pilotprogramms“ wird der Umfang der Fälle der Zivilprozesse des öffentlichen Interesses bestimmt, um die Mechanismen bei Erfüllung der Pflichten zu untersuchen bei Entdecken von Fällen der Umweltverschmutzung, Verletzung im Bereich der Lebensmittel- und Arzneimittelsicherheit und bei Verletzung der legitimen Rechte und Interessen einer Vielzahl an Verbrauchern und anderen Fällen, die das gesellschaftliche Interesse schädigen. Nach der Entscheidung der Vierten Vollversammlung, wird der Umfang der Fälle zu Verwaltungsverfahren des öffentlichen Interesses bestimmt um die ökologische Umwelt und Ressourcenschutz, den Schutz des öffentlichen Eigentums, die Übertragung der öffentlichen Landnutzungsrechte und andere Bereiche sind verantwortlich für die Aufsichtspflicht der Verwaltungsbehörde zu illegaler Machtausübung oder Untätigkeit, verursachen nationale und das gesellschaftliche Interesse verletzende Fälle. Während der Pilotphase lag der Schwerpunkt auf administrativen öffentlichen Interessensverfahren in Fällen dem ökologischen Umwelt- und Ressourcenschutz.

针对上海市消保委提起公益诉讼并获上海市第一中级人民法院受理一事，7月2日中国消费者协会新闻发言人接受采访时表示，中消协支持上海消保委履行法定职责，依法

就损害众多消费者合法权益的行为提起公益诉讼，也为一切依法维护消费者权益的行为“点赞”。⁵⁴⁵

7月1日，上海市消保委就手机预装应用软件安装情况不告知、无法卸载等损害消费者权益问题，分别将天津三星通信技术有限公司、广东欧珀移动通信有限公司，起诉至上海市第一中级人民法院。目前，法院已受理这两起公益诉讼案件。这是国内首次被受理的消费维权公益诉讼。⁵⁴⁶

中消协新闻发言人表示，中消协为一切依法维护消费者权益的行为“点赞”，支持上海消保委的行动。消费维权公益诉讼制度能更有效的维护消费者整体利益，对依法加强社会治理具有重大意义，新《消法》明确规定，就损害广大消费者权益的行为提起公益诉讼是中消协以及省级消协组织的法定职责。⁵⁴⁷

新《消法》实施以来，中消协和全国消协组织，在各界支持下，积极收集相关案件，开展了深入的理论研究和实务探索。此次上海消保委针对三星、OPPO手机预装软件无法卸载提起的公益诉讼，以及此前浙江省消保委针对实名制购票乘车后遗失车票的消费者必须全额补票所提起的公益诉讼（迄今未获受理）都是全国消协组织落实消费维权公益诉讼职责的一部分，也为消协组织开展公益诉讼做出了有益探索。消费维权公益诉讼针对的是侵害众多消费者合法权益的行为，涉及社会公共利益维护，诉讼对象大多涉及垄断行业和强势企业，可能遇到各种压力、困扰。下一步，中消协和各地消协将继续强化履行《消法》赋予的各项职责，促进消费维权公益诉讼制度的落实，坚

⁵⁴⁵ Zhendui shanghaishi xiao bao wei tiqi gongyi susong bing huo shanghaishi di yi zhongji renmin fayuan shouli yishi, 7 yue 2 ri zhongguo xiaofeizhe xiehui xinwen fayan ren jieshou caifang shi biaoshi, zhongxiaoxie zhichi shanghai xiao bao wei lüxing fading zhize, yifa jiu sunhai zhongduo xiaofeizhe hefa quanyi de xingwei tiqi gongyi susong, ye wei yiqie yifa weihu xiaofeizhe quanyi de xingwei „dian zan“.

⁵⁴⁶ 7 Yue 1 ri, shanghaishi xiao bao wei jiu shouji yu zhuang yingyong ruanjian anzhuang qingkuang bu gaozhi, wufa xiezai deng sunhai xiaofeizhe quanyi wenti, fenbie jiang tianjin sanxing tongxin jishu youxian gongsi, guangdong oupo yidong tongxin youxian gongsi, qisu zhi shanghaishi di yi zhongji renmin fayuan. Muqian, fayuan yi shouli zhe liang qi gongyi susong anjian. Zhe shi guonei shouci bei shouli de xiaofei weiquan gongyi susong.

⁵⁴⁷ Zhongxiaoxie xinwen fayanren biaoshi, zhongxiaoxie wei yiqie yifa weihu xiaofeizhe quanyi de xingwei “dian zan”, zhichi shanghai xiao bao wei de xingdong. Xiaofei weiquan gongyi susong zhidu neng geng youxiao de weihu xiaofeizhe zhengti liyi, dui yifa jiaqiang shehui zhili juyou zhongda yiyi, xin “xiaofa” mingque guiding, jiu sunhai guangda xiaofeizhe quanyi de xingwei tiqi gongyi susong shi zhongxiaoxie yiji sheng ji xiaoxie zuzhi de fading zhize.

定维护广大消费者的合法权益，克服困难，坚定不移地推动保护消费者权益工作的进步。⁵⁴⁸

中消协新闻发言人还表示，保护消费者合法权益是全社会的共同责任，消费维权公益诉讼的推进需要社会各界的大力支持，相信在“依法治国”的框架下，在全社会的共同关注和努力下，新《消法》确立的包括消费维权公益诉讼等一系列新的保护消费者制度，一定会发挥作用，消费者权益一定会得到更好的保护。⁵⁴⁹

7月2日，最高人民检察院召开新闻发布会，发布《检察机关提起公益诉讼改革试点方案》，并通报相关工作。⁵⁵⁰

最高人民检察院将依据《改革试点方案》，选择北京、内蒙古、吉林、江苏、安徽、福建、山东、湖北、广东、贵州、云南、陕西、甘肃13个省、自治区、直辖市的检察院开展改革试点。试点期限为二年。根据民事诉讼法和四中全会决定精神，《改革试点方案》对检察机关提起民事公益诉讼和行政公益诉讼分别作了规定。试点阶段，《改革试点方案》将民事公益诉讼的案件范围确定为检察机关在履行职责中发现的污染环境、食品药品安全领域侵害众多消费者合法权益等损害社会公共利益的案件。根据四中全会决定，将行政公益诉讼的案件范围确定为生态环境和资源保护、国有资产保护、国有土地使用权出让等领域负有监督管理职责的行政机关违法行使职权或不作为，造

⁵⁴⁸ Xin “xioafa” shishi yilai, zhongxiaoxie he quanguo xiaoxie zuzhi, zai gejie zhichi xia, jiji shouji xiangguan anjian, kaizhan le shenru de lilun yanjiu he shiwu tansuo. Cici shanghai xiao bao wei zhendui sanxing, OPPO shouji yu zhuang ruanjian wufa xiezai tiqi de gongyi susong, yiji ciqian zhejiang sheng xiao bao wei zhendui shimingzhi gou piao cheng che hou yishi chepiao de xiaofeizhe bixu quan e bupiao suo tiqi de gongyi susong (qijin wei huo shouli) dou shi quanguo xiaoxie zuzhi luoshi xiaofei weiquan gongyi susong zhize de yibufen, ye wei xiaoxie zuzhi kaizhan gongyi susong zuo chule youyi tansuo. Xiaofei weiquan gongyi susong zhendui de shi qinhai zhongduo xiaofeizhe hefa quanyi de xingwei, sheji shehui gonggong liyi wei hu, susong duixiang daduo sheji longduan hangye he qiangshi qiye, keneng yudao ge zhong yali, kunrao. Xia yibu, zhong xiaoxie he gedi xiaoxie jiang jixu qianghua lüxing “xiaofa” fuyu de ge xiang zhize, cujin xiaofei weiquan gongyi susong zhidu de luoshi, jianding wei hu guangda xiaofeizhe de hefa quanyi, kefu kunnan, jianding bu yi de tuidong baohu xiaofeizhe quanyi gongzuo de jinbu.

⁵⁴⁹ Zhongxiaoxie xinwen fayan ren hai biaoshi, baohu xiaofeizhe hefa quanyi shi quan shehui de gongtong zeren, xiaofei weiquan gongyi susong de tuijin xuyao shehui gejie de dali zhichi, xiangxin zai „yifa zhiguo“ de kuangjia xia, zai quan shehui de gongtong guanzhu he nuli xia, xin „xiaofa“ queli de baokuo xiaofei weiquan gongyi susong deng yi xilie xin de baohu xiaofeizhe zhidu, yiding hui fahui zuoyong, xiaofeizhe quanyi yiding hui dedao geng hao de baohu.

⁵⁵⁰ 7 yue 2 ri, zuigao renmin jianchayuan zhaokai xinwen fabu hui, fabu „jiancha jiguan tiqi gongyi susong gaige shidian fangan“, bing tongbao xiangguan gongzuo.

成国家和社会公共利益受到侵害的案件。试点期间，重点是对生态环境和资源保护领域的案件提起行政公益诉讼。⁵⁵¹

⁵⁵¹ Zuigao renmin jianchayuan jiang yiju “gaige shidian fangan”,xuanze Beijing, neimenggu, jilin, jiangsu, anhui, fujian, shandong, hubei, guangdong, guizhou, yunnan, shanxi, gansu 13 ge sheng, zizhiqu, zhixiashi de jianchayuan kaizhan gaige shidian. Shidian qixian wei er nian. Genju minshi susong fa he si zhong quanhai jueding jingshen,”gaige shidian fangan” dui jiancha jiguan tiqi minshi gongyi susong he xingzheng gongyi susong fenbie zuo le guiding. Shidian jieduan,”gaige shidian fangan” jiang minshi gongyi susong de anjian fanwei queding wei jiancha jiguan zai liuxing zhize zhong faxian de wuran huanjing, shipin yaopin anquan lingyu qin hai zhongduo xiaofeizhe hefa quanyi deng sunhai shehui gonggong liyi de anjian. Genju si zhong quanhai jueding, jiang xingzheng gongyi susong de anjian fanwei queding wei shengtai huanjing he ziyuan baohu, guoyou zichan baohu, guoyou tudi shiyong quan churang deng lingyu fu you jian du guanli zhize de xingzheng jiguan weifa xingshi zhiquan huo bu zuowei, zaocheng guojia he shehui gonggong liyi shoudao qin hai de anjian. Shidian qijian, zhongdian shi dui shengtai huanjing he ziyuan baohu lingyu de anian tiqi xingzheng gongyi susong.

Anhang 4: Fragebogen auf Chinesisch

调查问卷

该调查将在我在维也纳大学的“中华人民共和国消费者保护”硕士论文中进行。该调查是匿名的，收集的数据将在硕士论文中专门用于分析目的，不会传递给第三方。

我提前感谢您为此花费的时间和精力。

在回答问题后，请保存文档并将其作为附件发送至 a00905936@unet.univie.ac.at 或通过微信（ID: Chanty278）。

第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗？ (勾选适用)		
2) 您与消费者保护有何关联？ (请在这里回答)		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗？ (勾选适用)		
3.1) 如果是这样，消费者保护方面的变化是什么？ (请在这里回答)		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护？

(请在这里回答)

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗？ (勾选适用)		
8) 您是否了解自己作为消费者的权益？		
8.1) 如果是，您作为消费者的权利和利益是什么？ (请在这里回答)		

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？		
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗?		
14) 您是否已经与消费者协会打交道?		
14.1) 如果是, 您对消费者协会的体验如何? 你和它有什么关系? (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗? (www.cca.org.cn)		
15.1) 如果是, 您如何使用本网站? 你会在网上寻找什么内容? 你多久使用一次这个网站? (请在这里回答)		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议, 以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？

25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 您怎么用这些？		

(请在这里回答)

关于中国消费者协会的进一步评论

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

(请在这里回答)

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

进一步评论费者行业的活动家之间的联系

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

44) 您如何了解产品和服务的质量？ (请在这里回答)
45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？

(请在这里回答)

关于消费者环境演变的进一步评论

--

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	
年龄	
最高水平的教育	
行业	
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？	
(请在这里回答)	

占用您宝贵的时间，我对此深表感谢。

完成调查问卷后，请保存文件并作为附件发送至 a00905936@unet.univie.ac.at 或通过微信（ID: Chanty278）。

Anhang 5: Fragebogen auf Deutsch

FRAGEBOGEN

Die Befragung wird im Zuge meiner Masterarbeit zum Thema „Verbraucherschutz in der VR China“ an der Universität Wien durchgeführt. Die Befragung ist anonym und die gesammelten Daten werden ausschließlich für Analysezwecke im Zuge der Masterarbeit verwendet und nicht an Dritte weitergegeben.

Ich bedanke mich bereits im Voraus für Ihre Zeit und Mühen.

Nach Beantwortung der Fragen, speichern Sie das Dokument bitte ab und senden es als Anhang an a00905936@unet.univie.ac.at oder per WeChat (ID: Chanty278).

TEIL 1 Verbraucherschutz und Verbraucherschutzgesetz

	JA	NEIN
1) Kennen Sie den Begriff „Verbraucherschutz“? (Bitte Zutreffendes ankreuzen)		
2) Was verbinden Sie mit dem Verbraucherschutz? (Bitte antworten Sie hier)		

	JA	NEIN
3) Hat sich der Verbraucherschutz in den letzten Jahren verändert? (Bitte Zutreffendes ankreuzen)		
3.1) Wenn JA, was hat sich im Verbraucherschutz verändert? (Bitte antworten Sie hier)		

4) Der Verbraucherschutz ist in der VR China ausreichend umgesetzt.

(Bitte Zutreffendes ankreuzen)

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

5) Die Mehrheit der Initiativen im Verbraucherschutz gehen vom Staat aus.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

6) Wo sehen Sie mögliches Verbesserungspotential im Verbraucherschutz?

(Bitte antworten Sie hier)

	JA	NEIN
7) Kennen Sie das Verbraucherschutzgesetz? (Bitte Zutreffendes ankreuzen)		
8) Kennen Sie Ihre Rechte und Interessen als Verbraucher?		
8.1) Wenn JA, was sind Ihre Rechte und Interessen als Verbraucher? (Bitte antworten Sie hier)		

9) Die Verbraucher setzen die meisten Initiativen im Verbraucherschutz.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

10) Durch das neue Verbraucherrechtsschutzgesetz (nach der Revision 2013) werden die Rechte und Interessen der Verbraucher gestärkt.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

	JA	NEIN
11) Kennen Sie die Möglichkeit zur Verbandsklage?		
12) Haben Sie im Falle eines Streits zwischen Gewerbetreibenden und Ihnen bereits Klage erhoben?		
12.1) Wenn JA, wie und wo haben Sie Klage erhoben?		
(Bitte antworten Sie hier)		
12.2) Wenn NEIN, wie lösen Sie Streitigkeiten mit Gewerbetreibenden?		

Weitere Anmerkungen zum Verbraucherschutz und zum Verbraucherschutzgesetz

TEIL 2 Chinesischer Verbraucherverband

	JA	NEIN
13) Kennen Sie den chinesischen Verbraucherverband?		
14) Hatten Sie bereits mit dem Verbraucherverband zu tun?		
14.1) Wenn JA, wie war Ihre Erfahrung mit dem Verbraucherverband? Was hatten Sie genau mit ihm zu tun?		
(Bitte antworten Sie hier)		

--

	JA	NEIN
15) Kennen Sie die offizielle Webseite des chinesischen Verbraucherverbandes (www.cca.org.cn)?		
15.1) Wenn JA, wie verwenden Sie diese Webseite? Wonach suchen Sie? Wie oft verwenden Sie die Webseite?		
(Bitte antworten Sie hier)		

16) Der Verbraucherverband ist die Interessensvertretung der Verbraucher.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

17) Die Verbraucher können direkt beim Verbraucherverband neue Ideen und Verbesserungsvorschläge zum Verbraucherschutz hervorbringen.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

18) Der Verbraucherverband setzt sich für die Rechte und Interessen der Verbraucher ein.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

19) Seit der Gründung des Verbraucherverbandes werden die Interessen der Verbraucher an den Staat weitergetragen.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

20) Der Verbraucherverband bietet die Möglichkeit zu gesellschaftlichen Initiativen.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

21) Was könnte der Verbraucherverband tun, um die Verbraucher besser zu erreichen?

(Bitte antworten Sie hier)

22) Seit der Reform und Öffnungspolitik 1978 können die Verbraucher frei über ihren Verbrauch bestimmen.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

23) Zu welchen Veränderungen im Verbraucherbereich kam es seit der Reform und Öffnung?

(Bitte antworten Sie hier)

24) Wie war die Situation im Verbraucherbereich in der Mao-Ära (vor 1978)?

25) Wie sah das Verbandswesen in der Mao-Ära aus?

	JA	NEIN
26) Kennen Sie Verbände und Organisationen in anderen Bereichen als den Verbraucherschutz?		
26.1) Wenn JA, welche Verbände kennen Sie? Wie nutzen Sie diese?		
(Bitte antworten Sie hier)		

Weitere Anmerkungen zum chinesischen Verbraucherverband

TEIL 3 Verbindung zwischen den Akteuren im Konsumbereich

27) Die meisten Initiativen im Verbraucherschutz gehen vom Verbraucherverband aus.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

28) Der Verbraucherverband wird durch den Staat unterstützt.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

29) Die Gewerbetreibenden werden durch den Staat kontrolliert.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

30) Der Verbraucherverband initiiert Maßnahmen zum Schutz der Verbraucher.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

31) Die Verbraucher werden ermutigt ihre Rechte und Interessen wahrzunehmen.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

32) Wer ermutigt die Verbraucher Ihre Rechte und Interessen wahrzunehmen? Wie werden Verbraucher ermutigt?

(Bitte antworten Sie hier)

33) Die Verbraucher werden durch die Arbeit des Verbraucherverbandes unterstützt.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

34) Der Verbraucherverband informiert die Verbraucher über aktuelle Geschehnisse im Verbraucherbereich.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

35) Der Verbraucherverband warnt die Verbraucher vor Produkt- und Dienstleistungsmängel.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

36) Der Verbraucherverband erhält seine Aufgaben durch den Staat.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

37) Der Verbraucherverband beaufsichtigt die Gewerbetreibenden, um die Verbraucher zu schützen.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

38) Bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden, greift der Staat unterstützend ein.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

39) Die Verbraucher wenden sich hinsichtlich des Verbraucherschutzes an den Staat.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

40) Die Umsetzung von Maßnahmen zum Schutz der Verbraucher werden durch den Verbraucherverband aktiv, effizient und nachhaltig unterstützt.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Weitere Anmerkungen zur Verbindung zwischen den Akteuren im Verbraucherbereich

--

TEIL 4 Entwicklung des Verbrauchsumfeldes

41) Die Qualität der Produkte und Dienstleistungen hat sich in den letzten Jahren verbessert.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

42) Die Verbraucher können den angebotenen Produkten und Dienstleistungen vertrauen.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

43) Die Verbraucher wissen wie Sie bei Auftreten von Produkt- und Dienstleistungsmängeln vorgehen.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

44) Wie informieren Sie sich über die Qualität von Produkten und Dienstleistungen?

(Bitte antworten Sie hier)

--

45) Welche Plattformen nutzen Sie, um sich über die Qualität von Produkten und Dienstleistungen zu informieren?

--

46) Bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden steht der Verbraucherverband unterstützend zur Seite.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

47) Die Qualität der angebotenen Produkte und Dienstleistungen hat sich durch die Arbeit des Verbraucherverbandes verbessert.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

48) Die Initiativen im Verbraucherschutz stärken die individuellen Rechte und Interessen der Verbraucher.

1 nicht	2	3	4	5	6	7	8	9	10 sehr

49) Welche Maßnahmen im Verbraucherschutz würden Sie sich wünschen?

(Bitte antworten Sie hier)

--

Weitere Anmerkungen zur Entwicklung des Verbrauchsumfeldes

--

TEIL 5 Angaben zum Befragten

Geschlecht	
Alter	
Höchster Bildungsgrad	
Beruf	
Bitte beschreiben Sie Ihr Kaufverhalten: Wie oft gehen Sie einkaufen? Informieren Sie sich vor Ihrem Einkauf über die Qualität der Produkte und Dienstleistung? Shoppen Sie online oder offline?	
(Bitte antworten Sie hier)	

Vielen Dank für Ihre Zeit und Mühen!

Bitte speichern Sie, nach Beantwortung des Fragebogens, das Dokument ab und senden es als Anhang an a00905936@unet.univie.ac.at oder per WeChat (ID: Chanty278).

Anhang 6: Auswertungstabelle zu den beantworteten Fragebögen

TEIL 1 Verbraucherschutz und Verbraucherschutzgesetz												
1	Kennen Sie den Begriff „Verbraucherschutz“?	Ja	Nein									
	Anzahl	25										
	%	100										
2	Was verbinden Sie mit dem Verbraucherschutz?	Offen										
3	Hat sich der Verbraucherschutz in den letzten Jahren verändert?	Ja	Nein									
	Anzahl	21	4									
	%	84	16									
3.1.	Wenn JA, was hat sich im Verbraucherschutz verändert?	Offen										
4	Der Verbraucherschutz ist in der VR China ausreichend umgesetzt.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl		1	1	2	5	6	6	3	1		
	%	0	4	4	8	20	24	24	12	4	0	
5	Die Mehrheit der Initiativen im Verbraucherschutz gehen vom Staat aus.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	keine Antwort
	Anzahl		5	1		6	5	3	2	1	1	1
	%	0	20	4	0	24	20	12	8	4	4	4
6	Wo sehen Sie mögliches Verbesserungspotential im Verbraucherschutz?	Offen										
7	Kennen Sie das Verbraucherschutzgesetz?	Ja	Nein									
	Anzahl	25										
	%	100										
8	Kennen Sie Ihre Rechte und Interessen als Verbraucher?	Ja	Nein									keine Antwort
	Anzahl	18	6									1
	%	72	24	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8.1.	Wenn JA, was sind Ihre Rechte und Interessen als Verbraucher?	Offen										
9	Die Verbraucher setzen die meisten Initiativen im Verbraucherschutz.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl	2	2	2	5	5	2	3	4			
	%	8	8	8	20	20	8	12	16	0	0	
10	Durch das neue Verbraucherrechtsschutzgesetz (nach der Revision 2013) werden die Rechte und Interessen der Verbraucher gestärkt.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl			2		5	8	5	3	2		
	%	0	0	8	0	20	32	20	12	8	0	
11	Kennen Sie die Möglichkeit zur Verbandsklage?	Ja	Nein									
	Anzahl	20	5									
	%	80	20									

12	Haben Sie im Falle eines Streits zwischen Gewerbetreibenden und Ihnen bereits Klage erhoben?	Ja	Nein									
	Anzahl	1	24									
	%	4	96									
12.1.	Wenn JA, wie und wo haben Sie Klage erhoben?	Offen										
12.2.	Wenn NEIN, wie lösen Sie Streitigkeiten mit Gewerbetreibenden?	Offen										
	Weitere Anmerkungen zum Verbraucherschutz und zum Verbraucherschutzgesetz	Offen										
TEIL 2 chinesische Verbraucherverband												
13	Kennen Sie den chinesischen Verbraucherverband?	Ja	Nein									
	Anzahl	15	10									
	%	60	40									
14	Hatten Sie bereits mit dem Verbraucherverband zu tun?	Ja	Nein									keine Antwort
	Anzahl	1	23									1
	%	4	92	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14.1.	Wenn JA, wie war Ihre Erfahrung mit dem Verbraucherverband? Was hatten Sie genau mit ihm zu tun?	Offen										
15	Kennen Sie die offizielle Webseite des chinesischen Verbraucherverbandes (www.cca.org.cn)?	Ja	Nein									
	Anzahl	6	19									
	%	24	76									
15.1.	Wenn JA, wie verwenden Sie diese Webseite? Wonach suchen Sie? Wie oft verwenden Sie die Webseite?	Offen										
16	Der Verbraucherverband ist die Interessensvertretung der Verbraucher.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl	2	2			5	5	4	4	1	2	
	%	8	8	0	0	20	20	16	16	4	8	
17	Die Verbraucher können direkt beim Verbraucherverband neue Ideen und Verbesserungsvorschläge zum Verbraucherschutz hervorbringen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl	1	1	1	1	4	6	4	4	3		
	%	4	4	4	4	16	24	16	16	12	0	
18	Der Verbraucherverband setzt sich für die Rechte und Interessen der Verbraucher ein.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl	1	2			5	3	7	7			
	%	4	8	0	0	20	12	28	28	0	0	

19	Seit der Gründung des Verbraucherverbandes werden die Interessen der Verbraucher an den Staat weitergetragen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl	1	1		2	5	4	5	6	1		
	%	4	4	0	8	20	16	20	24	4	0	
20	Der Verbraucherverband bietet die Möglichkeit zu gesellschaftlichen Initiativen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl	1	1		1	7	2	7	5	1		
	%	4	4	0	4	28	8	28	20	4	0	
21	Was könnte der Verbraucherverband tun, um die Verbraucher besser zu erreichen?	Offen										
22	Seit der Reform und Öffnungspolitik 1978 können die Verbraucher frei über ihren Verbrauch bestimmen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl		2		1	2		7	5	4	4	
	%	0	8	0	4	8	0	28	20	16	16	
23	Zu welchen Veränderungen im Verbraucherbereich kam es seit der Reform und Öffnung?	Offen										
24	Wie war die Situation im Verbraucherbereich in der Mao-Ära (vor 1978)?	Offen										
25	Wie sah das Verbandswesen in der Mao-Ära aus?	Offen										
26	Kennen Sie Verbände und Organisationen in anderen Bereichen als den Verbraucherschutz?	Ja	Nein									
	Anzahl	7	18									
	%	28	72	0	0	0	0	0	0	0	0	
26.1.	Wenn JA, welche Verbände kennen Sie? Wie nutzen Sie diese?	Offen										
	Weitere Anmerkungen zum chinesischen Verbraucherverband	Offen										
TEIL 3 Verbindung zwischen den Akteuren im Konsumbereich												
27	Die meisten Initiativen im Verbraucherschutz gehen vom Verbraucherverband aus.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl		1	7	3	5	1	6	1	1		
	%	0	4	28	12	20	4	24	4	4	0	
28	Der Verbraucherverband wird durch den Staat unterstützt.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl		1	4	1	4	3	4	3		5	
	%	0	4	16	4	16	12	16	12	0	20	
29	Die Gewerbetreibenden werden durch den Staat kontrolliert.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl	1	1		3	6	1	4	4		5	
	%	4	4	0	12	24	4	16	16	0	20	

30	Der Verbraucherverband initiiert Maßnahmen zum Schutz der Verbraucher.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	keine Antwort
	Anzahl		1		1	7	3	3	5	1	3	1
	%	0	4	0	4	28	12	12	20	4	12	4
31	Die Verbraucher werden ermutigt ihre Rechte und Interessen wahrzunehmen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl		3			3	5	6	3	1	4	
	%	0	12	0	0	12	20	24	12	4	16	
32	Wer ermutigt die Verbraucher Ihre Rechte und Interessen wahrzunehmen? Wie werden Verbraucher ermutigt?	Offen										
33	Die Verbraucher werden durch die Arbeit des Verbraucherverbandes unterstützt.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl		2	1	1	4	3	7	4	1	2	
	%	0	8	4	4	16	12	28	16	4	8	
34	Der Verbraucherverband informiert die Verbraucher über aktuelle Geschehnisse im Verbraucherbereich.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl	2		2	1	3	6	6	2	1	2	
	%	8	0	8	4	12	24	24	8	4	8	
35	Der Verbraucherverband warnt die Verbraucher vor Produkt- und Dienstleistungsmängel.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	keine Antwort
	Anzahl	2	1	3	1	3	8	3	1	1	1	1
	%	8	4	12	4	12	32	12	4	4	4	4
36	Der Verbraucherverband erhält seine Aufgaben durch den Staat.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	keine Antwort
	Anzahl	2	1		3	4	4	3	3	1	3	1
	%	8	4	0	12	16	16	12	12	4	12	4
37	Der Verbraucherverband beaufsichtigt die Gewerbetreibenden, um die Verbraucher zu schützen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl		1			7	7	3	3	2	2	
	%	0	4	0	0	28	28	12	12	8	8	
38	Bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden, greift der Staat unterstützend ein.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl		1	3	2	6	4	4	3		2	
	%	0	4	12	8	24	16	16	12	0	8	
39	Die Verbraucher wenden sich hinsichtlich des Verbraucherschutzes an den Staat.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl		1	3		5	5	8			3	
	%	0	4	12	0	20	20	32	0	0	12	
40	Die Umsetzung von Maßnahmen zum Schutz der Verbraucher	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

	werden durch den Verbraucherverband aktiv, effizient und nachhaltig unterstützt.											
	Anzahl		2		1	4	7	5	2	1	3	
	%	0	8	0	4	16	28	20	8	4	12	
	Weitere Anmerkungen zur Verbindung zwischen den Akteuren im Verbraucherbereich	Offen										
TEIL 4 Entwicklung des Verbrauchsumfeldes												
41	Die Qualität der Produkte und Dienstleistungen hat sich in den letzten Jahren verbessert.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl		1			4	5	5	5	4	1	
	%	0	4	0	0	16	20	20	20	16	4	
42	Die Verbraucher können den angebotenen Produkten und Dienstleistungen vertrauen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl		1	2	1	4	8	7	2			
	%	0	4	8	4	16	32	28	8	0	0	
43	Die Verbraucher wissen wie Sie bei Auftreten von Produkt- und Dienstleistungsmängel vorgehen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl		1	2	2	3	8	9				
	%	0	4	8	8	12	32	36	0	0	0	
44	Wie informieren Sie sich über die Qualität von Produkten und Dienstleistungen?	Offen										
45	Welche Plattformen nutzen Sie, um sich über die Qualität von Produkten und Dienstleistungen zu informieren?	Offen										
46	Bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden steht der Verbraucherverband unterstützend zur Seite.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl		3		1	8	7	5	1			
	%	0	12	0	4	32	28	20	4	0	0	
47	Die Qualität der angebotenen Produkte und Dienstleistungen hat sich durch die Arbeit des Verbraucherverbandes verbessert.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl		2	1	3	6	10	3				
	%	0	8	4	12	24	40	12	0	0	0	
48	Die Initiativen im Verbraucherschutz stärken die individuellen Rechte und Interessen der Verbraucher.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Anzahl		2	1		6	6	8	2			
	%	0	8	4	0	24	24	32	8	0	0	
49	Welche Maßnahmen im Verbraucherschutz würden Sie sich wünschen?	Offen										

	Weitere Anmerkungen zur Entwicklung des Verbrauchsumfeldes	Offen										
--	--	-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Anhang 7: Ausgefüllte Fragebögen des Samples

Befragung 1:

第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	*	
2) 您与消费者保护有何关联? (请在这里回答)		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	*	
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答)		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				*					

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	*								

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护?

(请在这里回答) 不知道

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	*	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?		*
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么? (请在这里回答)		

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

不适用									
				*					

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						*			

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	*	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		*
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？ 投诉		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？	*	
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		*
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？ 你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)		*
15.1) 如果是，您如何使用本网站？ 你会在网上寻找什么内容？ 你多久使用一次这个网站？ (请在这里回答)		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

							*		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						*			

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						*			

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						*			

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				*					

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				*					

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

消费者的权益得到了一些保障

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？

凭证公平消费

25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？

不知道

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织?		*
26.1) 如果是, 您知道哪些协会? 你怎么用这些?		
(请在这里回答)		

关于中国消费者协会的进一步评论

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		*							

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						*			

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
*									

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				*					

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				*					

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益? 消费者如何受到鼓励?

(请在这里回答) 消费者之间

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				*					

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		*							

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	*								

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						*			

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				*					

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		*							

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				*					

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			*						

进一步评论费者行业的活动家之间的联系
不知道

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							*		

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				*					

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				*					

44) 您如何了解产品和服务的质量？
(请在这里回答) 看说明书
45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？
(请在这里回答) 网络评价

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				*					

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				*					

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

不适用									
					*				

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施?
(请在这里回答) 信息透明

关于消费者环境演变的进一步评论

第 5 部 关于答辩人的资料

性别 男	
年龄	
最高水平的教育 大专	
行业 教育	
请描述您的购买行为: 您多久去购物一次? 在购买之前, 您是否了解产品和服务的质量? 你在网上或线下购物吗?	
(请在这里回答) 每星期一次, 线上线下都有	

Befragung 2:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	√	
2) 您与消费者保护有何关联?		
<p>首先, 作为社会的一员, 我也是消费者, 与消费者保护密切相关。</p> <p>其次, 我所学的法学专业涉及到消费者保护法的学习。</p> <p>最后, 毕业以后的工作可能也会涉及到消费者保护方面的内容。</p>		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)		√
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答)		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护? (请在这里回答)
<p>为了维护社会主义市场经济秩序, 保障其健康发展, 保护消费者权益是一重要环节, 因其关乎社会的长治久安, 尤其针对日益突出的公共产品安全问题, 对消费者权益更切合实际的保护显得愈发重要。为此, 应当从基础工作做起。</p> <p>1.提高消费者维权意识, 普及消费法律知识, 使消费者在知法、懂法的基础上逐步达到知权、行权。</p> <p>2.在法律框架中赋予消费者集体组织更多的权限, 使其可以更好的履行自己的职责, 保护消费者的权益。</p> <p>3.也应考虑权利的双刃性, 制定相应的制约规范, 使消费者协会这一类社会组织可以客观、公正的为消费者、经营者服务, 为社会主义市场经济服务。</p>

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	√	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?	√	
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么? (请在这里回答)		
<p>根据我国《消费者权益保护法》的规定, 消费者的权利主要包括以下内容:</p> <p>1. 安全保障权。</p> <p>(1) 安全保障权是指消费者在购买、使用商品或接受服务时所享有的保障其人身、财产安全不受损害的权利。</p> <p>(2) 具体包括两方面: 一是人身安全权; 二是财产安全权。</p> <p>2. 知悉真情权。知悉真情权是指消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。</p> <p>3. 自主选择权。自主选择权是指消费者享有自主选择商品或者服务的权利。该权利包括以下内容:</p> <p>(1) 自主选择提供商品或服务的经营者的权利。</p> <p>(2) 自主选择商品品种或服务方式的权利。</p> <p>(3) 自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务的权利。</p> <p>(4) 在自主选择商品或服务时所享有的进行比较、鉴别和挑选的权利。</p> <p>4. 公平交易权。公平交易权是指消费者在购买商品或者接受服务时所享有的获得质量保障和价格合理、计量正确等公平交易条件和按照自己真实意愿从事交易活动, 对经营者的强制交易行为予以拒绝的权利。</p> <p>5. 依法求偿权。依法求偿权是指消费者在因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害时, 依法享有的要求获得赔偿的权利。求偿的内容包括:</p> <p>(1) 人身损害的赔偿, 不论是生命健康还是精神方面的损害均可要求赔偿。</p> <p>(2) 财产损害的赔偿, 包括直接损失和可得利益的损失。</p> <p>6. 依法结社权。依法结社权是指消费者享有的依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。最具典型的例子就是中国消费者协会和地方各级消费者协会。</p> <p>7. 求教获知权。求教获知权是从知悉真情权中引申出来的一种消费者权利。它指的是消费者所享有的获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。消费知识主要指有关商品和服务的知识, 消费者权益保护知识主要是指有关消费权益保护方面及权益受到损害时如何有效解决方面的法律知识。</p> <p>8. 维护尊严权。维护尊严权是消费者在购买、使用商品和接受服务时所享有的其人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。</p> <p>9. 监督批评权。依据我国《消费者权益保护法》的规定, 消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。此外, 消费者有权检举、控告侵犯消费者权益的行为和国家机关及其工作人员在保护消费者权益工作中的违法失职行为, 有权对保护消费者权益工作提出批评、建议。</p>		

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

不适用									
					√				

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	√	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		√
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？ 与经营者协商解决 向有关的工商管理部门投诉 通过法律诉讼程序		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论
<p>尽管我国社会主义市场经济确立初期制定的作为保护消费者合法权益基本法律制度的《消费者权益保护法》，及其配套法律制度，在维护消费者权益方面发挥了重要作用，但在面对我国经济的快速发展和经济全球化对国内消费市场的影响时，却表现出一些亟待完善之处。如何完善消费者保护法律制度，不仅是个实践问题，而且涉及到相关理论的更新。当消费者合法权益受到侵害时，通过事后的法律救济途径是一种必然的选择，由此导致大量的消费者维权诉讼，这些维权诉讼对于维护消费者合法权益具有重要作用。但是，大量而且频繁出现的消费维权诉讼，不仅导致被侵权的消费者负担高额的维权成本，经营者也要付出成本，也导致司法资源的浪费，而且还导致出现消费者和经营者的对立等妨碍社会和谐的因素。因此，改变消费者被动维权的制度设计，参考消费者增权理论的有关观点，通过赋予消费者在消费关系中的主动权，从而遏制消费侵权事件的发生，是维护消费者权益和增进消费和谐的重要举措。本文尝试从消费者增权理论的角度出发，分析有效保护消费者合法权益的机制，从而完善我国消费者权益保护法律制度，以及构建消费和谐的制度机制。</p>

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？	√	
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		√
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？你和它有什么关系？		

(请在这里回答)

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗? (www.cca.org.cn)		√
15.1) 如果是, 您如何使用本网站? 你会在网上寻找什么内容? 你多久使用一次这个网站?		
(请在这里回答)		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议, 以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

19) 自消费者协会成立以来, 消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者?

(请在这里回答)

消费者协会主要通过报刊、广播、电视等传播媒介或通过新闻发布会、专题讲座、举办展览、散发宣传资料等方式进行优质产品和服务的推荐工作。

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

我国在 1993 年 10 月 31 日在第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议上通过第一部用以保障消费者权益的《中华人民共和国消费者权益保护法》并于 1994 年 1 月 1 日起实施。在一个国家里，实现民主、自由和人权的根本途径是社会的进步、稳定和经济的发展。社会的进步、稳定与发展关乎国家的长治久安，关系到构建社会主义和谐社会。消费行业随着改革开放以来，发展迅速。特别是伴随互联网的发展，消费方式实现了从线下消费到线上消费与线下消费齐头并进趋势。

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？

不清楚

25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？

不清楚

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		√
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 您怎么用这些？		
(请在这里回答)		

关于中国消费者协会的进一步评论

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

消费者权益保护协会组织的活动宣传
国家法治部门的法治宣传
电视广播等网络宣传
国家司法部门司法监督
社会舆论的监督

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

进一步评论费者行业的活动家之间的联系
不清楚

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

不适用									非常
				√					

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

44) 您如何了解产品和服务的质量？

通过产品和服务的出处，了解相关企业的质量安全违法情况
通过产品本身的质量安全标志
通过网络平台的互评

45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？

通过网络平台
通过好友、亲戚之间对商品和服务的反馈

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？

为能保障消费者的合法权益，就要能从多方面得以充分重视，在措施的实施上要多多样化。

首先，需要将竞争法规目标实施有效完善，相关立法部门就要在对消费者权益保护方面能加强重视，在法规的内容以及范围等层面，都要能充分完善。

其次，还要加强对消费者保护的惩罚性赔偿制度的完善建立，能对消费者保护的力度进行加强。在这一方面就要能对赔偿性责任性质明确化，在制度适用的范围上能结合实际进行扩大化。

最后，对消费者的保护，还要注重对政府行为的优化。这就能为执法机构的建立有着积极作用。对消费者权益的保护，不只是要能对民法得以充分应用，还要在经济法方面能得以重视，将政府和消费者组织的作用得以充分的发挥。

关于消费者环境演变的进一步评论

消费者的消费环境在法律层面是具有进步性的。从立法情况来看,《消费者权益保护法》对于保护消费者权益发挥着重要作用,但该法也存在着诸多需要进一步完善的地方。

对消费者权益内容的规定采取列举式规定,只规定了九项有关消费者权利,而不是采用列举和概括并用的立法模式,导致对消费者权利保护较窄;经营者提供商品或服务有欺诈行为时,消费者获得双倍赔偿的规定在实践中存在着较多争议。该法除了本身存在的不足之外,还与我国经济发展和法治进程速度的加快不协调。近些年来,随着民商事立法进程的加快,规范市场交易行为的法律制度、规范经营者经营行为的法律制度相继施行,在医疗卫生、食品安全、旅游休闲、住房汽车等大宗消费品领域,正在形成由一系列法律法规和司法解释构成的法律体系。然而,作为消费者权益保护基本法律的《消费者权益保护法》却与这些新的法律法规有不协调之处,由此导致法律适用上的混乱和对新型消费所引起的消费者权益保护不力,这种情况都会影响通过正式制度的消费者增权。所以,适时修改完善消费者权益保护法,为消费者提供更加充分的保护,不仅是维护消费者权益的关键,也是促进市场经济健康有序发展的重要方面。

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	女
年龄	
最高水平的教育	本科
行业	学生
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？	
(请在这里回答)	
网上和线下购物都在进行，网上购物较多。在购买之前会了解产品和服务的质量。	

Befragung 3:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	√	
2) 您与消费者保护有何关联? (请在这里回答)		
作为消费者, 是消费者保护的对象		
作为法学专业学生, 是促进消费者保护发展的一份子		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	√	
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答)		
消费者保护的相关规定增多, 规定更详细		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护? (请在这里回答)
1、扩大消费者保护的宣传;
2、简化保护程序, 开通高效便捷的消费者保护途径;

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	√	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?	√	
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么? (请在这里回答)		
1、知情权		
2、自主选择权		

3、请求保护权
4、其它

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	√	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		√
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？		
(请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？		
向工商局投诉，然后经工商局联系商家进行调解。		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论
有待继续提高，获取消费者信任，切实为消费者处理消费纠纷。

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？	√	
14) 您是否已经与消费者协会打交道？	√	
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？你和它有什么关系？		
(请在这里回答)		
消协对商家具有一定震慑作用，作为代理律师助理与消协打了交道，最终结果处理的比较满意。		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)	√	
15.1) 如果是，您如何使用本网站？你会在网上寻找什么内容？你多久使用一次这个网站？		
(请在这里回答)		

进行投诉时查找投诉方式，投诉电话，邮寄地址等等。只有现实需要时才会使用，通常不使用该网站。

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

- 1、实地宣传消费者保护知识
- 2、快速公平的为消费者处理消费纠纷

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？
(请在这里回答)
未关注
24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？
未关注
25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？
未关注

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？	√	
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		
律协：管理从事法律职业的律师		
1、申请律师执照		
2、投诉违纪律师		
3、查询与律师职业相关规定		

关于中国消费者协会的进一步评论
需要充分发挥各项职能，现阶段主要在消费者保护进行事后救济有所作为。

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

不适用									非常
									√

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

(请在这里回答)

律师：因为律师为消费者争取权益的同时会获取一定的代理费

消费者在向律师咨询自己权益的时候往往被律师鼓励一定要使自己的权益不被损害。

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
√									

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
√									

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
√									

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

					√				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

进一步评论费者行业的活动家之间的联系
不明白

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

44) 您如何了解产品和服务的质量?
(请在这里回答)
1、查看说明书、认证标志等
2、询问经营者
3、对比同类商品
4、查看买家评论
45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量?
(请在这里回答)
各类消费型 app 的评分

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施?
(请在这里回答)
1、提高产品与服务质量，从源头保护消费者
2、引导消费者购买合格产品，减少盲目购买遭受损害

关于消费者环境演变的进一步评论
有一定的提高，但距离完全保护消费者还有很长的路要走。

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	女
年龄	
最高水平的教育	硕士
行业	法学

请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？ 您在网上或线下购物吗？

(请在这里回答)

会在网上与线下购物，尤其在网经常性购物。购买商品之前会详细查看质保说明，购买服务的会明确服务的内容以及支付、退费等事宜。

Befragung 4:**第 1 部分消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	√	
2) 您与消费者保护有何关联? 法学学生, 知晓消费者权益保护法。		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	√	
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? 公民权益保护意识大幅提高。		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护? 消费者权益保护范围不够大。 消法的一些概念不够明晰, 对消费者法律适用造成困境。		
--	--	--

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	√	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?		
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么? 消费者的权利和利益即是指“消费者权益”, 指在商品和劳务消费过程中消费者依法应享受权利的总称。包括商品生产的品种、花色、式样的建议权, 对商品质量、		

数量、价格的监督权，对因商品质量问题而造成损害消费者人身、财产的赔偿及申诉权等。

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	√	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		√
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？		
无		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？		
双方协商		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论

第 2 部分中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？		√
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		√
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？你和它有什么关系？		
无		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)		√
15.1) 如果是，您如何使用本网站？你会在网上寻找什么内容？你多久使用一次这个网站？		

(请在这里回答)

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
√									

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
√									

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
√									

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
√									

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
√									

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？
发展性和享受性消费比重提高。在城乡居民生活消费支出中，交通通讯、文教娱乐、医疗保健等发展性和享受性消费的支出大幅度增加，所占比重稳步提高。随着汽车进入家庭，电脑和手机等电子产品的普及，交通和通信成为消费新亮点。服务性支出比重提高。随着居民生活水平的提高，城镇居民家庭服务社会化趋势愈来愈明显，服务性消费的需求不断上升。
24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？
25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		√
26.1) 如果是，您知道哪些协会？你怎么用这些？		
(请在这里回答) 中国汽车协会 中国法学会		

关于中国消费者协会的进一步评论

第 3 部分消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？消费者如何受到鼓励？

畅通消费者维护自身权益的救济渠道
完善消费者权益保护法

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

不适用									非常
							√		

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

进一步评论消费者行业的活动家之间的联系									

第 4 部分消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

不适用									
					√				

44) 您如何了解产品和服务的质量？

一般从一个产品的硬件、软件以及售后服务三个方面来了解产品的综合质量。

45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？

建立完整的消费者权益救济机制，畅通消费者权益救济渠道。

关于消费者环境演变的进一步评论

第 5 部关于答辩人的资料

性别	男
年龄	
最高水平的教育	研究生
行业	学术

请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？

(请在这里回答)

一周或者二周

一般不会，除非是贵重物品

网上和线下购物都有

Befragung 5:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	是的	
2) 您与消费者保护有何关联? (请在这里回答)		
我就是消费者, 受相关法律的保护		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	是的	
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答)		
并不十分清楚, 还是有改变的		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						7			

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							8		

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护? (请在这里回答)									
权益保护									

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	是的	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?	是的	
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么? (请在这里回答)		
知情权、选择权, 等等		

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				5					

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							8		

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	是的	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		不是
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？ 据理力争，联系工商局		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论
有待进一步完善

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？	是的	
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		不时
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？ 你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)		不是
15.1) 如果是，您如何使用本网站？ 你会在网上寻找什么内容？ 你多久使用一次这个网站？ (请在这里回答)		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						7			

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						7			

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							8		

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							8		

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

不清楚

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								9	

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

行业多样化、
24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？
比较有限
25) 协会在毛泽东时代的样子的什么？
不清楚

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？	是的	
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		
环保组织和志愿者协会，有时会参加志愿活动		

关于中国消费者协会的进一步评论
有待提高

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						7			

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							8		

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							8		

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

							8		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						7			

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

(请在这里回答)

国家，媒体

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							8		

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						7			

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							8		

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							8		

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						7			

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						7			

进一步评论费者行业的活动家之间的联系

不清楚

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									10

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				5					

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				5					

44) 您如何了解产品和服务的质量？

(请在这里回答) 说明书, 咨询, 上网
45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量?
(请在这里回答) 网络, 销售者

46) 在消费者和经营者之间的争议中, 消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

47) 由于消费者协会的工作, 使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施?
(请在这里回答) 公益诉讼

关于消费者环境演变的进一步评论
继续努力

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	男
年龄	
最高水平的教育	本科
行业	律师
请描述您的购买行为: 您多久去购物一次? 在购买之前, 您是否了解产品和服务的质量? 你在网上或线下购物吗?	
(请在这里回答)	

每天，不太了解，网上线下都有。

Befragung 6:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	是	
2) 您与消费者保护有何关联? (请在这里回答)		
我是消费者		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	是	
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答)		
法律制度更完善了		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				5					

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				5					

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护? (请在这里回答)
立法和执法

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	是	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?	是	
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么? (请在这里回答)		
收益权与救济权		

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				5					

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	是	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		不是
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？ 协商		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论
完善公益诉讼制度

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？		不是
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？ 你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)		不是
15.1) 如果是，您如何使用本网站？ 你会在网上寻找什么内容？ 你多久使用一次这个网站？ (请在这里回答)		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

不适用									
					6				

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							8		

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						7			

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

加强宣传，做好保障

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							8		

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

品种更多了

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？

不清楚
25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？
不清楚

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		不是
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		

关于中国消费者协会的进一步评论
多做点实事

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		3							

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				5					

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						7			

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						7			

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						7			

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

(请在这里回答)

商人，消费者协会

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						7			

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中， 国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

						7			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						7			

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

进一步评论费者行业的活动家之间的联系
好

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						7			

44) 您如何了解产品和服务的质量？
(请在这里回答) 看说明书
45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？

(请在这里回答) 网上评价，朋友推荐’

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				5					

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					6				

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				5					

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？

(请在这里回答)

多赔点钱

关于消费者环境演变的进一步评论

继续努力，有待提高，不忘初心。

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	男
年龄	
最高水平的教育	硕士
行业	学生
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？	
(请在这里回答) 每一天，是，都有	

Befragung 7:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	√	
2) 您与消费者保护有何关联? (请在这里回答)		
作为消费者, 是消费者保护的对象		
作为法学专业学生, 是促进消费者保护发展的一份子		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	√	
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答)		
消费者保护的相关规定增多, 规定更详细		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护? (请在这里回答)									
1、产品质量监督									
2、引导消费者选择产品									
3、消费者救济方面									

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	√	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?	√	
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么? (请在这里回答)		
1、知情权		

2、自主选择权
3、请求保护权
4、公平交易权
5、获取赔偿权

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

10) 新的消费者权益保护法（2013年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	√	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		√
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？		
与经营者协商解决		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论

消费者保护与消费者权益保护相辅相成，需要双管齐下，切实发挥两者功能才能更好地保护消费者

第2部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？	√	
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		√
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)		√
15.1) 如果是，您如何使用本网站？你会在网上寻找什么内容？你多久使用一次这个网站？		

(请在这里回答)

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

1、指引消费者选择优质产品与服务

2、有效的为消费者处理消费纠纷

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？
(请在这里回答)
不知
24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？
不知
25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？
不知

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？	√	
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		
律协：管理从事法律职业的律师		
1、申请律师执照		
2、投诉违纪律师		
3、查询与律师职业相关规定		

关于中国消费者协会的进一步评论
需要充分发挥各项职能，现阶段主要在消费者保护进行事后救济有所作为。

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

不适用									非常
									√

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

(请在这里回答)

律师：因为律师为消费者争取权益的同时会获取一定的代理费

消费者在向律师咨询自己权益的时候往往被律师鼓励一定要使自己的权益不被损害。

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
√									

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
√									

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
√									

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

					√				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

进一步评论消费者行业的活动家之间的联系
不明白

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

44) 您如何了解产品和服务的质量?
(请在这里回答)
1、锁定品牌
2、询问亲朋好友
3、查看产品评价
45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量?
(请在这里回答)
消费型 app 的评分, 产品排行类 app

46) 在消费者和经营者之间的争议中, 消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

47) 由于消费者协会的工作, 使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施?
(请在这里回答)
1、提高产品与服务质量, 从源头保护消费者
2、引导消费者购买合格产品, 减少盲目购买遭受损害

关于消费者环境演变的进一步评论
有了较明显的提供。

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	男
年龄	
最高水平的教育	硕士
行业	法学
请描述您的购买行为: 您多久去购物一次? 在购买之前, 您是否了解产品和服务的质量? 你在网上或线下购物吗?	

(请在这里回答)

很少购物，主要看是否喜欢，不太详细了解质量。

Befragung 8:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	<input checked="" type="checkbox"/>	
2) 您与消费者保护有何关联? (请在这里回答) 作为消费者,是被保护的一方。了解相关的规定,有利于维护自身的合法权益。		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.1) 如果是这样,消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答) 至少每年的 3.15 晚会,引起的关注还算多。在国家重视的情况下,对消费者保护是越来越好的。		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							<input checked="" type="checkbox"/>		

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护?

(请在这里回答)

工商部门, 质监部门, 政府。

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	<input checked="" type="checkbox"/>	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么? (请在这里回答)		

权利，知情权，对商品的了解，自己自由选购，还有产品的质保问题，产品的侵权问题。

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				<input checked="" type="checkbox"/>					

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					<input checked="" type="checkbox"/>				

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	<input checked="" type="checkbox"/>	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		<input checked="" type="checkbox"/>
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？ 基本没有出现过大纠纷，如果是贵重的电子产品之类的，一般都有三包，质量可靠。		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论

消费者保护我认为要给消费者更大的知情权，对于一些产品的含量，普通老百姓不借助科学工具根本没办法发现质量问题。等到出问题了，没有办法避免。如果能够有平台去检验产品的真伪，消费者能够得到更好地保护。像女性的化妆品等，很多网络平台卖的都真伪不明，但没有一个好的平台可以查验，或者说购买。

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？		<input checked="" type="checkbox"/>
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		<input checked="" type="checkbox"/>
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？ 你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？		<input checked="" type="checkbox"/>

(www.cca.org.cn)		
15.1) 如果是，您如何使用本网站？ 你会在网上寻找什么内容？ 你多久使用一次这个网站？		
(请在这里回答)		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					<input checked="" type="checkbox"/>				

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							<input checked="" type="checkbox"/>		

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							<input checked="" type="checkbox"/>		

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)									
----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

不适用									
								<input checked="" type="checkbox"/>	

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

消费者的权益被保护的更充分吧。

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？

不清楚……

25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？

不清楚……

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		<input checked="" type="checkbox"/>
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		

关于中国消费者协会的进一步评论

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							<input checked="" type="checkbox"/>		

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

						<input checked="" type="checkbox"/>			
--	--	--	--	--	--	-------------------------------------	--	--	--

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

(请在这里回答)

社会氛围，比如选购的时候，是自由的等等。

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					<input checked="" type="checkbox"/>				

进一步评论费者行业的活动家之间的联系

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					<input checked="" type="checkbox"/>				

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

44) 您如何了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

购买的时候，问客服，问卖家。

45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

亚马逊，京东

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						<input checked="" type="checkbox"/>			

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？

(请在这里回答)

产品质量的保证方面。

关于消费者环境演变的进一步评论

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	女
----	---

年龄	
最高水平的教育	本科
行业	学生
<p>请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？</p> <p>(请在这里回答)</p> <p>比较经常网购，产品的质量，通过旗舰店来保障。商场购物，衣服之类的，不怎么看产品质量，所含成分等。</p>	

Befragung 9:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	√	
2) 您与消费者保护有何关联? (请在这里回答) 保护消费者就是保护自身在消费时的合法权益。		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	√	
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答) 关于网络购物 7 天无理由退货的规定等。		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护? (请在这里回答) 主要集中在立法、执法层面加强保护, 提高消费者维权意识。

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	√	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?	√	
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么? (请在这里回答) 公平买卖, 价格合理, 被侵权时可得到救济。		

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	√	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		√
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？ 与经营者协商处理。		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论
更加重视对消费者群体性保护。

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？	√	
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		√
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？ 你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)		√
15.1) 如果是，您如何使用本网站？ 你会在网上寻找什么内容？ 你多久使用一次这个网站？ (请在这里回答)		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

加强对法律法规的宣传。

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

不知道。
24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？
不知道。
25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？
不知道。

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		√
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 您怎么用这些？		
(请在这里回答)		

关于中国消费者协会的进一步评论

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

							√		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

(请在这里回答)

消协和消费者本身。

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

进一步评论费者行业的活动家之间的联系

--

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

44) 您如何了解产品和服务的质量？

--

(请在这里回答) 使用说明书，口碑，买家秀。

45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？
(请在这里回答) 淘宝。

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？
(请在这里回答) 便捷投诉通道。

关于消费者环境演变的进一步评论

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	女
年龄	
最高水平的教育	硕士研究生
行业	学生
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？	
(请在这里回答)	

一周一次，了解，网上或线下均有。

Befragung 10:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	√	
2) 您与消费者保护有何关联? (请在这里回答) 我就是消费者		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)		√
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答)		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	√								

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护?

(请在这里回答)

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	√	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?		√
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么? (请在这里回答)		

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

不适用									
		√							

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？		√
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		√
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？ 和解		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？		√
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		√
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？ 你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)		√
15.1) 如果是，您如何使用本网站？ 你会在网上寻找什么内容？ 你多久使用一次这个网站？ (请在这里回答)		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

不适用									
					√				

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	√								

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？

25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		√
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		

关于中国消费者协会的进一步评论

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

31) 鼓励消费者行使其权益。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

不适用									非常
						√			
32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？									
(请在这里回答)									

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中， 国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

进一步评论费者行业的活动家之间的联系

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

44) 您如何了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？

(请在这里回答)

关于消费者环境演变的进一步评论

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	女
年龄	
最高水平的教育	研究生
行业	学生
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？ 在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？ 你在网上或线下购物吗？	
(请在这里回答)	
按需求购买 一般是网上	

Befragung 11:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗？ (勾选适用)	√	
2) 您与消费者保护有何关联？ (请在这里回答) 作为消费者，购买，售后。		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗？ (勾选适用)		√
3.1) 如果是这样，消费者保护方面的变化是什么？ (请在这里回答)		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护？ (请在这里回答) 从生产流程透明化，特别是食品药品监督这块。
--

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗？ (勾选适用)	√	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益？		√
8.1) 如果是，您作为消费者的权利和利益是什么？ (请在这里回答)		

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	√	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		√
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？ 直接退货。		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论
形式大于实质，真正赔偿的时候几乎没有。

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？		√
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		√
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？ 你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)		√
15.1) 如果是，您如何使用本网站？ 你会在网上寻找什么内容？ 你多久使用一次这个网站？ (请在这里回答)		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

不适用									非常
				√					

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

将 315 常态化，增加对假冒伪劣商品的曝光率。

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

商品种类丰富，购买渠道多样化。

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？
不了解。
25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？
不了解。

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		√
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		

关于中国消费者协会的进一步评论
不评论。

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？
 (请在这里回答)
 销售平台鼓励消费者行使权力（七天无理由退货）。

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中， 国家介入支持。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

不适用									非常
				√					

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

进一步评论费者行业的活动家之间的联系
不了解。

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

44) 您如何了解产品和服务的质量？
(请在这里回答) 在销售平台的页面上，直接注明产品参数和售后服务等。

<p>45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？</p> <p>(请在这里回答)</p> <p>淘宝，京东。</p>
--

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

<p>49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？</p> <p>(请在这里回答)</p> <p>假冒伪劣商品的审查与赔偿</p>
--

<p>关于消费者环境演变的进一步评论</p> <p>希望是优胜劣汰，而不是劣币驱除良币。</p>
--

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	男
年龄	
最高水平的教育	硕士在读
行业	学生
<p>请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？</p> <p>(请在这里回答)</p> <p>网上购物，一周几次，按需购买，基本上了解产品和服务。</p>	

Befragung 12:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	√	
2) 您与消费者保护有何关联? (请在这里回答) 自己在各类消费中作为消费者, 极其需要“消费者保护”相关的法律、政策、手段、程序等。		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	√	
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答) 一、《消费者权益保护法》于 2013 年 10 月 25 日修改, 2014 年 3 月 15 日正式实施 1. 以专章规定消费者的权利, 表明该法以保护消费者权益为宗旨。2. 特别强调经营者的义务。首先, 规定经营者与消费者进行交易时应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。其次, 以专章规定了经营者对特定消费者以及社会公众的义务。3. 鼓励、动员全社会为保护消费者合法权益共同承担责任, 对损害消费者权益的不法行为进行全方位监督。4. 重视对消费者的群体性保护, 以专章规定了消费者组织的法律地位。5. 消法新亮点: 举证责任倒置、赋予消费者反悔权、定位网购平台责任、增加欺诈额惩罚性赔偿、新增个人信息保护、消协可提起公益诉讼。 二、2016 年颁布《消费者权益保护法实施条例》, 其中对消费者保护方面也有新的规定。		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

5) 大多数消费者保护计划来自该国。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护? (请在这里回答)

可以从消费者本身和经营者两方面进行改善，可以从法律政策等上层建筑上进行改善，可以从公安、行政机关执法上进行改善等方面可以改善消费者保护。

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗？ (勾选适用)	√	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益？	√	
8.1) 如果是，您作为消费者的权利和利益是什么？ (请在这里回答)		
人身财产安全权；消费者购买、使用商品或者接受服务的知情权；消费者享有自主选择商品或者服务的权利；消费者享有公平交易的权；消费者损害赔偿请求权；消费者享有依法成立消费者保护社会组织权利；消费者获取权益保护方面知识的权利；消费者有权受到尊重及个人信息得到保护；消费者享有监督权。		

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

10) 新的消费者权益保护法（2013年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	√	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		√
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？		
与经营者协商； 找消费者协议保护组织帮助； 向行政主管部门进行投诉。		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论

新修改的《消费者权益保护法》及颁布的《消费者权益保护法实施条例》很大程度上保护了消费者权益，但是《消费者权益保护法》就消费者权益保护的主要方面做出了原则性规定，其具体细则，还需要通过消费者权益保护工作的实践予以不断完善

善和补充。对于还本销售、邮购等容易发生侵害消费者权益的促销手段，各主管部门应当制定切实可行的管理办法，以便更好地保护消费者权益。

第2部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？	√	
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		√
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)	√	
15.1) 如果是，您如何使用本网站？你会在网上寻找什么内容？你多久使用一次这个网站？ (请在这里回答) 关注维权导航，查看相关案例及投诉途径； 关注维权法规，学习最新消协及消费者权益保护等的法律法规。		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

					√				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

多提供以一些消费信息和消费咨询，保护消费者权益，支持消费者群体性诉讼或者适当地提起公益诉讼。

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

从生活品的消费到服务消费

从生理需要和安全需要到社会需要、尊重需要

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？

凭票消费，计划经济消费观，基本生活需要消费、安全需要消费占多数。

25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？

中国消费者协会于 1984 年 12 月经国务院批准成立，是对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的全国性社会团体。因此，毛泽东时代没有真正意义上的协会。

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？	√	
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		
证券业协会、水产行业协会、银行业协会等，平时使用较少。		

关于中国消费者协会的进一步评论

中国消费者协会应该在对商品和服务进行社会监督，保护消费者的合法权益，引导广大消费者合理、科学消费等方面加大力度，然后更能让消费者信任，促进社会主义市场经济健康发展。

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

(请在这里回答)

相关行政管理机构的消费法宣传教育与消协的问题公布等，支持消费者保护自己的权益，在权益受损害时，积极去行使自己的权利，维护自己的合法权益或者获得损害赔偿等。

315 晚会等会让消费者受到鼓励去行使自己的权利维护自己的权益。

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

进一步评论费者行业的活动家之间的联系

对消费者的合理、科学消费及权益保护有一定的帮助。

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

44) 您如何了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

朋友介绍、品牌效应、消费咨询等

45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

微博、微信朋友圈、电视、网络购物平台等。

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

						√			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？

(请在这里回答)

事前的预防及消费观、消费方式的科学文明领导，事中的及时处理、调解及诉讼等，事后的监督管理完善及问题商家问题产品的公布、对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评。

关于消费者环境演变的进一步评论

消费者更倾向于网络购物，可以更快地获得信息、满足需要，但是却存在信任问题，需要进一步的保护和防范规制。

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	女
年龄	
最高水平的教育	研究生
行业	学生
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？	
(请在这里回答) 需要时去购物，一两周去购物一次。购买之前或者购买时会注意了解产品和服务的质量，不一定全面。网上购物少，线下购物多。	

Befragung 13:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗？ (勾选适用)	√	
2) 您与消费者保护有何关联？ (请在这里回答) 我就是消费者。		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗？ (勾选适用)	√	
3.1) 如果是这样，消费者保护方面的变化是什么？ (请在这里回答) 监管力度增强，维权途径增加。		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护？

(请在这里回答)

通过完善立法；职能部门、行业协会的积极运作；消费者自身维权意识的提升和对法律知识的学习和运用。

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗？ (勾选适用)	√	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益？	√	
8.1) 如果是，您作为消费者的权利和利益是什么？ (请在这里回答)		

大概两方面：确保无假冒伪劣产品的权益；确保一旦被侵权，有充分的救济途径，维权得到支持。

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	√								

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	√	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		√
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？ 先协商，协商不成再提起相关诉讼，同时去举报，寻找行政救济途径。		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论

作为消费者，还有待进一步学习相关法律法规，在侵权发生时坚决维权到底。

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？		√
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		√
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？ 你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)		√
15.1) 如果是，您如何使用本网站？ 你会在网上寻找什么内容？ 你多久使用一次这个网站？		

(请在这里回答)

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

宣传，提升消费者维权意识和能力。
调研，为国家修改完善法律提供支持。

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

						√			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

消费力增强。消费面拓宽。由物质消费走向精神消费。

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？

全面单一。

25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？

政治工具

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		√
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		
北京市专利代理人协会；首都知识产权服务业协会		

关于中国消费者协会的进一步评论

暂时没太多了解。应该进一步了解。

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

(请在这里回答)

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

不适用									
									√

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

进一步评论消费者行业的活动家之间的联系									

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1	2	3	4	5	6	7 √	8	9	10 非常
---	---	---	---	---	---	-----	---	---	----------

不适用									

44) 您如何了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

货比三家

45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

淘宝、京东、实体店

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？

(请在这里回答)

关于消费者环境演变的进一步评论

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	女
年龄	
最高水平的教育	本科

行业	知识产权行业
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？ 你在网上或线下购物吗？	
(请在这里回答) 每天都在购物。当然。线上线下都有。	

Befragung 14:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	是	
2) 您与消费者保护有何关联? (请在这里回答)		
五		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	是	
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答)		
具体变动不清楚		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护? (请在这里回答)		
不清楚		

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	是	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?	是	
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么? (请在这里回答)		
消费者权益保护法规定的		

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
是									

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				是					

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	是	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		是
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？ 协商		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？	是	
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		是
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？ 你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)		是
15.1) 如果是，您如何使用本网站？ 你会在网上寻找什么内容？ 你多久使用一次这个网站？ (请在这里回答)		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
是									

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						是			

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？
25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		是
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		

关于中国消费者协会的进一步评论

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				是					

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						是			

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				是					

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？
(请在这里回答)

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				是					

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				是					

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中， 国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

					是				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

进一步评论费者行业的活动家之间的联系

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

44) 您如何了解产品和服务的质量？
(请在这里回答)
45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？
(请在这里回答)

--

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					是				

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？

(请在这里回答)

关于消费者环境演变的进一步评论

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	男
年龄	
最高水平的教育	本科
行业	学生
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？	
(请在这里回答)	
一周一次。	
看评价。	
线上购物。	

Befragung 15:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗？ (勾选适用)	√	
2) 您与消费者保护有何关联？ 作为消费者（我）的权益受到损害的时候，可以拨打 315 电话投诉		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗？ (勾选适用)		√
3.1) 如果是这样，消费者保护方面的变化是什么？ 不清楚，因为从来没有投诉过。应该会随着社会的进步而发展完善吧		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护？ 加强监督机制

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗？ (勾选适用)	√	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益？		√
8.1) 如果是，您作为消费者的权利和利益是什么？ (请在这里回答)		

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

不适用									非常
			√						

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？		√
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		√
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？ 私下和解		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论
现在的年轻人大部分消费是网络购物，通常与卖家沟通，很少涉及到维权。

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？		√
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		√
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？ 你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)		√
15.1) 如果是，您如何使用本网站？ 你会在网上寻找什么内容？ 你多久使用一次这个网站？ (请在这里回答)		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

不适用									非常
				√					

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

不知道

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

消费种类越来越丰富，越来越便捷

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？

很单一，贫乏

25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？
那个时候应该没有协会吧

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		√
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		

关于中国消费者协会的进一步评论
形式大于内容，不能很好的贯彻和履行保护消费者的职责，中国的假冒伪劣产品还是很多

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

消费者协会鼓励消费者行使自己的权益，不知道如何受到鼓励，通常直接找商家解决

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中， 国家介入支持。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

不适用									非常
					√				

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

进一步评论费者行业的活动家之间的联系
不知道

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

44) 您如何了解产品和服务的质量？
上网百度搜索评价、朋友间推荐、自己试用

45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？
百度、淘宝、知乎

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？
打击假冒伪劣产品

关于消费者环境演变的进一步评论
没有

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	女
年龄	
最高水平的教育	大学本科
行业	瑜伽老师
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？	
基本都在网购，看网上评价然后下单	

Befragung 16:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗？ (勾选适用)	√	
2) 您与消费者保护有何关联？ 是消费者保护所保护的消费者		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗？ (勾选适用)	√	
3.1) 如果是这样，消费者保护方面的变化是什么？ 一方面加重违法者的违法成本，强化经营者的义务，另一方面充分细化消费者权益，加强社会诚信建设，明确公益诉讼细则，在统一和规范法律适用的同时，也为消费者编织起严密的权益保护网络。		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护？ 食品与药品安全、低价旅游团

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗？ (勾选适用)	√	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益？	√	
8.1) 如果是，您作为消费者的权利和利益是什么？ 权利： 购买、使用及接受服务时享有人身财产安全不受损害；知情权；自主选择；公平交易；购买、使用及接受服务时享有人身财产安全受到损害，可依法获得赔偿；获得该方面知识的权利；购买、使用及接受服务时享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利；对消费者权益工作的监督权。		

义务：遵守社会公德，尊重生产者、销售者、服务者的劳动和合法权益；按商品使用说明书的安装、使用和维护保养商品、遵守规定或约定的服务制度；投诉商品和服务的质量、价格等问题时应如实反映情况，提供相关证据。

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	√	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		√
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？ 私下自行协商		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论

想法很好，但是消费者并未直接从中获益，只有在媒体的介入下，才能得到完全体现。

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？	√	
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		√
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？ 你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)		√

15.1) 如果是，您如何使用本网站？ 你会在网上寻找什么内容？ 你多久使用一次这个网站？
(请在这里回答)

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？
认真负责的社会形象，受理问题的高效率

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

							√		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

随着收入水平提高，人们从传统的基本生活消费逐步向发展性和享受性消费

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？

计划消费，拿粮票换粮食

25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？

有组织有纪律

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		√
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		

关于中国消费者协会的进一步评论

它作为一个具备履行公益性的社会组织，帮助消费者提供消费信息及咨询服务；就消费者合法权益的问题，向有关行政部分反映、查询；受理消费者投诉，并对投诉事项进行调查和调解等。虽然没有行政执法权，但是可以向工商行政管理机关建议采取行政强制措施，对消费者权益保护有一定的促进作用。

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

									√
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	√								

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

国家及相关消费者权益保护协会表面鼓励消费者，实际上没有体现其积极性，导致消费者并未受到真正意义上的鼓励。

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

进一步评论消费者行业的活动家之间的联系									
无									

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

44) 您如何了解产品和服务的质量?

品牌效应, 朋友推荐

45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量?

实物接触、微博、微信

46) 在消费者和经营者之间的争议中, 消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

47) 由于消费者协会的工作, 使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施?

建立快捷的反应机制, 展开线上线下的便捷接收渠道, 并及时进行回复处理及反馈收集。

关于消费者环境演变的进一步评论

顺应时代变化

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	女
年龄	
最高水平的教育	本科在读

行业	酒店
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？	
一周购物一次，是，经常网上购物，偶尔线下购物	

Befragung 17:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	√	
2) 您与消费者保护有何关联? (请在这里回答) 作为消费者日常生活中总会有权利被侵犯的时候, 所以消费者保护法的存在能够在一定程度上约束商家, 保护消费者		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	√	
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答) 应该有, 法规变得更加具体详细了吧。但是具体有什么变化也不太确定。		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护?

(请在这里回答)

政府加强对各类商家, 尤其是大企业、垄断企业的监督。例如最近发生的劣质疫苗事件, 就体现了消费者保护没有做好的方面。

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	√	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?	√	
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么? (请在这里回答)		

能够退换货物，购买到假冒伪劣产品可以维权要求赔偿等

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

10) 新的消费者权益保护法（2013年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	√	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		√
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？ 一般都通过私下沟通协商解决		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论

很多具体法规执行难度很大，尤其对消费者耗时耗力耗金钱。

第2部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？	√	
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		√
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)	√	
15.1) 如果是，您如何使用本网站？你会在网上寻找什么内容？你多久使用一次这个网站？ (请在这里回答) 没有使用过，但是如果遇到严重侵权可能会上网站投诉。		

--

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

进行更多消费者基本权益的普及活动

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？ (请在这里回答) 从卖方市场变成买方市场，消费者有了更多的选择和更好的消费服务保障。
24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？ 基本生活用品凭票据购买，消费者没有选择产品及服务的自主性。整体社会的消费意识低。
25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？ 消费者协会应该那时候还没成立吧…

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		√
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？ (请在这里回答)		

关于中国消费者协会的进一步评论
希望除了 315（消费者维权日）以外的时间也有存在感，可以通过更加科技化的方式进行投诉

第 3 部分 消费者行业的相关方之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

(请在这里回答)

国家和相关法规保障消费者权益吧，消费者通过合理维权获得赔偿或能够解决问题，因此受到鼓励。

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

不适用									非常
				√					

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

进一步评论消费者行业的相关方之间的联系									

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

不适用									
					√				

44) 您如何了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

通过说明书和相关介绍

45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

购买的平台、淘宝京东以及百度网络查询

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？

(请在这里回答)

进一步简化消费者投诉的处理流程，同时加强对商家的监督。

关于消费者环境演变的进一步评论

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	女
年龄	

最高水平的教育	在读研究生
行业	商科
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？ 你在网上或线下购物吗？	
(请在这里回答) 平均每周都有购物，电商或者在线下店。购买时会进行检查。	

Befragung 18:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	√	
2) 您与消费者保护有何关联? 我们与消费者保护息息相关, 从生活中的各方各面都离不开消费者保护, 为了保护我们的合法利益不受侵害, 让我们更加放心的进行消费, 也为我们的生活方式提供了保障。		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	√	
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? 经营者向消费者提供商品或者服务, 应当恪守社会公德, 诚信经营, 保障消费者的合法权益; 不得设定不公平、不合理的交易条件, 不得强制交易。 经营者向消费者提供商品或者服务, 应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。
(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护? 对所买产品的知情权最弱, 国家应该督查生产厂家并让厂家把产品的各个参数详细列举。

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	√	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?	√	
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么?		

主要包括物质经济利益、精神文化利益、安全健康利益、时效利益、环境利益等。消费者权利，是指消费者在消费领域中，即在购买、使用商品或者接受服务中所享有的权利法。消费者权利是保护消费者的权益的核心问题，作为一个消费者，如果不明了自己究竟应当享有什么权利，在实际生活中，就无法维护自己的权利

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	√	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		√
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？		
N/A		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？		
因为生活中涉及到的问题比较多，且我们大多没有过多的时间与经营者明辨是非，多数采取的解决方案会直接与经营者谈些补偿方案。但此举的弊端则是不能让经营者发生改变，仅仅对当事人有所处理，但后期问题依然存在，治标不治本。		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论

消费者权利也称消费者权益，是消费主体的权利和利益的合称。消费者利益由多种利益因素构成，主要包括物质经济利益、精神文化利益、安全健康利益、时效利益、环境利益等。消费者的合法权益，指的是消费者所享有的，由法律、法规确认，受法律、法规保护的权力。

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？	√	
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		√
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？ 你和它有什么关系？		
N/A		

--

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗? (www.cca.org.cn)		√
15.1) 如果是, 您如何使用本网站? 你会在网上寻找什么内容? 你多久使用一次这个网站?		
N/A		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议, 以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

19) 自消费者协会成立以来, 消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者?

首先要明白的就是自己享有那些权利，这是保护自己合法权益的基本前提，消费者只有享有法律意义上的权利，才能理直气壮的请求国家予以保护。也希望消费者协会加大宣传力度，让越来越多的人了解消费者权益保护。

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

N/A

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？

N/A

25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？

N/A

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？	√	
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
通过网络，通过热线，当自己的合法权益受到侵害时，拿出自己的武器与之抗衡。		

关于中国消费者协会的进一步评论

N/A

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

国家要鼓励消费者行使自己的合法权益。

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

不适用									

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

进一步评论消费者行业的活动家之间的联系									
N/A									

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

不适用									
		√							

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

44) 您如何了解产品和服务的质量？

购买前，购买后，使用过程中。

45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？

买家秀或评论。

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	√								

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？

加大管理力度，也希望国家介入，毕竟事业单位对人爱答不理，反馈问题也不能得到解决。

关于消费者环境演变的进一步评论

N/A

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	女
年龄	
最高水平的教育	
行业	
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？	
购物时间视具体情况而定，购买前多多少少会有了解，会经常通过网上或线下购物。	

Befragung 19:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	✓	
2) 您与消费者保护有何关联? (请在这里回答)		
知道这一词, 自身也是消费者		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	✓	
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答)		
力度在增强		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护? (请在这里回答)
加大处罚力度, 加大监管力度

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	✓	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?	✓	
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么? (请在这里回答)		
假一赔十		

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					✓				

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	✓	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		✓
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？ 口头沟通		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论
还要加强完善

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？	✓	
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		✓
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？ 你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)	✓	
15.1) 如果是，您如何使用本网站？ 你会在网上寻找什么内容？ 你多久使用一次这个网站？ (请在这里回答)		
查询有关权益保护的信息。目前还没用过这个网站		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

加大监督力度

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

多样化，开放化
24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？
单一化，国有化
25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？
不清楚

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		✓
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 您怎么用这些？		
(请在这里回答)		

关于中国消费者协会的进一步评论
透明化、加强监管和建议，发挥应有作用

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

				✓					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

(请在这里回答)

新闻媒体

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

进一步评论消费者行业的活动家之间的联系

还有加强联系，具体的不太清楚

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			✓						

44) 您如何了解产品和服务的质量？

(请在这里回答) 网上、介绍、用户体验
45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量?
(请在这里回答) 京东、天猫、知乎

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				✓					

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施?
(请在这里回答) 保护落到实处

关于消费者环境演变的进一步评论
需要进一步编号

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	女
年龄	
最高水平的教育	硕士
行业	学界
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？	
(请在这里回答)	

每个月购物若干次，网上线下都有，购买前会了解产品和服务质量。

Befragung 20:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	X	
2) 您与消费者保护有何关联? (请在这里回答) 我认为自己作为消费者要得到保护。		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	X	
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答) 一方面企业完善了售后服务体系, 并且改善了客户服务质量, 另一方面由于“大众点评”等第三方平台的出现, 消费者可以在平台上发泄对服务的不满或者表达对服务的好评。		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							X		

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					X				

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护?

(请在这里回答)

核心是做到如实披露。例如有些饮料实际的含糖量明显高于标注的含糖量, 这导致消费者被误导。再例如有些成分可能会导致过敏, 但是由于厂商没有做到如实标注导致一些安全问题。

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	X	

8) 您是否了解自己作为消费者的权益?	X	
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么?		
(请在这里回答)		
如实了解产品或者服务的有关信息, 在产品或者服务出现问题的时候可以及时得到厂商的补偿。		

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
X									

10) 新的消费者权益保护法(2013年修订后)加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						X			

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗?	X	
12) 如果发生争议, 您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼?		X
12.1) 如果是, 您提起诉讼的方式和地点?		
(请在这里回答)		
12.2) 如果不是, 您如何解决与经营者的纠纷?		
由于个人时间有限, 如果初步沟通无法得到解决, 就不再追究。		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论
普通消费者其实不一定直接了解《消费者权益保护法》, 更多时候需要监管部门去监督企业执行相关法规, 并对违反情况进行监督。或者说, 消费者被保护是一个被动行为, 不具备主动性。

第2部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗?		X
14) 您是否已经与消费者协会打交道?		X
14.1) 如果是, 您对消费者协会的体验如何? 你和它有什么关系?		
(请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗? (www.cca.org.cn)		X
15.1) 如果是, 您如何使用本网站? 你会在网上寻找什么内容? 你多久使用一次这个网站? (请在这里回答)		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								X	

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议, 以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		X							

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							X		

19) 自消费者协会成立以来, 消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				X					

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				X					

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者?
(请在这里回答)

消费者协会需要提高存在感。很多时候消费者并未意识到存在这样一个社会组织。所以建议进行广告、电视等渠道的推广，让更多消费者了解到消费者协会的存在和作用，从而更好地保护消费者权益。

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									X

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

首先产品开始存在竞争，从而产品质量大幅提升；其次产品自主定价，开始出现高低端产品的分层；最后中国的自主消费品牌逐步形成，并且在一部分市场逐步替代进口品牌。

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？

个人没有经历过这个时期。据说是计划经济，发粮票配给，很多人吃不饱穿不暖。

25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？

不了解。

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		X
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		

关于中国消费者协会的进一步评论

无

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		X							

28) 消费者协会由国家支持。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

不适用									非常
		X							

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							X		

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				X					

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

(请在这里回答)

实际存在一些民间的消费者维权组织，是民众自发组建的，这些往往是最值得信任的消费者维权组织。大多数有人经营的维权机构实际上无法达到维权效果。民间维权组织一般只有在引起媒体的关注和报道之后，才能真正让厂商采取补救行动。

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					X				

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

不适用									
		X							

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							X		

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								X	

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			X						

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		X							

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

进一步评论费者行业的活动家之间的联系

目前还是依赖民间消费者维权组织，中国很难出现这正独立的无偏见维权组织，只能就事论事。

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

不适用									非常
								X	

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						X			

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					X				

44) 您如何了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

一般去网站上搜索评价，如果评价好就购买。

45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

大众点评，百度

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			X						

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				X					

<p>49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？</p> <p>(请在这里回答)</p> <p>权责划分清晰，监管部门对维权行为足够重视。</p>

<p>关于消费者环境演变的进一步评论</p> <p>中国消费者权力在不断得到更多的保护，但是大多数服务和产品质量的提升均系商业化行为，NGO 和政府组织基本没有做为。</p>

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	男
年龄	
最高水平的教育	硕士
行业	金融
<p>请描述您的购买行为：您多久去购物一次？ 在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？ 你在网上或线下购物吗？</p> <p>(请在这里回答)</p> <p>一个月一次。一般没有时间了解，随便购买。网上或者线下都有，网上购物居多。</p>	

Befragung 21:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗？ （勾选适用）	是的	
2) 您与消费者保护有何关联？ （请在这里回答） 有在多个国家作为消费者的体验		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	是的	
3.1) 如果是这样，消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答)		
中国消费者权益法起步较晚，1993 年立法时确立了消费者的知情权，平等交易权，依法求偿权，2014 年有立法更新，从强化经营者义务，规范网络购物等角度建立消费工艺诉讼制度。		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

5) 大多数消费者保护计划来自该国。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	√								

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护？

(请在这里回答)

消费者权益和社会中人的诚信及品质相关。目前中国依然有很多无证产品，有证产品合格率也并不高，包括假冒伪劣等，都是可改善的方面。

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗？ (勾选适用)	是的	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益？	是的	
8.1) 如果是，您作为消费者的权利和利益是什么？ (请在这里回答)		

安全权，知情权，选择权，公平交易权，获赔权，结社权，获知权，尊重权，监督权

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

10) 新的消费者权益保护法（2013年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？	是的	
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		不是
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？ 线上购物通常是通过与经营者直接沟通试图解决，如无效则申请平台接入。 线下购物也是通过与商铺直接沟通，依据问题类型，无效则申请商场或者品牌介入 购物初期选择很重要，避免后期纠纷		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论

第2部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？		不是
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		不是
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)	是的	

15.1) 如果是，您如何使用本网站？你会在网上寻找什么内容？你多久使用一次这个网站？

(请在这里回答)

使用很不频繁，也许几年会看，通常和国际消费者权益日的 3.15 消费者权益日有关。

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				选择 5					

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				选择 5					

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				选择 5					

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			选择 4						

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				选择 5					

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

如能更有效地为消费者维权，应能吸引更多消费者。

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			选择 4						

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

从供给制逐渐向市场化发展，消费者也逐渐从囊中羞涩到有一定的可支配资金

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？

不了解，物质应该相对贫乏，肉、蛋、粮、油受到 x 斤/月每人等限制

25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？

中国消费者协会是 1984 年才设立的

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		不是
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		

关于中国消费者协会的进一步评论

消费者协会建立了投诉和解平台

htxt.cca.cn

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

29) 经营者由国家控制。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

不适用									
						√			

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			√						

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

(请在这里回答)

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		√							

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

进一步评论费者行业的活动家之间的联系

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

44) 您如何了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

产品说明书，网络评测，客户体验留言

45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

网络购物平台，如天猫京东等可通过发问来获取用户的感受

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？

(请在这里回答)

加强产品监督，生产出更安全，更合规的产品

关于消费者环境演变的进一步评论

随着市场的逐渐开放，全球化的加剧和物流效率的进一步提高，中国消费者已经可以很自如地购买世界其他国家的商品，即使加上运费和关税，很多产品对比国内同类品依然有价格或者品质上的优势。对于生产商来说面临这更广大的竞争。然而，一旦出现了问题，海外购物的维权则相对困难。

--

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	男
年龄	
最高水平的教育	
行业	
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？ 你在网上或线下购物吗？	
(请在这里回答) 线上购物占到总购物金额/时常的 90%，会尽量多地了解平台，商家，产品等	

Befragung 22:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 3 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	Y	
2) 您与消费者保护有何关联? 权益受侵向消协投诉		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)		Y
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答) 无		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护? (请在这里回答) 二线城市以下

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	√	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?		√
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么? (请在这里回答)		

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？		√
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？	√	
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答) 找律师咨询		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？	√	
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		√
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？ 你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)		√
15.1) 如果是，您如何使用本网站？ 你会在网上寻找什么内容？ 你多久使用一次这个网站？ (请在这里回答)		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

宣传普及法律知识 中国的民法知识普及的不全面

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

零售业发达 物资丰富

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？
用粮票兑换货物 货物流通市场匮乏
25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？
不知道

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		√
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		

关于中国消费者协会的进一步评论
就跟工会一样组织的普通存在

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

						√			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

老师
普及消费知识维护权益

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

进一步评论费者行业的活动家之间的联系									
资本主义生产 消费者消费									

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

44) 您如何了解产品和服务的质量？

(请在这里回答) 自己用后和网站点评
45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量?
(请在这里回答) 淘宝 官网 百度 谷歌

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施?
(请在这里回答) 普及法律知识吧

关于消费者环境演变的进一步评论
无

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	女
年龄	
最高水平的教育	本科 BACHELOR
行业	Travelling
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？	
(请在这里回答) 3 天左右 了解 网上线下都购物	

Befragung 23:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	√	
2) 您与消费者保护有何关联? (请在这里回答)		
作为消费者,我有权维护自己的消费权益,举一个很简单的例子,如果我在淘宝上买到了不满意的货品,我会联系商家退货或换货。		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	√	
3.1) 如果是这样,消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答)		
以前很多老百姓都没有这个意识,买到不合适的东西,也就算了,但现在很多商家的服务也是越做越好了,只要有正当的理由都可以退货换货,除了一些特价的货品。特别是淘宝还可以七天内无理由退货换货。		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。
(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	√								

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护?
(请在这里回答)

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	√	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?		√
8.1) 如果是,您作为消费者的权利和利益是什么? (请在这里回答)		

--

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7 √	8	9	10 非常

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？		√
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		√
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答)		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？ 一般会私了。		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？	√	
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		√
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？ 你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)		√
15.1) 如果是，您如何使用本网站？ 你会在网上寻找什么内容？ 你多久使用一次这个网站？ (请在这里回答)		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

目前为止，我个人并没有对这个机构有太多了解，也并没有感受到它带来的利益。

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									√

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答) 根据国家的经济体制在改变。
24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？
不清楚
25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？
不清楚

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？		√
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		

关于中国消费者协会的进一步评论

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

							√		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？

(请在这里回答)

政府出台的一些政策。

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							√		

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						√			

进一步评论费者行业的活动家之间的联系

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
								√	

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

44) 您如何了解产品和服务的质量？

(请在这里回答) 看产地和成分。
45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量?
(请在这里回答) 产品的官网。

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				√					

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					√				

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施?

(请在这里回答)

关于消费者环境演变的进一步评论

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	女
年龄	
最高水平的教育	本科
行业	酒店
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？	
(请在这里回答) 一般喜欢现下购买，对网上的质量不放心，除非比较忙才会在网上买。	

Befragung 24:**第 1 部分 消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	X	
2) 您与消费者保护有何关联? (请在这里回答)		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	X	
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答)		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		X							

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		X							

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护?

(请在这里回答)

	是的	不是
7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	X	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?	X	
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么? (请在这里回答)		

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

不适用									
			X						

10) 新的消费者权益保护法（2013 年修订后）加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		X							

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗？		X
12) 如果发生争议，您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼？		X
12.1) 如果是，您提起诉讼的方式和地点？ (请在这里回答) 不清楚		
12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？		

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论

第 2 部分 中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？	X	
14) 您是否已经与消费者协会打交道？		X
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？ 你和它有什么关系？ (请在这里回答)		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)	X	
15.1) 如果是，您如何使用本网站？ 你会在网上寻找什么内容？ 你多久使用一次这个网站？ (请在这里回答) 不用		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

不适用									非常
	X								

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			X						

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				X					

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				X					

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？

(请在这里回答)

24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？

25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？	X	
26.1) 如果是，您知道哪些协会？ 你怎么用这些？		
(请在这里回答)		
不用		

关于中国消费者协会的进一步评论

第 3 部分 消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								
32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？ 消费者如何受到鼓励？ (请在这里回答)									

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					X				

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		X							

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中， 国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

	X								
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

进一步评论费者行业的活动家之间的联系

第 4 部分 消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
							X		

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						X			

44) 您如何了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

--

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
					X				

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	X								

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？

(请在这里回答)

关于消费者环境演变的进一步评论

第 5 部 关于答辩人的资料

性别	男
年龄	
最高水平的教育	
行业	
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？	
(请在这里回答)	

Befragung 25:**第 1 部分消费者保护和消费者权益保护法**

	是的	不是
1) 你知道“消费者保护”一词吗? (勾选适用)	是的	
2) 您与消费者保护有何关联? (请在这里回答)		
没有关系, 大多数时候的投诉也是没有效果的。		

	是的	不是
3) 近年来消费者保护措施有所改变吗? (勾选适用)	没有明显改变	
3.1) 如果是这样, 消费者保护方面的变化是什么? (请在这里回答)		
法制不彰, 官商勾结, 依然严重存在。		

4) 消费者保护已在中国得到充分实施。

(勾选适用)

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	没有得到充分实施								

5) 大多数消费者保护计划来自该国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	应该说大多数保护是自我保护								

6) 您认为在哪里可以改善消费者保护?

(请在这里回答) 前提是必须法制得到实现, 中国不是法制国家, 是人治。

	是的	不是
--	----	----

7) 你知道消费者权益保护法吗? (勾选适用)	知道	
8) 您是否了解自己作为消费者的权益?	知道	
8.1) 如果是, 您作为消费者的权利和利益是什么? (请在这里回答)		
没有虚假广告宣传, 没有假冒伪劣产品, 购买产品不受欺诈和胁迫。如果收到损害, 可以向消协投诉, 得到赔偿。		

9) 消费者设定了大多数消费者保护计划。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	通常没有有意识地设定保护计划								

10) 新的消费者权益保护法 (2013 年修订后) 加强了消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		要落实才行, 纸上的东西只是好看, 未必有实际作用							

	是的	不是
11) 你知道集体诉讼的可能性吗?	是的	
12) 如果发生争议, 您是否已经在经营者和您之间提起过诉讼?	没有	
12.1) 如果是, 您提起诉讼的方式和地点? (请在这里回答)		

12.2) 如果不是，您如何解决与经营者的纠纷？
损失不大，就放弃，因为提起诉讼通常没有结果，即使有，也过程漫长。

关于消费者保护和消费者权益保护法的进一步评论
无法评论，因为中国不是法制国家。

第 2 部分中国消费者协会

	是的	不是
13) 你了解中国消费者协会吗？	不了解	
14) 您是否已经与消费者协会打交道？	没有	
14.1) 如果是，您对消费者协会的体验如何？你和它有什么关系？ (请在这里回答) 没有体验，也不相信它能真正保护消费者。		

	是的	不是
15) 您知道中国消费者协会的官方网站吗？ (www.cca.org.cn)	不知道	
15.1) 如果是，您如何使用本网站？你会在网上寻找什么内容？你多久使用一次这个网站？ (请在这里回答)		

16) 消费者协会是代表消费者利益的团体。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	文字 理解 是代 表消 费者 利益								

17) 消费者可以为消费者协会提供新的想法和建议，以改善对消费者保护。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	不是 权力 机构，								

	没有 管制 功能								
--	----------------	--	--	--	--	--	--	--	--

18) 消费者协会致力于消费者的权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	应该是这样，但是实际上很难做到								

19) 自消费者协会成立以来，消费者的利益已经传递到了国家。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	没有多少改善								

20) 消费者协会为社会活动提供了机会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	不清楚								

21) 消费者协会可以做些什么来更好地吸引消费者？

(请在这里回答)

它必须有实际的管制功能，并能按法律本身赋予的权利保护消费者

22) 自 1978 年改革开放以来，消费者可以自由选择消费。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
						是			

23) 改革开放以来，消费行业发生了哪些变化？
(请在这里回答) 可以自主选择消费
24) 毛泽东时代（1978 年以前）消费领域的情况如何？
基本没有消费，几乎所有生活必需品都是配额供应，必须凭票证按户籍所在地，在规定的商店和地点，在规定的时期内购买。没有市场供应。
25) 协会在毛泽东时代的样子是什么？
好像没有这个机构吧。

	是的	不是
26) 您是否了解消费者保护以外的其他领域的协会和组织？	是的	
26.1) 如果是，您知道哪些协会？你怎么用这些？		
(请在这里回答) 红十字协会，科学协会，作家协会，妇女联合会，桥牌协会，戏剧协会，作家文联，等等，多如牛毛，都是用纳税人的钱养的政府机构，打的是民间牌子。		

关于中国消费者协会的进一步评论
没有

第 3 部分消费者行业的活动家之间的联系

27) 大多数消费者保护计划来自消费者协会。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			没有听说过什么保护计划						

28) 消费者协会由国家支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									政府直接控制

29) 经营者由国家控制。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									是的

30) 消费者协会提出保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				不清楚，肯定有适用的措施，但是得不到实施					

31) 鼓励消费者行使其权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				是					

32) 谁鼓励消费者行使自己的权益？消费者如何受到鼓励？

(请在这里回答)

那只是宣传，绝大多数消费者都是自我保护

33) 消费者会得到消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
		不一定，即使有，这种支持也是非常弱的							

34) 消费者协会向消费者通报消费者行业的当前事件。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			没有						

35) 消费者协会警告消费者免受产品和服务缺陷的影响。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
			是的						

36) 消费者协会从国家获得其职责。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
									是的

37) 消费者联合会监督经营者保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				很难 起到 监督 作用					

38) 在消费者和经营者之间的纠纷中，国家介入支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				政府 通常 保护 商家 而不是 个人					

39) 消费者转向国家以保护消费者。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常

				没有					
--	--	--	--	----	--	--	--	--	--

40) 消费者协会积极，有效和可持续地支持实施保护消费者的措施。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				没有					

进一步评论费者行业的活动家之间的联系

往往是民间消费者自己组织起来实行自我保护

第 4 部分消费者环境的发展

41) 近年来，产品和服务的质量有所提高。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
				也许					

42) 消费者可以信赖所提供的产品和服务。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	不可以								

43) 消费者知道如何处理产品和服务缺陷。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	大多数不清楚								

44) 您如何了解产品和服务的质量？

(请在这里回答) 看品牌和使用情况

45) 您通过哪些平台了解产品和服务的质量？

(请在这里回答)

看网上评论

46) 在消费者和经营者之间的争议中，消费者获得消费者协会的支持。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	非常有限								

47) 由于消费者协会的工作，使得产品和服务的质量都得到了提升。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	不是								

48) 消费者保护举措加强了消费者的个人权益。

1 不适用	2	3	4	5	6	7	8	9	10 非常
	没有								

49) 您希望在消费者保护方面采取哪些措施？

(请在这里回答)

杜绝虚假宣传，禁止伪劣产品，严惩欺诈商家

关于消费者环境演变的进一步评论

法制得到真正体现是前提

第 5 部关于答辩人的资料

性别	男
年龄	
最高水平的教育	大学
行业	国际贸易
请描述您的购买行为：您多久去购物一次？在购买之前，您是否了解产品和服务的质量？你在网上或线下购物吗？	
(请在这里回答) 基本在实体商店购物，每个星期都有购买行为。	