



贸易和发展理事会
贸易和发展委员会
消费者保护法律和政策政府间专家组
第五届会议
2021年7月5日和6日，日内瓦
临时议程项目9
智利消费者保护法律和政策自愿同行审评

智利消费者保护法律和政策自愿同行审评：概述*

* 本文所载调查结果、解释和结论仅代表作者本人的观点，并不一定反映联合国、其工作人员或会员国的意见。本文件概述了智利消费者保护法律和政策自愿同行审评的完整报告。



一. 引言

1. 大会在其 2015 年 12 月 22 日关于消费者保护的第 70/186 号决议中重申，《联合国消费者保护准则》载列了一套宝贵的原则，用于阐明消费者保护法规、制度、执法机构和政策所应具有的主要特点。联合国贸易和发展会议(贸发会议)消费者保护法律和政策政府间专家组的任务包括对国家主管当局实施的国家消费者保护法律和政策进行自愿同行审评。¹ 智利是继摩洛哥、印度尼西亚和秘鲁之后，第四个接受此类审评的贸发会议成员国。

2. 自愿同行审评的目的是对一国消费者保护法律和政策的有效性进行独立的外部评估。审评有三个目标：(a) 分析法律、体制和公共政策框架以及执法情况，以确定改进法律和体制框架的挑战和机会；(b) 评估利益攸关方对消费者保护的认知和贡献；(c) 制定和提议适当措施，并通过能力建设方案协助各国执行相关措施。² 本说明是一份报告的摘要，该报告是讨论审评的基础。³

二. 政治、经济和社会背景

3. 智利是一个有 1,750 万人口的南美国家。⁴ 根据联合国开发计划署的人类发展指数，智利在世界上排名第 42 位，在区域内名列前茅。⁵ 根据智利社会发展和家庭部(2019 年)的数据，2006 年至 2017 年，贫困发生率从 29.1%降至 8.6%；极端贫困率从 12.6%降至 2.3%(即 412,839 人)。⁶ 然而，进展并不均衡，农村地区的贫困人口是城市地区的两倍多。

4. 2019 年，经济放缓，社会不满情绪明显，针对这一情况，社会支出有了增加。⁷ 此外，2020 年 10 月 25 日举行了全国公民投票，公民表示赞同启动制定新宪法的制宪程序的倡议。⁸

¹ 大会第 70/186 号决议附件第 97(c)段和 TD/519/Add.2 号文件第 76(x)段。

² 见消费者保护法律和政策自愿同行审评框架(TD/B/C.I/CPLP/6)。

³ 贸发会议，2021 年，智利消费者保护法律和政策自愿同行审评(联合国出版物，日内瓦，即将出版)。

⁴ 智利国家统计局，可查阅 <https://www.ine.cl/estadisticas/sociales/censos-de-poblacion-y-vivienda>。

⁵ 联合国开发计划署，2019 年。《2019 年人类发展报告：超越收入，超越平均，超越现在：21 世纪人类发展中的不平等——概述》(纽约)。

⁶ 智利社会发展和家庭部，《2019 年社会发展报告》，可查阅 http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Informe_de_Desarrollo_Social_2019.pdf。

⁷ 同上。

⁸ 智利，2020 年，制宪进程，可查阅 <https://www.gob.cl/procesoconstituyente/#cronologia>。

三. 立法框架

A. 消费者权益保护标准(第 19.496 号法律)

5. 1997 年 3 月 7 日关于消费者保护的第 19.496 号法律规定了保护消费者权利的规则。该法授权国家消费者事务局确保消费者保护标准得到遵守。第 19.496 号法律规定其适用范围仅为部门法(对该法的补充)未涵盖的那些方面。

6. 阿根廷、巴西、哥伦比亚、墨西哥和秘鲁的做法是将消费者保护的規定也列入宪法, 经济合作与发展组织成员国也都逐步这样做,⁹ 但智利没有这样做。不过, 智利宪法法院已经确认消费者保护规则的重要性和特殊性质。¹⁰ 相关情况可以在现行《宪法》框架内予以处理。

7. 关于消费者保护的第 19.496 号法律确认消费者的基本权利和义务如下:

(a) 自由选择商品或服务;

(b) 有权及时获得关于所提供的货物和服务、其价格、采购条件以及所提供的货物和服务的其他相关特征的准确信息, 并有义务负责任地接收信息;

(c) 有权不受商品和服务提供商任意歧视;

(d) 在商品或服务消费方面享有安全, 有健康和环境方面的保护, 并有义务避免可能影响环境的风险;

(e) 在供应商违反所承担的的义务的情况下, 有权为物质和精神上的所有损害及时获得充分赔偿, 能诉诸司法, 能利用法律规定的手段;

(f) 接受负责任的消费教育, 有义务只用正规商品。

8. 同样, 该法还为金融产品或服务等确立了具体的消费者权利。

9. 第 19.496 号法律承认, 以个人、一般、集体或分散的方式受到影响的消费者可以在没有律师协助的情况下向当地警察法院提起个人诉讼。¹¹ 消费者事务局代表消费者的一般利益, 可以为广大消费者的利益, 在同一法院提起性质相同的法律程序, 或参与消费者提起的某一项法律程序。

10. 然而, 第 19.496 号法律没有重申消费者保护法指导原则及其对介入或可能介入这一领域事务的所有部门的全面适用。这一点与关于消费者保护的第 19.496 号法律与对保护消费者权益有关的特别法律之间的相互作用特别相关, 因为各个部门缺乏最低共同标准。

⁹ 见贸发会议的全球消费者保护地图, 可查阅 <https://unctadwcpm.org/map.html>(2021 年 4 月 20 日访问)。

¹⁰ 这在第 980-07 和第 4792-18 号案件中很明显。全文见 <https://www.tribunalconstitucional.cl/expediente>。

¹¹ 第 19.496 号法律明确规定, 消费者如果没有经济能力支付法律费用, 可以从适当的法律援助机构得到协助。

B. 第 21.081 号法律赋予国家消费者事务局的权力

11. 2018年9月13日公布的第21.081号法律是对关于智利消费者保护的19.496号法律的最新修订。简而言之，该法规定了以下权力：(a) 监督；(b) 行政解释；(c) 提出规范修订建议；(d) 提起集体自愿程序；(e) 评估合规计划。

12. 有的部门不受监管，在这种情况下，消费者保护立法框架就失去作用，在产品安全、电子商务、集体程序的某些具体方面特别如此，详情如下。

四. 公共政策框架

A. 消费者决策信息机制

13. 消费者事务局为改善决策开发了各种工具：

- **互动平台。**由交互式数字工具组成，提供充分的信息，帮助消费者决策，例如：
 - 消费者信用比较。
 - 生物等效医药产品报价。
 - “我要退出。”其功能是增强市场透明度，以便能够只要说明理由即可简单迅速地终止合同。
 - 消费者信息优化研究(一个被称为“行为洞察力”的概念)。一个突出的例子是基于消费者对电费到户做法的反馈，研究电费账单的重新设计。
- **对特定市场的研究。**¹² 通过分析和利用有关消费者和消费者保护系统中其他相关行为方的主要信息，监测市场行为并查明违反消费者条例的行为。这些研究还为消费者事务局的调查、内部管理分析和决策过程提供了宝贵的资料。
- **数字媒体和新闻的工具和内容。**2019年，消费者事务局在全国媒体(新闻、网络媒体、广播、电视)上出现或被提及的次数达到11,185次。这一结果对消费者事务局的形象产生了积极影响，使其跻身于过去三年来表现受认可度最高的八个实体之列。
- **在冠状病毒病大流行的背景下信息的获取。**(一) 关于冠状病毒病的网页，汇集与疫情有关的主要法律、新闻、研究和相关信息；¹³ (二) 紧急情况下29种高需求商品报价系统，于2020年4月推出。

¹² 例如，见以下研究：<https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-57783.html>、<https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-55976.html>、<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-56135.html>、<https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-56901.html>、<https://www.sernac.cl/portal/619/w3-propertyvalue-65861.html>和<https://www.sernac.cl/portal/619/w3-propertyvalue-20977.html>。

¹³ 见<https://www.SERNAC.cl/portal/604/w3-propertyname-774.html>。

14. 实施所有这些机制的经验表明，需要开发主要信息来源，使消费者能够获得直接信息，确定其性质，使信息服务能聚焦优先群体。此外，金融领域消费者行为研究有了成功经验，有必要将其推广到其他领域，以改善公共政策。

B. 建立适当的基础设施，以制定、实施消费者保护政策，监测其运作情况¹⁴

1. 针对或有需求的体制性行动

15. 目前的社会和卫生环境对实施各项倡议是一项挑战。消费者事务局通过评估机构项目的管理和实施，展示了以创新方式迅速实施解决方案的高强能力。

2. 解释性通告

16. 根据第 19.496 号法律第 58 条，消费者事务局发布两种告示：解释性通告和行政意见。前者先是对条例的一般性解释。后者是根据公民提出的请求，对特定案件发表意见。在冠状病毒病大流行的背景下，消费者事务局发布了四份解释性通告，这些通告可以通过及时发布解释予以加强，以便尽可能地给予市场法律确定性。¹⁵ 解释性通告由于没有发至市场参与方和司法机构，其作用可能受影响。

C. 监督

17. 第 21.081 号法律生效后，消费者事务局于 2019 年 3 月依据国家监督政策，开始承担新的监督职能。在国家层面，消费者事务局在 2019 年开展了 529 项监督行动，在 2020 年开展了 1,065 项监督行动，特别注重战略性的服务市场和受疫情影响最严重的市场。这需要逐步部署人员、设备和程序，以实现其目标。

D. 纠纷的解决和对消费者的赔偿

18. 智利有一套复杂的纠纷解决系统，系统以两个轴心为基础：行政投诉(消费者关照模式)和集体程序(包括集体自愿程序和集体诉讼)，详情如下。智利仍有空间探索全面实施解决个人纠纷的替代性办法，或庭外解决办法，如调解和仲裁，包括在线解决方式。

1. 消费者关照模式

19. 消费者事务局设有一个高效率有实效的消费者纠纷解决系统，称为消费者关照模式，服务免费提供，当事人可在场，也可以不在场，服务遍及智利各地区，另外还有 228 个市政平台和其他公共服务。2019 年，通过消费者关照模式平台登记的申诉超过 37 万起。

20. 自 2019 年以来，消费者事务局一直在努力整合这一投诉平台(消费者关照模式)与在线纠纷解决机制，在线纠纷解决机制用于处理消费者个人申诉，包括利

¹⁴ 《联合国消费者保护准则》第 8 段指出，“会员国应为制定、执行和监测消费者保护政策提供或维持适当的基础设施”(大会第 70/186 号决议，附件)。

¹⁵ 可查阅 <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-21072.html>。

用在线消费者调解和仲裁方式。目前，调解和仲裁只限于金融领域，借助消费者事务局证书，金融领域监管较严，实践较丰富。¹⁶

2. 集体自愿程序

21. 集体自愿程序是一种庭外行政程序，用以处理集体或大众消费问题，¹⁷ 在 2018 年和 2019 年，处理的案件有 17 起，为 1,351,796 名消费者提供了总额超过 4,400 万美元的赔偿。

22. 集体自愿程序的目的是以赔偿、补偿或退款方式，迅速、全面、透明地为所有受影响的消费者解决问题。自该机制投入使用之日起至 2020 年 8 月，已启动了 30 项集体自愿程序，其中 8 项程序已结案，给消费者带来了有利的结果，只有 5 项程序没有给消费者带来有利的结果。

23. 尽管智利在利用集体自愿程序方面经验丰富，但仍有两个方面的监管不能令人满意：为消费者事务局以外的合法权利人支付合理费用；扩大在特别程序框架内给予的赔偿和补偿的分配机制，以维护消费者的集体利益和个体利益。

3. 集体诉讼

24. 集体诉讼可由以下行为方提起：(a) 消费者事务局；(b) 消费者协会；(c) 50 名以上受影响消费者。诉讼提交司法机构，以保护消费者的权利，由司法机构最终裁定赔偿问题。从 2014 年到现在，消费者事务局已经提起了 77 起集体诉讼，38 起已完结，消费者获得赔偿近 1.73 亿美元。

25. 对消费者权利的司法保护，无论是通过集体诉讼还是个人诉讼，是确保诉诸司法的关键，对负责解决纠纷和赔偿事宜的人员的培训至关重要，需要不断加强。法律援助机构也有责任为负担不起这一程序的费用为消费者提供帮助，其范围应充分广泛，并充分发挥效力。

4. 赔偿情况报告

26. 对于每一种保护机制，消费者事务局都编制赔偿或补偿情况报告，利用经济模型估计因违反合同条款、滥用条款或违反消费者权利法的一般行为而受到影响的消费者所遭受的经济损害(包括经济或物质损害：直接损害和利润损失)以及非经济损害或精神损害。

E. 自愿合规方案

27. 消费者事务局最近被授权批准公司提交的自愿合规方案，这可具有双重性质：作为预防措施，找出风险，并酌情纠正已发现的风险情况；作为措施谈判的一部分内容，随后可酌情启动集体自愿程序。无论如何，核准合规方案并不妨碍

¹⁶ 消费者事务局证书(或消费者事务局金融证书)是消费者事务局授予信贷服务提供商、保险提供商以及一般金融产品提供商加入合同的标志，前提是这些机构提出申请并证明它们遵守法律规定的某些条件。

¹⁷ 消费者事务局，2019 年，应公司请求或根据消费者协会投诉启动集体自愿程序的信息指南，可在文档处下载，网址为 <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-55750.html>。

消费者事务局续履行其监督职能。这一举措应扩大适用范围，特别是适用于对消费者福祉影响最大的行业。

F. 保护机制的优先地位

28. 消费者事务局有权调查的市场和行业很多，收到的消费者申诉越来越多，他们觉得因某些供应商的行为而受到不利影响，而他们可用资源有限。有鉴于此，消费者事务局优先安排其行动，关注特别敏感的市场、供应商的不良行为以及战略因素。

29. 不过，消费者事务局尚未发布解释性通告，公布优先对违反消费者保障标准的行为提起集体诉讼的客观准则。公布这样的准则将不仅有助于确保决策具有透明度，使保护工具能得到有效利用，也有助于促进采取避免进一步损害消费者利益的做法，为消费者寻求赔偿，确保他们的权利得到有效保护。

G. 电子商务

30. 消费者事务局已经采取了一些措施来补充电子商务领域的规定。2020年4月6日通过第0326号决议发布了一份解释性通告，¹⁸ 作为对2019年关于电子商务良好做法的通知(2019年3月21日第0184号决议)¹⁹ 的补充，重点处理疫情造成的特殊情况。²⁰

31. 在这方面，鉴于数字平台在全球运营，重要的是加强电子商务的监管框架，加强消费者事务局的作用，加强关于数字市场的国际合作。

五. 智利消费者保护体制框架

A. 国家消费者事务局

32. 根据第19.496号法律第57条，消费者事务局是一个去中心化的公共服务机构，具有法人资格和自有资产。消费者事务局确保该法律的规定和与消费者有关的其他规则得到遵守。

33. 根据向贸发会议报告的数据，²¹ 消费者事务局年度预算约为1,900万美元，总共有354名工作人员，256人专门从事消费者保护工作。2017年至2019年期间，机构预算平均为1,810万美元(低于区域其他国家这方面的预算，如哥伦比亚6,300万美元，墨西哥5,680万美元，并远低于经济合作与发展组织国家这方面的预算，如澳大利亚2亿美元，法国2.76亿美元，大不列颠及北爱尔兰联合王国

¹⁸ 智利国家消费者事务局，2020年，关于冠状病毒病大流行期间远程交易的解释性通告，可查阅 https://www.sernac.cl/portal/618/articles-58438_archivo_01.pdf。

¹⁹ 智利国家消费者事务局，2019年，关于电子商务良好做法的解释性通告，可查阅 https://www.sernac.cl/portal/618/articles-9195_archivo_01.pdf。

²⁰ 2020年，消费者事务局与经济部合作制定了电子商务条例，目的是为消费者提供与在面对面交易或混合形式交易的情况下同等的保护。

²¹ 贸发会议全球消费者保护地图(国家反应部分)的信息，可查阅 <https://unctadwcpm.org/answers.html>。

8,700 万美元)。为了能够有效地履行职能，有必要为消费者事务局分配更多的财政资源。²²

34. 要加强对消费者的保护，需要加强消费者事务局，使其能够加强行动，特别是加强对收入水平较低的群体的帮助，近一半的消费者仍然认为求助于消费者事务局不容易(47.5%)。加强消费者事务局还将使农村地区(约 12.2%的人口所在地区)的消费者能够得到更好的服务。

35. 所有这一切都需要消费者事务局在国家一级广泛开展工作，与市政当局携手，在消费者事务局的领导下，不断改进工作，对参与消费者保护的市政官员进行培训。

B. 消费者保护关系

36. 智利的消费者保护公共政策主要由消费者事务局在其法定权力框架内制定。现有许多机构具有不同的权限，对消费者有影响。

37. 在机构间关系中，在智利的模式下，关于特定主题有正式协调安排，例如产品安全(国家产品安全委员会)与金融服务(金融教育委员会)。

1. 体制关系

38. 消费者事务局正在制定一项旨在加强机构关系的战略，以确定和推广良好做法，确定有影响力的空间，并制定有助于负责任的消费文化的举措。

39. 在所有国家行政机关之间设立一个常设机构，由与维护消费者和用户权利有关的公共政策最高职能层参与，是国际上一种良好做法。这一机构也可以考虑让民间社会和企业参与。国家各行政机构间公共政策常设机构的首要任务可以是由与消费者保护有关的国家各行政机构联合制定一项保护消费者的协调战略，特别关注易受伤害的消费者，以此作为国家政策的一部分。

2. 与供应商的关系

40. 在与公司的关系方面，所设的机制有：(a)《游说法》(2014 年第 20.730 号法律)；(b) 公私实体工作组；(c) 互操作性，以便利处理和解决与供应商相关的事项；(d) 咨询委员会，公司可通过与消费者事务局职权范围内的事项有关的六个商业协会参加咨询委员会工作；(e) 传播机制，如研讨会、会谈、会议等，同时监督相关消费者保护法的遵守情况。

3. 与民间社会的关系

41. 智利设有民间社会协商理事会。该理事会 2011 年开始运作，发表咨询意见，但不具有约束力。委员会具有多元性。不妨对一些类似的情况加以比较，比如法国也设有国家消费者委员会，作为消费者协会和雇主协会之间的联合协商机构。重要的是，应继续为公共政策讨论创造公民参与的空间，以期提出反映国家社会文化现实和消费者需求的监管改革。

²² 关于这一点，见《联合国消费者保护准则》第 15 段(大会第 70/186 号决议，附件)。

42. 自 2005 年以来，智利设立了竞争基金，用于资助消费者协会活动，该基金由一个独立的董事会管理，由消费者事务局协调并提供技术咨询。

4. 国际关系

43. 在国际事务中，智利通过消费者事务局积极努力深化与主要行为方的关系，途径包括：(a) 继续在国际论坛上采取行动；(b) 参加双边合作机构的工作；(c) 为其他消费者保护机构提供技术援助。消费者事务局参与了大约 11 个高级别机构的工作。

44. 在技术援助促进发展和双边合作方面，消费者事务局参与智利-秘鲁两国合作委员会的工作，并通过智利国际开发合作署南南合作方案，与智利国家保护竞争和知识产权局交流良好做法。

C. 消费者保护机构协调

45. 为了改进公共政策的制定和执行工作，考虑到消费者保护的多部门范围，智利推出了贯穿各领域的举措，由涉及消费者保护的公共机构(即金融教育委员会和国家产品安全委员会)参与。这方面的工作表明，需要通过一些已经确定的手段加强消费者金融教育，并审查产品安全的法律框架，以便整合落实经济合作与发展组织和贸发会议的建议。

六. 结论和建议

46. 在为编写本报告进行的研究的基础上，可以得出结论认为，智利订有高度完善、令人满意的消费者保护法律和政策。主要的消费者保护机构，即消费者事务局，具有创新性和灵活性，能够适应公民的不同需求以及不断变化的环境，重要的一点是权力配置的有效性，例如向消费者提供信息，为消费者争取获得赔偿，以此为消费者提供集体保护，这是其他机构的基准。这些因素使该局在涉及消费者保护的其他公共机构以及公众和一般消费者的眼中，树立起知名度颇高的公共形象。在消费者保护领域，智利在区域内是一个领先的国家，在经济合作与发展组织内也是一个领先的国家。

47. 研究得出的建议围绕法律、公共和体制政策框架提出，列于下表：

主题	建议	对象
法律框架	考虑将消费者保护写入《智利宪法》。	国家制宪会议
	在宪法进程的框架内，在比较宪法并考虑到国家制度特点的基础上，阐述技术背景，说明为何应将消费者权利列为基本保障。	消费者事务局
	重申消费者保护法的指导原则及其对所有涉及或可能涉及这一领域的部门的跨部门适用性，特别是第 19.496 号法律所载规则与对保护消费者权利有影响的特别规则之间的关系，确保所有部门的共同最低标准。	立法和行政部门
	参与消费者法规的制定和发展，确定未受监管或监管不足的行业的需求。在这方面，考虑到本报告的内容，并考虑到经济合作与发展组织和贸发会议关于这一主题的建议，制定关于产品安全和电子商务的具体条例。	立法和行政部门/消费者事务局

主题	建议	对象
公共政策	提出一项法律修正案，对向在集体诉讼中获得有利判决的合法权利人(消费者事务局除外)支付合理费用事宜作出规定，以提高透明度，避免潜在的利益冲突。	立法和行政部门
	提议一项法律修正案，以扩大在保护消费者集体和个体利益的特别程序的框架内所给予的赔偿和补偿的分配机制。	立法和行政部门
	由国家各行政机构采取保护消费者的协调战略，特别关注易受伤害的消费者，作为国家政策的一部分。	行政部门
	深化主要信息来源的开发，使消费者能够获得直接信息，确定其性质，使信息服务能聚焦优先群体。此外，建议加强消费者行为研究，以便在监管提案核批的框架内制定解决方案或改进方案。	消费者事务局
	为消费者个人诉诸司法提供便利，建立机制，核查第 19.496 号法律有关法律援助机构为无力支付法律程序费用的消费者提供协助的义务的规定有无得到遵守，并确保为此目的提供必要的资源。	司法和行政部门
	确保、维持、加强行政解释职能，无论是在正常情况下，还是在特殊情况、突发事件或条例未明言涉及的情况下，及时发布适当、明确的解释意见，为市场提供尽可能大的法律确定性。	消费者事务局
	向供应商、消费者和主要行为方传播消费者事务局解释性通告的内容，特别注重有关司法机构，使解释性通告作为行政保护准则纳入合理批评意见评判标准。	消费者事务局
	在这方面，建议编制出版物，扩大消费者保护法的影响，使其在影响力方面达到临界点。	
	以解释性通告形式，公布和传播优先对违反消费者保障标准的行为提起集体诉讼的客观准则。公布这样的准则的目的不仅帮助确保决策具有透明度，使保护工具能得到有效利用，也帮助促进采取避免进一步损害消费者利益的做法，为消费者寻求赔偿，确保他们的权利得到有效保护。	消费者事务局
	扩大个人纠纷解决范围，鼓励在金融领域以外的领域开展仲裁和调解，确保仲裁决定对供应商具有约束力。在这方面，还鼓励支持建立在线纠纷解决机制，包括考虑允许外国供应商参与。	立法和行政部门
加大力度在供应商中推广良好商业做法，推广自愿认证做法，加强监管合规机制，重点是从消费者权利保护的角度，强调合规计划在规模更大、不对称、风险更大的市场中运营的供应商的好处。	消费者事务局	
促进将金融教育纳入学校课程，将消费者保护教育内容纳入初等和中等教育学校课程，促进对金融教育和消费者保护教师开展培训，以便将这方面的教育纳入各种课程和教育资源开发工作，并根据经济合作与发展组织理事会关于金融教育的建议和其他国际经验，制定关于金融教育和常识的准则。	行政部门	
设立国家行政机关公共政策协调机构，由与保护消费者和用户权利有关的最高职能层参与，加强机构间协调机制，确保其运作。这一机构可考虑让民间社会和企业参与。	立法和行政部门	
体制框架	扩展消费者事务局在全国范围内的工作，与市政当局携手，在消费者事务局的领导下，不断改进工作，对参与消费者保护的市政官员进行培训。	消费者事务局
	采用地区分权方式，加大力度为公民参与公共政策讨论创造空间，以期提出反映国家社会文化现实和消费者需求的监管改革。	消费者事务局

主题	建议	对象
	<p>通过司法学院和全国地方警察法官学院，加强对司法机构人员进行关于消费者保护的定期培训，特别注意培训人力或财力资源较缺的地区的法官，并尽可能在学术界的支持下开展培训。</p>	司法部门/消费者事务局
	<p>为消费者事务局增拨预算资源，以提高其监督能力，扩大服务涵盖面，注意数字文盲问题，为弱势消费者提供协助，加强金融领域行为研究，并将其扩大到其他市场，扩大诉诸司法的机会，帮助保护消费者个人利益。</p>	立法和行政部门
