北京商报讯（记者 陶凤 吕银玲）3月15日，时值第38个国际消费者权益日，中消协发布《“凝聚你我力量”中消协消费维权年主题调查结果》（以下简称“调查结果”）显示，多数消费者对目前消费环境表示认同，对未来消费信心充足，九成受访者表示，遇到消费纠纷会采取维权行动，但维权程序复杂成为部分消费者在遇到消费纠纷时放弃维权的主要原因，处理效率低和责任认定难也成为当前消费者维权的痛点。

为了解消费者在消费活动中的维权意识以及消费维权行为，发现消费维权的热点和难点问题，中消协于2020年2月底至3月初在全国范围开展调查，最终获取6502个有效样本。

调查结果表明，在消费行为特征方面，线上消费替代线下消费趋势明显，58.2%的受访者在2019年线上消费比例在50%以上；近六成受访者线上消费超线下消费，与上一年相比，70.6%的受访者线上消费比例有所提升。新冠肺炎疫情加速了日常生活类消费线上化。

近八成受访者认为非常有必要限制野生动物消费行为。受新冠肺炎疫情影响，大众对野生动物买卖大多持负面态度。90%的受访者认为有必要禁止野生动物买卖。

调查结果显示，消费环境感知方面，约六成受访者对当前消费环境表示放心，对所购商品或服务不满意的首要原因是“品质不如意”，服务“打折”和商家跑路是预付卡消费的最大隐患。

商务部研究院流通与消费研究所所长董超在接受北京商报记者采访时表示，目前，消费安全仍存在不可控的风险。品牌商品的假冒伪劣问题频发，产、供、销一体化的“造假产业链”在各产业依然存在，高仿产品与正品无从辨别，不仅损害了品牌形象，也损害了消费者权益。

在消费水平与消费信心方面，41%的受访者对当前生活水平表示“比较满意”或“非常满意”，半数消费者认为自身消费水平为中等，对未来一年消费总体充满信心。

消费维权行为方面，90.2%的受访者遇到消费纠纷会采取维权行动，农村地区消费者对消费纠纷的认知敏感度较低。遇到纠纷时，消费者最常找经营者直接协商解决，或向店铺所在的电商平台申诉。

根据全国消协组织受理投诉情况统计，2019年全国消协组织共受理消费者投诉821377件，同比增长7.76%，解决614246件，投诉解决率75%，为消费者挽回经济损失117722万元。其中，因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉3160件，加倍赔偿金额1607万元。全年接待消费者来访和咨询140万人次。

此外，30.3%采取过维权措施的受访者对维权的结果表示“满意”或“非常满意”。47.9%受访者对当前维权途径感受“一般”，24.2%的受访者对维权途径不满意，“维权过程复杂”严重影响受访者对维权途径的感受，处理效率低和责任认定难也成为当前消费者维权的痛点。

值得一提的是，不采取维权行动、默默忍受的受访者比例为9.8%。维权程序复杂成为选择默默忍受的主要原因，举证困难和维权成本过高占比也较高。