



新消费 我做主

上海市工商行政管理局 上海市消费者权益保护委员会 新民晚报社 联合主办



主题专刊

携手共治,推动上海消费维权进步

—— 2015 年上海市消保委工作盘点

文/庆颖

2015 年,上海市消保委以“携手共治,畅享消费”为主题,切实依法履职,拓展思路方法,提高维权效能,着力推动社会共治,着力推动上海消费维权取得更大进步。盘点一下,有 9 个方面取得了初步成效。

提起首例公益诉讼 推动法治进程

针对手机类投诉持续攀升,智能手机比较试验反映出预装软件不告知、应用软件不可卸的现状与问题,为保障消费者知情权与选择权,市消保委经充分调研论证,在 2015 年 7 月 1 日将天津三星通信技术有限公司和广东欧珀移动通信有限公司诉至市第一中级人民法院,迈出公益诉讼实务性操作的第一步,成为全国首例被法院受理的消费公益诉讼案例。此后,欧珀与三星公司主动沟通、积极整改,包括苹果、索尼、华为、酷派等知名手机生产商也分别上门沟通,承诺或已经实现了相关内容的整改。在诉讼目的已经实现的基础上,该案以裁定准予撤诉告终。

此次公益诉讼的意义不仅限于个案的定纷止争,还推动了国家工信部对移动智能终端应用软件(APP)预置作出规制,破除了智能手机行业捆绑销售应用软件又不告知消费者的潜规则,引起强烈的社会反响;它成功入选由最高人民法院与中央电视台联合评选的“2015 年推动法治进程十大案件”,获得各界高度好评。

落实“一人一物一确认” 推动贯彻新《消保条例》

新《消法》专门针对互联网购物增设了“七日无理由退货”制度。针对新法实施过程中仍存在的“七日内无理由退货”落实难问题,2015 年 3 月 15 日正式施行的上海新《消保条例》进一步做出细化规定,要求经营者“设置提示程序,采取措施或者技术手段,供消费者进行确认”,即“一人一物一确认”的内容。

2015 年 3·15 前夕,为保障新《消保条例》宣传贯彻,推进电商企业落实网购“一人一物一确认”新规,市消保委对上海电商企业落实“七日无理由退货”制度情况进行调查,组织电商企业学习新《消保条例》相关内容,并先后两次召开座谈会开展点评,引导电商企业主动改进网络销售系统,使之更能符合新

规要求,更能突显对消费者权益的保护。此举直接推动了京东商城、苏宁云商、1 号店、易迅网、迅销网等沪上知名电商对新《消保条例》网购“一人一物一确认”规定的执行,保障了消费者网购“反悔权”的落实。

披露营利性教育培训问题 推动行业规范发展

近年来,营利性教育培训市场发展较快,充实了业余教育体系,满足了消费者多元化的受教育需求。与此同时,营利性教育培训服务投诉量也持续增长。上海新《消保条例》首次明确将营利性教育培训服务纳入调整范围。为此,市消保委与上海师范大学组成联合课题组,通过访问 1850 名上海居民,历时 3 个月对上海的营利性教育培训情况进行了专题调查研究。结果显示,消费者对相关服务的总体满意度不低,但有四分之一的消费者曾遭遇纠纷,因企业信息披露不充分、设置“霸王条款”、未兑现服务承诺、违法收集使用个人信息等原因产生的消费纠纷日益凸显。

鉴于华尔街、新世界、英孚、韦博、昂立、绿光、乐宁、新东方等 8 家营利性教育培训企业消费者投诉情况集中,市消保委向其发出《督促改进函》。专题报告引起市领导与主管部门的高度重视,翁铁慧副市长就报告作出批示,市教委主动与市消保委沟通情况,并采取应对措施以强化监管。

明察暗访“上海一日游” 推动旅游行业补“短板”

加快旅游业发展,建设世界著名旅游城市,是上海建设“四个中心”和社会主义现代化国际大都市的主要任务之一。为了解上海旅游消费现状和消费者的需求,2015 年 3·15 前夕,市消保委联手上海师范大学开展了旅游消费调查。结果显示,通过网络购买旅游产品是上海旅游消费的趋势,但由于网上信息不全面或不真实,消费者满意度不高,“一日游”则是上海旅游市场的短板。

为进一步揭示“上海一日游”市

场存在的问题,2015 年 4 月下旬,市消保委联合新民晚报开展消费体察,工作人员模拟游客通过线上线下等不同渠道报名参加了 8 家知名旅行社和网络平台推出的“上海一日游”产品。体察结果发现,携程、途牛、同程、上铁国旅、乔安国旅、京东、美团等 7 家企业存在侵害消费者合法权益的行为,旅游服务中不签订合同、不提供发票、擅自更改行程、擅自增加购物点及自费项目等问题突出。媒体对本次调查和体察内容作了广泛报道。市旅游局以及市文化执法总队、市旅游质监所负责人等主动上门,就推动行业规范发展、同管共治达成共识,相关企业亦积极进行整改。

揭示湿纸巾“三不管”现状 推动纳入专业用品管理

2015 年 4 月至 9 月,市消保委对上海市场销售的 50 件湿巾产品进行了比较试验。在依据现行国家标准进行测试的同时,还对防腐剂成分甲基异噻唑啉酮(简称 CIT)和甲基异噻唑啉酮(简称 MIT)含量进行了测试。结果显示,有 21 件样品检出 CIT,另有 2 件样品 MIT 检出量大于 100ppm。其中有部分厂家宣称产品可用于擦拭婴幼儿舌苔、乳牙等口腔清洁。相关消费习惯调查也发现,受访的 1800 多位消费者有六成以上表示每天都会使用湿巾,其中 96%主要用于手口清洁或婴幼儿的卫生清洁,且使用后不再冲洗。

据调查了解,CIT 和 MIT 及其混合物在我国日化行业中长期作为防腐剂使用,近年来全球多国试验表明其可能对人体造成危害,欧盟等发达国家一直以来都将湿巾归类于化妆品,对上述防腐剂使用有严格限定。而我国将湿巾归类于一次性使用卫生用品,未对防腐剂使用含量作出限定。此次比较试验结果的发布,受到社会广泛关注,央视《每周质量报告》对此作出专题报道;就试验结果反映出的防腐剂使用含量未作限定问题,市消保委提交的将湿巾产品纳入化妆品管理的《建议函》,推动了产品的规范管理。

直击网络订餐违规问题 推动互联网食品安全严管

网络外卖订餐是餐饮行业近年来借力“互联网+”发展的一种新的消费模式,通过网络外卖订餐让消费者“足不出户、人不下厨”也能方便快捷地享用到心仪的美食。2014 年实施的新《消法》和 2015 年实施的上海新《消保条例》以及新《食品安全法》,都对网络外卖订餐服务作出了新的规制。

为了解消费者对网络外卖订餐的需求以及网络外卖订餐平台的状况,市消保委于 2015 年 10 月中下旬开展了网络外卖订餐互联网调查,并组织志愿者对百度外卖、大众点评(外卖)、到家美食会、点我吧、饿了么、口碑外卖、零号线、美团外卖、外卖超人等 9 家平台上共计



▲市高法院与市消保委共同召开推进诉调对接工作座谈会暨“消费纠纷巡回审判点”揭牌仪式



▲提起全国首例经法院受理的消费民事公益诉讼

100 家餐厅进行订餐消费体察,重点记录入网餐厅的资质证明等信息公示情况,并实地走访比对,同时结合志愿者对配送速度、客服服务、餐品质量和餐厅卫生的主观评分对相关平台进行综合评价。

调查显示,网络外卖订餐已成为消费者的新宠,消费者对平台服务的总体满意度较高。而体察发现,平台公示信息不全不实、餐厅卫生状况堪忧、随意取消订单、无法提供发票等问题突出。在体察的 100 家餐厅中,仅 39 家餐厅在平台上同时公示了可辨识的营业执照和餐饮服务许可证等资质证明的图片。2015 年 11 月 12 日,市消保委召开“3·15”新闻通气会,联合市食药监局发布相关消费调查与评议情况,并向上述 9 家平台发出《督促改进函》,要求其切实改进不规范的经营行为。所涉企业均表示将认真检视存在问题,维护消费者合法权益。

叫板网购机票乱象 推动民航业机票营销规范

当下,通过互联网购买机票为越来越多的消费者所接受和喜好,与此同时,机票消费纠纷也日益增加,市消保委在近两年间收到的关于机票的消费投诉增长超过 4 倍。为进一步了解这一热点服务的消费现状,市消保委就此开展了消费习惯调查,结果反映出 84%的消费者倾向选择销售代理商平台订购机票;2015 年 12 月上旬,又进而对网购机票开展了消费体察。市消保委工作人员模拟消费者身份,在阿里旅行、去哪儿、同程、携程等 4 家销售代理商平台订购机票,同时在春秋航空、东航、国航、吉祥航空、南航等 5 家航空公司官网订购相应的同航班机票,并于起飞前办理退票。

体察发现,4 家销售代理商平台不同程度地存在规则明示不清、优惠宣传不实、产品捆绑销售、套餐低价陷阱、退票暗藏猫腻等问题,上述不规范的营销与服务行为不仅会给消费者的航空出行带来不便,也

将对整个民航业的发展造成不利影响。就此,市消保委在通过新闻通气会发布相关调查与体察结果的同时,向有关部门发出了《关于加强网络订购机票监管的建议函》,得到积极回应。

搭建跨区域处理平台 推动网购争议异地维权

面对异地网购投诉异军突起,沟通渠道不畅、调解周期长、维权成本高、消费者意见大成为消费争议化解的瓶颈。市消保委想消费者之求、解消费者之难,主动跨前,不断探索建立消费争议解决的新机制,推动跨区域消费维权合作,在 2015 年 3·15 前夕,与 8 家非本市注册的电商企业签订了《跨区域网络消费争议处理联网合作协议》,搭建起跨区域网络消费争议处理平台。

新平台开通以来,市消保委加强全程跟踪,重视监督指导,完善平台运作,共受理相关投诉 1505 件,请求办结率为 96.4%,调解成功率 82.9%,为本市消费者异地网购消费维权开辟绿色通道,拓展了维权空间,提升了工作效能。

建立“消费纠纷巡回审判点” 推动打通维权“最后一公里”

为切实保障消费者诉求实现,进一步推进诉讼内外消费纠纷解决机制的功能相济、有效衔接,2015 年 10 月 27 日,市消保委与市高院联手联动,在总结 4 年来诉调对接“积极作为、通力协作”工作情况的基础上,推广长宁区维权工作经验,先期在徐汇、普陀、虹口、闵行、嘉定、松江、青浦等 7 个区消保委建立“消费纠纷巡回审判点”。

区消保委与区人民法院密切配合,充分发挥巡回审判点在化解消费纠纷方面处理及时、程序规范、法律效力高、社会公信力强的优势,推动消费争议多元化解决更进一步,使社会资源和司法资源得到优化配置、有效整合,打通了消费维权的“最后一公里”。



▲召开贯彻新《消条》推进网购“一人一物一确认”座谈会