



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

强化新法新规宣传 推进消费教育引导

执行程度是考量法律落地效果好坏的一个重要标准,一部法律出台后,如果没有相关部门的建章立制,很可能只是“空中楼阁”。因此,上海工商和市场监管部门积极作为,采取一系列措施全方位、多渠道普及《消法》知识,努力营造沪上消费正能量。

为更好地落实新法新规,市工商局第一时间落实完善了相关配套制度,制定出台了《流通领域商品质量抽查检验实施办法》、《投诉举报工作实施办法》、《关于加强本市消费者权益保护联络点(站)分层分类管理的意见》等一系列制度措施,进一步规范了执法程序,完善了维权法律体系,为基层执法提供了具有操作性的依据准则。

为了进一步提高新法新规的知晓度,让社会公众懂《消法》、守《消法》、用《消法》,上海工商和市场监管部门充分利用传统媒体和新媒体的特点,通过线上线下多渠道开展了特色鲜明、形式多样、覆盖面广的宣传教育培训活动。全年共组织专题培训380次,培训1.2万人次,印发各类宣传材料近16万份;在各类媒体发布专题报道近200篇,根据个人信息保护等热点条款制作投放系列公益广告400余次,印发公益广告海报4万份,收到了良好的宣传推广效果。

同时,上海工商和市场监管部门特别注重创新,积极寻找新亮点、新突破,开展首届寻找“最美消费维权人物”宣传活动,深入挖掘来自基层一线联络点的先进人物和典型事迹。经过层层筛选、公平选拔,共评选出18位“最美消费维权人物”,向社会传递了消费公平正义正能量。为进一步宣传事迹、弘扬先进,市工商局和市消保委向国家工商总局和中国消费者协会推荐申报了4名“最美维权人物”的先进事迹,作为全国“最美维权人物”的候选人。

此外,上海工商和市场监管部门积极适用新法监督经营者义务,根据新《消法》、《侵害消费者权益行为处罚办法》有关个人信息保护的规定,查处了一批违法侵害消费者个人信息保护权的典型案例;启动对上海电商企业落实“七日无理由退货”制度情况的调查,指导督促电商完善自律机制,推动大型电商落实网购“一人一物一确认”要求。

突出问题导向 强化行政监管力度

上海有着一流国际大都市的繁荣和活力,与之相对应的便是繁多的商品、服务种类和日益增长的经营活动,这就给工商部门执法监管提出了更严的要求、更高的标准。

要创一流消费环境,就要在确保商品、服务整体质量上下功夫,上海工商和市场监管部门以问题为导向,针对消费者投诉集中的商品种类,强化流通领域商品质量抽检、加大重点领域专项整治。

2015年以来,上海工商和市场监管部门不断加大商品质量抽检力度,并将抽查结果向社会公示。据统计,全年共抽检儿童用品、建材、家用电器、家具、服装鞋帽等11大类50种2189批次商品,抽查各类经营主体916户;经抽检合格1912



▲检查流通领域商品质量



▲消费维权进校园



▲开展新《消法》讲座进社区活动

2015年,上海消费维权工作有始有终,从新法宣传到纠纷调处,从加强监管到推动共治,上海工商和市场监管部门用实际行动交出了一张令消费者满意的答卷。

《上海市消费者权益保护条例》(下称《消条》)于去年“3·15”日正式实施,上海成为新《中华人民共和国消费者权益保护法》(下称《消法》)落地后,全国首个完成相关地方性法规修改的省市。自新《消法》、《消条》实施以来,上海工商和市场监管部门紧紧围绕新法新规宣传贯彻主线,立足沪上消费市场实际,将消费引导和监管执法贯穿于消费维权工作始终,以消费者满意为目标,及时受理化解消费矛盾,为市民营造了一个安心放心、快乐舒心的消费环境。

推进消费教育引导 强化监管长效机制

—— 2015年上海工商部门执法维权综述



▲开展执法检查



▲进学校开展青少年维权宣传培训活动

批次,不合格530批次,不合格商品检出率为21.7%;依法查处不合格商品质量案件562件,罚没款2247万元,有效净化了本市流通领域商品质量环境。

针对消费者热衷网购的现象,上海工商和市场监管部门创新“网络抽检”手段,对网购热销商品开展专项检查,并于“双十一”前夕专门集体约谈大型电商负责人,督促电商履行法定义务,有效净化了沪上商品质量环境,切实维护了网购消费者的合法权益。

在加强抽检力度之余,上海工商和市场监管部门还开展了重点领域专项整治,如根据新《消条》对特许经营行业的新规定、消保委开展的特许经营行业消费调查和评议所指出的问题、以及特许经营行业消费投诉大增的事实,对症下药,在全市范围内开展特许经营行业专项整治。共查处各类案件267件,罚没款近百万元,行政约谈各类企业200余家,组织500余家企业开展“商业特许经营企业主动公示”活动,有效规范了特许经营企业的经营行为。

要特别说明的是,在依法查处

硬手段的基础上,上海工商和市场监管部门更加注重行政指导约束,更加突出政策指引和教育引导的重要性。如:对家乐福等售后服务投诉集中的32户家用电器销售商开展走访、行政约谈,督促企业完善自律机制,并通过排查初步形成全市《家电推荐维修企业名录》并保持更新等。

强化消费纠纷处理 畅通投诉举报渠道

消费者的满意是执法维权工作的首要标准,一年来,上海工商和市场监管部门以提升消费者满意度为目标,不断畅通消费诉求渠道,力争最大程度化解消费矛盾,赢得市民称赞。

数据显示,2015年全年市工商局12315平台共受理消费者投诉举报19.5万件,同比增18%;解答各类咨询32.53万件,同比增8%。其中12345市民服务热线转办件3.63万件,同比增17%;工商和市场监管部门承办投诉4.62万件(占24%)、举报2.53万件(占13%)。

在日常工作中,工作人员通过投诉举报数据分析,密切关注舆情以及各类苗头性、倾向性问题,做到主动提前介入、突出事前预警,对突发性、群体性、社会关注的投诉加强跟踪、督办,加强与各区县政务网的互联互通,提高消费者投诉、举报处置的时效性和规范性。期间,有效防控了妈妈网、金仕堡健身、路虎汽车等十多起存在群防群诉隐患的消费纠纷,避免了事态扩大,有效缓解了矛盾,维护了社会和谐稳定。

随着上海各区县市场监管体制

改革的落地,原工商、食药监、质监、物价各条维权热线的承接工作将落到各区县市场监管局身上,因此,打造一个承接各条维权热线的公众诉求平台势在必行。

为适应这一需要,市工商局牵头质监、食药监、物价等部门开展12315系统改造工作,将12315、12365、12331、12358四条热线在区县市场监管层面进行整合,建立了公众诉求综合处置平台。自2015年1月1日起运营以来,该平台共受理投诉、举报1.3万余件,基本实现市、区(局)、所公众诉求统一登记,统一处置、统一管理,减轻了市民诉求负担。

此外,针对近年来消费纠纷投诉出现的新情况、新问题,上海工商和市场监管部门积极探索行政调解与人民调解、司法调解的工作联动机制,推进区域消费纠纷调解一体化建设,努力形成行政监管、社会监督与行业规范相结合、协同共治的工作格局。

目前已在长宁区率先探索实践行政调解与司法调解、人民调解、专业组织调解相衔接的联合调解新模式,形成多元调解的良性互动,全年有效化解各类消费投诉近1000件。

强化分层分类管理 推动维权社会共治

遇到消费纠纷,第一时间找附近的消费维权联络点,已经成为很多市民消费遇到麻烦时的常态。目前,联络点已经渗透进沪上各大超市、商场,不仅充分发挥了“老娘舅”的作用,还成为了参与创新社

会管理、推进社会共治的抓手。

上海工商和市场监管部门对不同区域分布的各类联络点,开发不同的定位和功能,有效推动了联络点的分级、分层、分类管理。截至目前,全市共设立维权联络点8277个,构建了包括居(村)委会、企业、市场、景区、学校、园区、商圈等在内覆盖面广、类型丰富的基层消费维权网络。

2015年全市联络点共接受咨询、培训人数30万人次,分发各类宣传材料20余万份,处理投诉2万余件,涉及金额500余万元,提供违法线索1500余条,充分发挥了“维权岗”、“宣传站”、“监察哨”的作用,有效地将矛盾化解在基层,推动了维权关口的前移。

保护消费者的合法权益是全社会的共同责任,为此,市工商局积极整合内外部各种资源,努力推动政府领导、部门联动、企业主体、行业自治、群众参与、社会监督的消费维权社会共治新格局。目前在宝山区进行的“放心消费”创建试点工作,已成为推动这一社会共治新格局的有力抓手。

在市工商局的支持下,宝山区市场监管局开展“放心消费”创建活动,组织社会第三方开展“放心消费”指数测评,推出《“放心消费”单位评价准则》系列团体标准,并通过消费者测评、企业自评、主管部门和行政部门测评等形式,为企业做体检,给企业授点赞牌,组织社会监督团开展明察暗访,利用维权志愿者开展“啄木鸟”行动,试点工作取得了初步成效,得到了社会各方的一致好评。