

# 网络诚信 消费无忧

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

## 贯彻五大发展理念 推进维权事业提升 ——上海市消费者权益保护委员会 2016 年工作亮点

2016年,上海市消保委紧扣“新消费 我做主”年主题,以“新常态 新消费 新发展”为主线,以服务消费者为中心,将“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念融入消费维权各项工作,把改善消费环境作为供给需求两端发力的重要着力点,努力适应消费规模扩大、消费结构升级和消费方式变化的新趋势,开创符合上海特色的消费维权新局面。

上海市消保委依法履职,全年共受理处理消费者投诉 122453 件,涉及商品和服务总额 11.43 亿元。完成跨境消费、房产、旅游、金融等领域深度消费调查 11 项;针对净化产品、儿童用品等领域 15 大类 398 件商品开展比较试验;开展汽车、食品等领域消费体察 8 项;组织家具、现代农业、化妆品等领域消费体验 17 场次;转送经营者违法违规线索 93 条。举行“月·3·15”新闻通气会 13 次,相关报道及网络转发累计 23000 余篇;发布综合或单项消费投诉分析报告 10 期,披露典型侵权案例 18 个;制作“微访谈”视频专题宣传节目 4 期;官网累计点击量超过 165 万次,微信、微博平台累计发布维权新闻、消费知识、调研成果、预警信息等资讯近 450 篇。



▲市消保委与市一中院建立消费者权益纠纷非诉调解机制



▲市消保委开展“网红我来评”系列活动



▲市消保委公开约谈“黑骏马”健身长宁店



▲市消保委开展汽车行业监督检查

### 征集“绿色消费金点子” 倡导绿色消费理念与消费方式

绿色消费不仅是一种先进的消费理念,而且代表了现代消费发展的方向。2016年,上海市消保委在全市范围内开展绿色消费倡导活动,大力倡导绿色消费理念和绿色消费方式,推动新理念落地生根。

为激发市场主体在绿色消费中的能动作用,上海市消保委通过线上和线下多平台征集“绿色消费金点子”,受到广大消费者的关注和参与。如:“网络外卖平台添加一次性餐具可选择按钮”、“电商企业回收送货包装箱”、“经销商为教科书的视听内容提供下载渠道”等反映公众“热情”与“智慧”的“金点子”含金量较高,得到了旅游、宾馆、餐饮、电商、商业零售等行业的积极响应。如电商企业采取推行电子发票、回收包装箱;推广可循环使用的包装手提袋;连锁快捷酒店全行业改进住宿“六小件”的摆放,减少一次性消耗;咖啡企业提倡顾客自带环保杯,并与消费者分享咖啡渣的妙用;保健企业利用果皮制成“黄金酵素”,使之成为洗涤污垢的“好帮手”等等,都是绿色理念落地的行动。

与此同时,上海市消保委还将绿色理念从消费环节向生产环节延伸,把绿色消费从对消费者的倡导向对经营者的督导延伸,2016年先后对净水器、硅藻泥、净化功能空调、空气净化器、负离子发生器、吸尘器等与绿色消费有关的商品开展比较试验,聚焦产品安全性能和宣称功能,曝光了部分净水器样品重金属析出超标、耗电量增值超标、净水效果较差,披露了个别硅藻泥样品放射性超标,反映了净化功能空调样品甲醛净化效率不理想、负离子发生器样品空气净化效果一般及

部分吸尘器实际功率与宣称悬殊大等客观情况。在为消费者提供专业、可靠、实用的绿色消费资讯的同时,督导经营者真实宣传产品、切实提升品质、维护品牌声誉。

为扩大绿色消费倡导活动的社会影响力,上海市消保委从舆论引导、消费主张、观点陈述等多种渠道入手,全方位、多角度、深层次地推动绿色消费新理念的传播与养成,利用传统媒体、新媒体、自媒体及时跟踪和报道工作的新亮点、新进展。

### 支持集体诉讼 为消费者解决“老大难”问题

预付性消费一直是近几年的投诉热点,其中健身服务类的上升明显,部分企业设施不到位、承诺不兑现甚至无资质发卡、关门卷款跑路等问题,引发了多起群体性消费纠纷,成为“老大难”问题。2016年10月,上海市消保委联手长宁区消保委启动了首例支持消费者集体诉讼,经两次开庭审理,长宁法院于12月30日判决支持了消费者退还健身预付会籍费的诉讼请求。

2016年6月起,上海市消保委集中接到消费者投诉上海新奥体育健身发展有限公司(黑骏马国际健身长宁店)游泳健身设施不到位,且拒不退还预付会籍费的投诉26起,涉及金额近12万元。8月中旬,长宁区消保委与区市场监管、体育、卫生、文化执法等部门联合约谈该公司,要求其按照法律规范改造健身场馆,尽快开放游泳池,公司法人代表承诺,若9月15日仍无法开放泳池,将为消费者退卡。而后,该公司既未落实整改,又拒不退费,且依旧对外发布游泳健身服务的广告。10月11日,上海市消保委再次公开约谈该公司,负责人

依旧百般推脱责任,并表示让消费者通过司法途径解决。据此,该店既不具备履约能力,也无主动和解的态度,调解解决消费纠纷已无可能。

对于经公开约谈仍拒不退还健身卡费用的黑骏马公司,上海市消保委依法支持消费者向长宁区人民法院提起集体诉讼,首批7个案件原告要求退还健身预付会籍费的诉讼请求获区人民法院的支持。经过努力,所有案件达成调解协议,黑骏马同意全部全额退款。截至目前,黑骏马已分两次全部退款。

### 坚持深度监督 规范房产中介等行业有序发展

2016年,上海市消保委秉持消费者至上理念,把切实维护消费者权益作为工作的出发点和落脚点,深度调查深层次保障权益,关注不同群体的消费维权,加强对普遍性权益重视与维护,提升了消费者对自身合法权益的获得感。

针对房地产市场持续走强,中介服务负面反映集中的情况,跨年度历时6个月对房产中介消费者满意度展开调研。相关调查与暗访体察结果显示,行业总体满意度较低,且存在信息不透明、合同存陷阱、承诺不履行、电话常骚扰、收费不合理等系列问题。结果的发布配合公开约谈因隐瞒房产信息而涉诉的房产中介企业,以点带面揭示行业突出问题,引起强烈的社会反响。《人民日报》、央视《东方时空》栏目专题报道,中央和本地的主流媒体连续跟踪报道,有效放大了调查效果。同时,向市政府提交的《关于本市房产中介市场亟需规范的情况专报》,引发了中央和本市主管部门的高度重视。最终促成多项重拳整治措施落地,北京、上海、深圳等多地开展房产中介专项清理整顿,切

实推动市场健康有序发展。

上海市消保委委托公益律师力量,以一例“利用套餐形式出售机票,收取退票费用远高于航空公司制定标准”典型案例为切入点,支持消费者诉讼,不仅推动企业改变了机票销售退改签规则,更对整个行业产生触动,也为普遍性投诉的调处提供了参考与样本。

面对消费新趋势和维权新挑战,为帮助更多的消费者了解和选购“网红”商品,上海市消保委大胆创新维权方式,首次组织“网红我来评”系列消费评测,由专业检测人员、专家、媒体记者和消费维权志愿者组成评测团队,采用盲测的方法,综合测评热点时令食品。

此外,上海市消保委针对21起群体性纠纷,系统上下及时介入、联动处置,系统内外有效协作、积极配合,通过公开约谈、披露点评、专报协调、诉调对接等多种方式与途径,提升服务品质,安抚消费者情绪,妥善应对并持续跟踪事态发展,维护了消费者普遍性权益。

### 联手人民法院 打通消费维权“最后一公里”

2016年,上海市消保委加强探索和创新,与市第一中级人民法院建立消费者权益纠纷二审委派调解机制,为二审诉调对接的全面推进提供试点经验和实践支持,推动实现区人民法院在区消保委设立“消费纠纷巡回审判点”全覆盖,进一步推进诉讼内外消费纠纷解决机制的功能衔接、有效衔接,打通消费维权的“最后一公里”。

2011年3月,上海市消保委和上海市高级人民法院联手确立诉调对接工作机制以来,市和各区消保委加强与法院、工商(市场监管)、司法

等部门沟通协作,促进社会资源、行政资源和司法资源优化配置、有效整合。截至2016年12月,浦东、徐汇、长宁、静安、普陀、虹口、杨浦、宝山、闵行、嘉定、松江、青浦等区消保委设立“消费纠纷巡回审判点”。同时,上海市消保委系统运用诉调对接机制化解消费纠纷5000余件,并探索支持消费者提起集体诉讼,为消费者挽回经济损失近1100余万元,维护了广大消费者合法权益,促进了消费矛盾化解在基层。

为使诉调对接顺畅有序,上海市消保委制订并下发了《上海市消费者权益保护委员会关于推进诉调对接工作的若干意见》,明确和细化诉调对接的适用情形、工作目标、工作要求等。各区消保委按照该《意见》的要求,建立完善调解方式对接、调解结果确认、定期沟通业务等工作机制,并积极融入区域性大调解,已出现了长宁区的“消费纠纷巡回法庭”、虹口区的“消费争议诉调对接工作站”、金山区的“消费纠纷联合调解中心”等一批实践成果。

诉调对接工作开展以来,上海市消保委系统多措并举,不断规范,通过修订完善《消费争议调解协议书》、《授权委托书》、《调解笔录》等调解文书,制定健全工作制度、规范程序,力求诉调对得上、接得准;还通过邀请市高院资深法官开展专题培训,促进诉调对接工作规范化,对接内容专业化。同时,上海市消保委与相关部门密切配合,优势互补,定纷止争。特别是着重调解消费关系复杂、涉及金额较高、双方争议较大的疑难案件,进一步促进了消费者和经营者和解在先,提高了投诉调解成功率和满意率。根据调解工作需要,邀请公益律师介入,提供法律咨询;加强与行政部门联动,会商疑难投诉,进入司法确认程序,保障调解效果,进一步降低消费者维权成本,维护消费市场公平。