

# 品质消费 美好生活

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



4月27日，市消保委秘书处被授予“2017年上海市五一劳动奖状”先进单位荣誉称号



10月28日，副市长许昆林，市消保委主任杨定华，市政府副秘书长顾金山等领导视察市消保委在南京东路世纪广场开展的“关爱老人让城市更有温度”专家面对面现场咨询活动



8月31日，在市工商大厦举行的2016-2017年度“最美消费维权人物”演讲展示会上，市工商局副局长、市消保委副主任胡浩为获奖者颁奖

## 市消保委 2017 年工作盘点

### 参与《消保条例》执法检查

市消保委认真总结近年来全系统贯彻落实《消保条例》的情况。从落实“网购一人一物一确认”、“强化金融机构信息披露”等条例新规则，履行公益诉讼、牵头各方解决消费投诉突发情况等消保委新职责，关注“互联网+”、文化旅游等消费领域新热点三个维度向市人大常委会提交了履职《自查报告》，并参与设计《消保条例》立法评估专项调查问卷，反映民生关切和消费者关注。2017年上半年，市和各区消保委先后参与了由市人大常委会和相关专门委员会领导带队的食品安全、个人信息保护、消费投诉维权、预付卡专题执法检查及听证会，提出地方立法和工作建议，指导基层消保委自查、迎检，圆满完成执法检查预订任务，受到市领导肯定。

### 开展“关爱老人理性消费”主题活动

将关爱老年消费群体作为2017年消费教育重点工作，一方面拓展面上宣传，与市工商局联合制作防范保健品营销陷阱的视频公益广告，在主流媒体和楼宇电视等平台滚动播放；联合解放日报推出系列专版；发布预警、揭露陷阱、传播科学理性消费知识；制播四格漫画，在全市楼宇、地铁及公交车等公共场所高频次播放；张贴万份宣传海报和发放10万余册消费指导手册。另一方面深入研讨引导，牵头上海新消费研究中心，在全市各区组织召开20余场社区老年人座谈会，并邀请专家学者举办健康讲座；特邀部分委员和行业专家从立法、司法、执法和社会治理等角度深入剖析保健品市场乱象的危害和成因，探讨应对措施，为破解老年保健品营销陷阱维权难题支招；

《老年人保健品定性定量调查报告》的发布揭示了老年人保健品消费背后的深层次需求机理，呼吁全社会共同关注、关爱老年消费群体。

### 支持集体诉讼工作机制制度化落地

借力公益律师，主动支持18名权益受损的消费者起诉以“豪华泳池”名义大肆发卡却拒不提供游泳服务的上海新奥体健身发展有限公司，提起全国首例消费者组织支持消费者集体诉讼并取得成功。最终，消费者“退还预付会籍费”的合理诉求得以全部实现，集体诉讼也由此成为化解预付性消费纠纷的新举措。结合群体性消费纠纷支持诉讼的实践与法定职责，市消保委与市人大、市高院和公益律师团联合开展的《消保委对群体性消费纠纷支持诉讼机制之探索》课题转化为制度性成果，市消保委制定的《支持消费者诉讼工作规范（试行）》于2017年3月15日正式执行，支持诉讼工作机制最终制度化落地。

### 开展商业银行结构性理财产品调查

市消保委联合上海师范大学商学院发布上海商业银行结构性理财产品的调查研究。调查结果表明，627只结构性理财产品中，1/3的实际收益率仅为最低预期收益率，且存在“产品预期收益容易导致误解”、“投资管理不透明”和“公开信息披露不规范”3大问题，引起社会强烈反响，人民日报为此刊发时评《别拿预期收益忽悠我》，推动部分企业积极整改。在去年一项针对2011名老人的调查表明，约11.3%的老人购买过理财产品，其中有22.8%会买银行推荐的结构化理财产品，76.9%认为其风险较低。

### 加大约谈企业力度

针对网约车平台无序加价、消费者集中投诉反映出出租汽车打车难问题，约谈“滴滴”、“神州”、“易到”等3家网约车企业，促使企业根据出租车管理相关法律法规，推出新版本，删除调度费加价模块；针对“Hi维修手机碎屏险”非保险，碎屏手机得不到理赔问题，约谈上海英梦网络科技有限公司，就该公司涉嫌虚假宣传、不履行赔偿责任，督促其切实解决消费者投诉；针对国庆中秋长假突出反映的携程网通过技术手段，以默认勾选的方式捆绑销售机票和其他产品问题，联合市网信办、市旅游局、市文化执法总队等部门，共同约谈携程网，敦促其切实履行法定义务，实现版本更新，删除调度费加价模块，保障消费者合法权益。

### 开展现制奶茶比较试验

市消保委发布的现制茶饮料（奶茶）比较试验结果显示，不同价格的现制奶茶虽口感相似，但成分差异大：部分样品含糖却称“无糖”，个别样品咖啡因含量偏高等问题。建议相关经营者提高责任意识，履行提示义务，提升商品品质，并提示消费者走出认知误区，科学饮用奶茶。结果引发全媒体报道和转载，上海电视台、上海电台、解放日报、新民晚报等主流媒体当天即通过微信微博公众号、App客户端抢发报道；结果发布3小时内，上海发布微信阅读量超10万次，微博阅读量超50万次；人民日报等数十家官微公众号转发阅读量均破10万次，获得上万网友点赞。

### 开展扫地机器人比较试验

目前市场上智能扫地机器人品

牌层出不穷，价格差异明显，宣传各有特色，往往令消费者眼花缭乱而无从选择。为此，市消保委对申城流通领域销售的智能扫地机器人开展了比较试验，试验参照国内和国外相关标准的测试方法，对25件智能扫地机器人的清洁能力、规划能力、单次充电有效清洁面积、灵活行走、环保特性进行了测试。结果显示，22件样品的硬地板除尘能力和边角除尘能力差异明显，米家等国产品牌以其高性价比脱颖而出，国产品牌迅速崛起，赢得消费者青睐。

### 组织名表维修消费体察

针对钟表维修服务专业性较强，少数不良企业以巧立名目、虚构故障、小病大修、坐地起价等手段骗取高额维修费等问题，市消保委牵头钟表眼镜专业办公室组织开展消费体察，发现半数被体察企业存有侵权或严重侵权问题。市消保委联手13家名表品牌集团，举办签约仪式，推动建立“诚信联盟”并发布《名表维修服务诚信公约》；45家名表维修服务门店经行业组织推荐、消保委审核、协议明确权利义务后，与此同时，市消保委官网上线“消保委帮您找——名表维修服务”专栏，为消费者选择正规名表维修经营者提供了参考。

### 成立快递物流专业办公室

为促进本市快递物流行业健康发展，市消保委联合青浦区消保委共同组建快递物流专业办公室。该专业办公室成为继家具、汽车、旅游、电商、主题乐园等专业办公室之后建立的第15个专业维权机构。为主动应对快递物流消费领域的新情况、新问题，切实保护消费者合法权益，快递物流专业办公室进一步整合本市快递物流领域的专业性维权资源，吸收圆通、饿了么等10家快

递物流企业成为专业办网络单位，业内4位专业人士受邀作为专业顾问，合力化解疑难、重大消费争议，积极履行社会监督职责，引导行业规范发展，督促企业诚信经营。

### 成立沪上首家“汽车消费教育基地”

为调动行业企业优质资源，搭建科学文明绿色消费的互动平台，由市消保委汽车专业办公室协同东昌汽车公司创办的首家“汽车消费教育体验基地”正式落户，成为沪上第3家挂牌的消费教育基地，为消费者提供了消费知识互动体验的新场所。市消保委汽车专业办将采取专家讲堂方式，面对面地向消费者传播专业的消费维权知识，为消费者授业解惑。沪上首家“汽车消费教育体验基地的成立”，也预示着上海汽车消费教育将进入一个更深入、更专业的领域。教育体验基地能够向广大消费者提供消费知识、消费理念、消费技能等方面的信息和咨询，进一步帮助消费者提升消费维权素质，发挥企业能动性。

### 开展2016-2017年度“最美消费维权人物”评选活动

活动历时3个多月，通过制定方案、广泛发动、基层推荐、初选入围、社会评价和演讲展示等多个阶段，从最初推荐的86名系统内外候选人中选出20人，参加了2017年8月31日于市工商大厦举行的2016-2017年度“最美消费维权人物”演讲展示会。会议综合社会评价分数和演讲展示结果，评选出2016-2017年度“最美消费维权人物”和“最美消费维权人物”提名者各10名，并从中推荐3名获奖者作为上海地区候选人，参与全国“寻找最美”活动，弘扬了依法、志愿、主动维权的精神。（消委言）