



# 新消法 新权益 新责任

主题专刊

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

## 创新维权方法 和谐消费环境

### ——上海市消保委 2013 年工作综述

2013年,市消保委在市委、市政府的领导下,在中消协、市工商局的指导下,紧紧围绕中消协“让消费者更有力量”年主题,以“讲诚信,促消费,惠民生”为主线,以深入开展党的群众路线教育实践活动为契机,积极履行法定职责。全市共受理处理消费者投诉102887件,同比上升2.71%,投诉办结率为95.86%,涉及商品和服务总额4.89亿元;针对17大类548件贴近民生的商品开展了比较试验;针对5大消费热点领域开展了消费调查;联合新闻媒体开设了专题栏目;开通了新媒体平台;组织了百场社区公益讲座。

#### 一、突出重点,创新形式,不断扩大消费宣传影响

(一)315集中宣传引导,贴近消费者需求。以“讲诚信,促消费,惠民生”为主线,整合政府部门、行业组织、新闻媒体等资源,开展了主题座谈、信息发布、案例披露、陷阱提醒、讲座征文、咨询服务等系列活动。共组织活动185项,制作媒体节(栏)目116期;组织参与网上访谈23场次;发布公益短信451.8万条;举办讲座145场次;披露典型侵权案例与陷阱56个。发放宣传资料109万份,接受消费者咨询、申(投)诉、举报约5万人次。活动贴近消费者需求,充分演绎了“让消费者更有力量”的年主题。

(二)拓展消费宣传平台,适应新形势新要求。为适应形势的新要求,改版了315网站,使其更具可看性、互动性和实用性。同时,借助新媒体于6月与9月先后开通了市消保委官方微博与消费维权移动终端(315维权APP)。与《新民晚报》合作开设“315维权专版”,与《解放日报》合作开辟了“上海消费专业维权宣传专刊”;与上广电电视新闻中心合作启动了全新沪语电视节目《大家帮依忙》;与东方信息苑合作,组织消费课堂进社区100场公益讲座;发布消费预警11次。

(三)参与法律法规修订,贯彻落实新《消法》。积极参与《消法》《消条》修订课题调研,分析维权实际,提出修改建议。《消法》修改后,全系统全面启动新《消法》的集中培训与宣传工作,联合平面媒体开展主题宣传,制作展板组织社区宣展,采用案例对比解读新增的条款,让消费者直观地了解新《消法》。

(四)发挥专业维权优势,推动正能量传播。家具专业办、居饰办、黄金珠宝办、旅游办、现代农业办分别组织开展红木家具、木地板、玉石、在线旅游、生态农业等消费体验活动18次,有500余名消费者亲临现场直观了解生产服务过程的同时,推动了企业诚信建设;保健产业办联合相关区开展“消费安全伴您行”主题活动10次;家电办推出“暑前空调大保养活动”,向社区居民普及了科学使用家电的消费知识;汽车办主动走访汽车生产商和4S店,为家用汽车“三包”的实施做好准备。

#### 二、多措并举,强化监督,着力促进市场公平有序

(一)社会力量参与维权,消费调查更加深入。联合市社科院社会调查中心开展以网购、超市、金融、电信、旅游等行业为蓝本的上海消费市场促销行为调查,得到了相关企业(行业)的回应与社会的关注;对上海儿童游乐场消费者满意度开展专项调查,就安全隐患、行业监管与自律缺位等问题提出建议,引起了相关部门的重视;对本市信息消



费状况、保健品市场消费者满意度等开展的专项调查,推动了信息消费的可持续增长,促进了保健品市场的规范发展。

(二)约谈点评多管齐下,监督规范更加有力。对智能手机软件服务商不正当收集消费者个人信息的行为开展调研,公开约谈百度、新浪和腾讯等三大服务商,推动其规范消费者个人信息的采集与使用,引起了较大的社会反响;对社会关注的“手机上网流量按月计费、过期作废”合理性问题,从消费者的实际需求出发,会同市通管局联合约谈电信、移动和联通等三大电信运营商,推动其在现有套餐之外推出“以季度为计费周期的手机上网流量套餐”,并跟踪其兑现情况。同时,还就建材销售服务收费等问题进行公开约谈、对婚宴预订不平等格式条款进行点评跟踪,推进了相关行业的交易诚信和规范服务。

(三)试验体察有的放矢,提供资讯更加贴心。从消费者需求出发,共组织开展了17大类548件商品的比较试验,及时发布了资讯信息。其中,空气净化器、口罩的比较试验结果发布后,备受消费者关注;防紫外线服装比较试验结果反映出此类服装标称的“防紫外线”性能大都无依据;对“科莱恩”公司滥发防晒标识牌的问题,经过公开约谈已收到公司的书面整改回复;皮鞋比较试验中发现的“游离甲醛”、“六价铬”等有害物质残留量高且相关指标标准缺失情况,向国家标准化委提交了建议函,并向本

市相关部门报送了《情况专报》。

#### 三、畅通渠道,化解纠纷,努力维护社会和谐稳定

(一)跟踪跟进,推动集中投诉化解。先后就涉及机动车驾驶员培训机构加价收费、万得城退市、市中校股蓝保健食品公司水券使用受限、酷贝拉公司关门停业、1号商城金条订单单方取消、赫谷及三港公司恶劣诱骗老年消费者、玛花纤体突然停业等近20件群体性投诉纠纷,第一时间约谈相关企业,掌握最新情况,及时报送《情况专报》,推动了相关投诉的妥善解决,避免了矛盾的升级。对携程推出的歌诗达邮轮旅游产品与实际行程不符引发集中投诉上报《情况专报》后,引起相关部门重视,市旅游局、市交通港口局还联合起草了《上海市预防和处置“强占邮轮”群体性事件应急工作机制(征求意见稿)》;上海国际音乐烟花节表演活动延期举行退票遭拒引发的130余件集中投诉,经过市区联动与部门协同,最终得到全额退票的妥善处理。

(二)聚焦热点,扎实做好群诉预防。进一步加强对空调、月饼等季节性、时令性消费热点与重点领域的消费监测,提前介入,主动出击,保证了市场的平稳有序。针对“双十一”电商促销,及时发布预警提示,引导企业妥善做好预警防范,有效降低了相关投诉发生率。针对大众点评网推出麦当劳“乌龙”套餐的情况,组织约谈,督促经

营者给消费者退款和额外补偿,防止了投诉的蔓延。

(三)完善机制,切实保障诉求实现。投诉联网单位范围继续扩大,新增联网单位13家,总数达230家。对其中不再具备联网条件的单位进行了调整。据统计,联网单位处理的投诉47267件,占同期的45.94%。强化了市委市府信访办及“12345”市民热线转办信访件的承办工作,经过沟通协调、统一口径,制定了《关于进一步加强信访案件办理工作的意见》,细化了承办工作规范,明确了工作要求和责任措施,严格控制办理周期,承办的公开回复率明显提升,新增重复信访率大幅下降。建立了抄告工作机制,先后针对上海先河商贸有限公司在销售医疗器械、保健品过程中存在虚假宣传、夸大商品疗效的投诉情况以及空气净化器比较试验中发现的企业涉嫌夸大宣传的情况,抄告相关职能部门调查跟进。

#### 【相关链接】

#### 上海市消费者权益保护委员会

地址:上海市徐汇区大木桥路1号  
电话:021-12315  
官方网站: <http://www.315.sh.cn/>  
官方微博:  
<http://weibo.com/u/3511690595>  
手机客户端:



- 家具专业办公室 66541315  
闸北区中华新路420号 200070
- 黄金珠宝专业办公室 63223643  
黄浦区茂名南路151号二楼2室 200020
- 家庭装潢专业办公室  
52808208 62649856  
普陀区北石路234弄7号甲 200333
- 居饰材料专业办公室  
52808208 62649856  
普陀区北石路234弄7号甲 200333
- 旅游专业办公室 62736567  
长宁区法华镇路204号 200052
- 汽车专业办公室 64880437  
闵行区顾戴路3009号1楼 201101
- 保健产业专业办公室  
63061315 63061316  
虹口区乍浦路490号 200080
- 家用电器专业办公室 64227001  
徐汇区龙华西路323号A座309室  
200232
- 空港办公室 68852606  
浦东机场启航路888号 201202
- 日用化妆品专业办公室 56696151  
宝山区樟岭路2号 201999
- 电子商务专业办公室  
69912315 59528394  
嘉定镇人民街58号 201800
- 钟表眼镜专业办公室 62563012  
静安区新闻路1636号 200040
- 现代农业专业办公室  
57935522 57972738  
金山区蒙山路1109弄8号3楼 200540