



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

在创新与实践中前行……

——上海市消费者权益保护委员会改制十周年回顾

十年前,中共上海市委、市政府站在经济社会发展全局的高度,作出了改革上海消费维权体制的重要决策。从此,上海的消费维权工作迈开了国际化、社会化的步伐。十年来,上海市消费者权益保护委员会坚持以服务消费者为根本宗旨,以推动经济社会发展为价值取向,以维护社会和谐稳定为使命责任,全力推进消费维权工作的机制创新、方法创新和手段创新,为改善上海的消费环境做出了积极贡献。

创新机制,发挥维权作用力

在消费模式、消费业态、消费方式发生深刻变化的现实背景下,市消保委大胆创新维权机制,着力提升工作效能。

多方联动,实行分工协作。在内部,他们加强“三消”联动,依托“12315”平台,与市工商局消保处、投诉中心紧密合作,投诉中心负责统一受理投诉和举报、消保处负责涉嫌违法行为的分派与处理、市消保委负责日常消费者投诉的分派、转派和调解。做到:一般问题,分工负责;疑难问题,共同会商;重大问题,合力应对。与区县消保委上下对接,形成了热点投诉、群体投诉、疑难投诉及突发性事件处置的纵向策应。在外部,加强横向联动,与质监、食药监、物价、司法等委员单位密切联系,共同破解维权难题;与保险、银行、电信、邮政等行业专项联系,定期研讨维权课题;对律师志愿者、专家志愿者、大学生志愿者、社区志愿者钦定任务,深入现场倾听民声。

专业维权,破解维权难题。针对消费领域专业性强、技术性高的维权难题,积极探索专业化维权机制。上世纪90年代末,首先在家具、黄金珠宝、居饰材料、家庭装潢料等行业尝试设立专门机构,而后根据专业领先、专业规模、专业影响的原则,新成立空港、旅游、汽车、保健产业、家用电器、现代农业、日化用品、电子商务、钟表眼镜等专业办公室,共有13家,聘请逾百名专家担任专业顾问,拓宽专业化维权的新领域。坚持专家号脉与化解争议、质量抽查与扶优治劣、引导诚信与督促自律相结合,得到行业、企业和消费者的一致好评。

投诉联网,实现先行和解。他们通过链接互联网的“12315”投诉处理系统,与有关政府部门、公用事业单位、行业组织、大型超市、家电卖场、电商企业等网络互联,及时把投诉信息转派至被诉企业,督导其在规定的期限办结投诉,实现诉求信息与处理信息的共享,形成了消费者投诉方便、争议和解在先、调解处理高效的工作机制。十年来,投诉联网的单位和企业已从最初的13家发展到232家,和解处理量从每年的4千余件增至4万余件,约占总量的45%,解决率达90%以上。投诉联网推动了消费纠纷处理的先行和解。

诉调对接,提高维权效力。为了维护公平正义,提高维权效力,他们与人民法院建立了“诉调对接”的工作机制。“诉调对接”既吸纳了人民法院法律程序规范、法律效力显著的特点,又调动了消保委调处机制灵活的优势,改变了消保委和人民法院各自作战的方式,实现了司法资源和消保委资源的优势互补。

创新方法,扩大维权影响力

为适应新形势、新任务提出的新要求,市消保委积极创新维权方法,大力拓展宣传引导覆盖面,注重提高公共服务有效性,积极回应消费需求的新期盼。



广泛引导,贴近消费者需求。每年“3·15”消费者权益保护日期间,他们紧扣中消协的年主题,注意发挥统筹协调、组织整合的优势,广泛调动政府部门、行业组织、骨干企业、专家学者、维权志愿者及新闻媒体的力量,开展社会化的消费宣传活动。他们借助新媒体,开通官方微博、微信、手机客户端,动态发布消费信息、投诉热点、维权观点等,倡导先进消费理念,培育健康消费文化。他们与东方网东方信息苑合作,举办“消费课堂进社区——百场公益讲座”,以社区为载体,以社区消费者为对象,邀请专业人士传授消费知识、接受咨询、提供维权服务,集科学性、知识性于一体,既通俗易懂又进行互动,受到普遍欢迎。

真心服务,满足消费者诉求。他们坚持消费者至上的理念,急消费者之所求、排消

费者之所忧、解消费者之所难,以“受理便捷通畅、服务热情周到、工作规范有序、调解公平公正”为目标,做到消费者的投诉件件有着落、事事有回音,被市政府誉为“第二信访办”。十年间,他们共受理消费者投诉近百万件,2013年受理消费者投诉逾10万余件,涉及商品、服务总额4.89亿元,投诉办结率达95.86%。

跟踪跟进,主张消费者权利。他们密切关注消费市场可能出现的投诉热点问题,立足事前预防、着眼事中警示、强化事后监督。对夏季空调投诉、中秋月饼投诉等季节性、时令性较强的消费热点问题,通过面对面通报、一对一约谈等方式,告诫经营者(或相关行业)及时排除可能发生的投诉热点问题。对因地震、“食盐防辐射”传言等自然灾害、特定事件引发的突发性消费事件,快速作出

反应、注重信息反馈,协同相关部门,制定周密方案,发布消费预警,加强正面引导,防止事态扩大。对部分商家出售预付卡后突然关门、培训机构开班后人去楼空等特定时段内多人反映同一权益诉求、多人投诉同一主体的群体性消费纠纷,做到第一时间深入第一现场,了解第一手情况,安抚消费者情绪,督促经营者解决,并对化解过程进行跟踪。必要时,报告上级部门,协同各方力量予以化解。

完成任务,赢得消费者赞誉。2008年,按照市政府的部署,他们负责处置“三鹿奶粉”的后续赔偿工作,全力以赴、主动上门,确保了问题奶粉赔偿金发放到位,善后工作平稳有序,市政府领导给予高度评价。2010年上海世博会筹备和举办期间,他们选派精干力量入驻世博园区,在全市设立“世博消费维权服务点”,建立异地投诉“绿色通道”,为优化园区环境,提升观博体验等提供了优质服务。就此,市领导充分肯定,作出批示:“主动积极,兢兢业业,不辞艰辛,勇挑重担,维权维稳,争光添彩,为办成一届成功、精彩、难忘的世博会发挥了不可或缺的保障作用。”

创新手段,提升维权公信力

十年来,市消保委认真履行法律赋予的公益性职责,创新监督手段,有力地提升了消费者组织应有的社会公信力。

点评“霸王条款”,揭露行业潜规则。他们针对房产中介、通讯、金融、保险、公用事业、婚宴、预付卡、教育培训等领域设定的不公平、不合理的交易条件,以面对面、背对背等方式进行点评,督促企业诚信、守法经营,为市场公平竞争、平等交易注入正能量。

开展比较试验,构筑安全屏障。他们与消费者日常生活密切相关、涉及食品和人身安全的行业和领域,对商品和服务进行购样,对主要性能和安全性指标进行比较,并向社会通报相关结果,及时、准确向消费者提供客观、详实的消费信息。

组织明察暗访,体验消费实情。他们组织消费维权志愿者深入生产、加工、流通和服务现场,明察暗访相关商品和服务的质量、价格、安全、卫生、承诺、售后服务等,披露欺骗性消费诱导,引导消费者加强自我保护。

深入调查研究,促进行业规范。他们与外部专业机构合作,开展对上海消费市场促销行为、个人信息安全、金融服务消费、网络购物等调查,引起社会各界的广泛关注。他们瞄准月嫂、早教等新兴业态开展调查,就行业发展和存在问题提出建议,引起相关部门重视。

参与修法听证,为消费者谋利。他们以《消法》《消条》的修订为契机,提出建立消费争议仲裁制度、公益诉讼制度、加强消费宣传引导、培育消费文化等立法建议。他们参加了居民电价、水价、出租车运价、地铁票价调整的听证工作,广泛听取消费者的意见,反映了消费者诉求与呼声,推动消费市场良性发展。

十年来,市消保委的工作赢得了消费者的信任,也得到了政府的认可,先后获得全国“工人先锋号”、“全国消协组织消费维权先进集体”、上海市“工人先锋号”、上海市“三八红旗集体”、上海市“文明单位”等荣誉称号。

长风破浪正当时,新《消法》的正式实施为消费维权事业开辟了全新的航程,市消保委以勇当先行者、敢当排头兵的姿态,不辱使命、不负众望,全力推进本市消费者权益保护事业的新发展。