



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





▲2015年3月15日,上海市消保委主任杨定华(左二)到现场察看、了解活动情况



▲2002年3月14日,时任上海市消协会长叶公琦(左三)参加“科学消费—让城市生活更美好”签名活动,支持上海申办2010年世博会



▲2015年7月,上海市消保委提起全国首例经法院受理的消费民事公益诉讼



▲2015年12月,上海市消保委召开换届大会暨第三届全委会一次会议

随着全面深化改革的进程和经济转型升级的脚步,上海消费者保护运动迎来了30周年大庆。30年里,上海的消费者保护运动隼永大气,谦和奔放;30年里,上海的消费者权益保护工作情牵民生,与法相随;30年里,上海的消费环境井然有序,日益改善。30年春潮澎湃,上海的消费者权益保护工作始终得到历届上海市委市政府的高度重视、亲切关怀;始终得到中国消费者协会、上海市工商局的有力指导、大力支持;始终得到社会各界和广大消费者的共同呼应、热情响应。30年不辱使命,上海市消费者权益保护委员会肩扛维护消费公平、弘扬维权正义的重任,依法履行公益性职责,为改善消费环境、促进市场繁荣、推动社会和谐作出了积极贡献。

消费者有了“娘家人”

1986年2月15日,上海市消费者权益保护委员会前身,上海市消费者协会成立大会在上海市文艺会堂举行。从此,上海的消费者有了“娘家”。1987年3月8日,《解放日报》开辟了专门报道上海的消费者保护运动的宣传专栏。1988年3月15日,在嵩山路上的南市体育馆,举行了上海第一个“3·15国际消费者权益日”活动。1988年12月22日,上海市第一部保护消费者合法权益的地方性法规——《上海市消费者权益保护条例》通过。1998年2月28日,全国第一个专业化维权机构——市消协家具专业办公室成立。1998年10月10日,全国第一条消费者投诉热线——“88315消费者投诉热线”开通,并于1999年10月更名为“12315消费者投诉热线”。

乘东风 弄春潮 追波逐浪永向前…… ——上海消费者保护运动30年回顾与展望

文/汪鹤

改革春潮催生“消保委”

进入21世纪,上海正朝向建设“四个中心”和现代化国际大都市的目标奋勇迈进。为适应改革开放的新形势,展现国际大都市的新形象,上海市委、市政府放眼国际化、着眼现代化、植根社会化,毅然决然地作出了改革上海消费维权体制的重大决策,推进了上海消费者保护运动的健康发展。2004年2月28日,经市政府批准,市消保委实施体制改革。至2005年3月,各区县消费者协会的体制改革工作全面完成。改制后的市消保委主任和第一副主任分别由市级领导和市政府分管副秘书长担任,16个区县消保委主任分别由所在地区县人大、区政府领导兼任,体现了政府对消费者权益保护工作的重视和关心,提升了权威性:市和区县消保委秘书处为公益类事业单位,工作人员为事业编制,经费由市、区县两级财政保障,体现了机构编制的独立性、经费保障的稳定性、职责履行的公益性。

新思维带来新举措

积极参与上海地方《消条》的修改,为消费政策和法规的制定完善建言献策。积极创新监督方式,对侵害消费者权益苗头性问题采用公开约谈的方式,督促经营者守法经营,承担社会责任。积极践行司法实践,依法提起全国首例被法院受理的消费公益诉讼,以法治思维和法律手段破

潜规、谏明规,促进有关行业有序健康发展。积极运用互联网思维,全方位搭建“网站、微博、微信”新媒体平台,集消费知识、消费提示、维权技能于一体,为消费者选择、购买商品和服务提供资讯。积极回应消费者,建立“月月新闻通气会”制度,及时发布消费者关切、关心、关注的热点问题,传递维权正能量。积极实行“跨前一步”,谋划跨区域投诉联网,借助互联网平台与异地电商企业签订合作协议,为异地维权开辟绿色通道,拓展维权空间,提升工作效能。

消费维权更具针对性

针对消费者反映“手机流量按月计费、过期作废”、新车交付向购车人收取PDI检测费等问题,联手通信和物价等主管部门共同督促经营者予以整改,促使移动、电信、联通率先在上海改变手机流量计费方式,促使汽车销售行业取消收取PDI检测费。针对环境消费的上升趋势,牵头开展的空气净化器商品比较试验,为消费者选择和购买商品提供资讯。针对网购消费的“无理由退货”新规则,组织专项消费体察,督促本市电商企业切实执行新《消法》和《消条》的新规定。针对消费发展新趋势,以消费者需求为导向,主动联手市社科院、华政、交大等专业机构,前瞻性地发布商业促销行为、金融保险消费、节能家电消费、个人信息保护、邮轮旅游消费等系列调研报告,提出维权主张和建议,赢得社会好评。

解决消费者“烦心事”

30年来,市消保委始终坚持以消费者为本的宗旨,认真处理消费者投诉,努力化解消费者争议和矛盾,为社会稳定和谐做出了贡献。近三年,市消保委紧抓12345市民服务热线转办件承办工作的质量不放松,共承办转办件近2万2千件,消费者测评满意度达90%。近年来,市消保委年均受理消费投诉近12万件,解决了大量的消费者的“烦心事”。加强与重点企业的投诉联网,借助互联网进行投诉转派、网上处置和系统管理,开辟消费投诉先行和解、快速解决的绿色通道,使消费投诉办结率保持在90%以上。及时走访企业、通报情况、跟踪跟进,妥善处置突发性消费事件(大众点评网“过期不退”、易迅网“七日退货”收取10%手续费、携程网用户支付服务器存安全漏洞、“康俊养生”门店关停、路虎“2014款发现4”越野车多项配置与厂家宣传不符、苹果公司售后服务欠佳、韩国“中东呼吸综合征”疫情扩散导致赴韩游出现高频退团等),避免了矛盾升级激化。综合采取面对面约谈、点对点劝谕、背靠背揭露等举措,向执法部门转送经营者违法违规线索,督促问题企业提高商品和服务质量,令侵害消费者合法权益的行为得到有效制止和有力惩处。

整合资源社会共治

聚焦儿童零食消费、营利性教

育培训、跨境消费等消费热点领域开展深度调查,就纸巾湿巾等商品和网络订餐、网络订购机票等服务开展专项比较试验和消费体察,向有关政府部门通报情况、反映问题、提出建议,得到市领导重要批示和主管部门高度重视。注重社会资源和司法资源的整合,在徐汇、长宁等8个区消保委设立“消费纠纷巡回审判点”,为消费者打通维权“最后一公里”,努力形成消保委调解与人民调解协作、司法确认与巡回审判互补的消费纠纷多元解决体系。组建律师、专家、大学生、社区等多支近千人的消费维权志愿者队伍,明察暗访商品和服务质量水平。调动行业企业优质资源,创建“上海家具消费教育体验基地”、“上海红木家具消费教育体验基地”,开展“诚信兴商”系列主题活动。

三十而立展望未来

上海消费者保护运动30年来的发展历程,是上海消费者组织从无到有、从小到大、从弱到强的成长过程,是上海消费者权益保护工作与时俱进、锐意创新、不懈追求的奋进过程,是一代代消保人虚怀若谷、任劳任怨、无私奉献的奋斗过程。未来,消费的网络化和自主化、需求的个性化和多样化、诉求的多点化和复杂化将会给消费维权工作带来一系列挑战,上海消保委要以创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念为引领,把“一切为了消费者”的理念贯穿于始终,努力为消费者提供更专业更全面更便捷的维权服务;要主动对接上海消费发展的增长点和新亮点,努力当好新消费的倡导者和引导者。

乘风破浪正当时,再挂云帆济沧海。迈入而立之年的上海市消费者权益保护委员会,将牢记肩负的使命和责任,站在新的历史起点上,以勇于担当的豪气、敢于创新的锐气和不畏艰辛的韧劲,开启上海消费者保护运动的新征程!