

“上海模式”处处“开花”破解维权难题

——2017年上海工商部门维权执法工作综述

□法治报记者 胡蝶飞

率先开辟 12315 投诉“绿色通道”，推动消费纠纷源头化解，创新消费纠纷联动化解机制，探索行政调解和人民调解“调调对接”；加强线上线下一体化抽检，开展 7 个专项执法行动，探索商品质量安全风险警示工作；出台市场监管投诉举报程序规定，为基层依法履职提供法制保障……

2017 年，本市工商和市场监管部门围绕消费维权的各个环节，主动作为、不断探索，处处“开花”。通过创新机制，形成“上海模式”，破解消费维权难题，让消费者真正能消费、敢消费、愿消费。

【创新机制】

率先开辟12315投诉“绿色通道” 创新消费纠纷联动化解

消费者遇到商品或服务不够满意的问题，如何便捷投诉、高效化解？2017 年，本市工商部门积极探索解决路径。

为推动消费纠纷源头化解，本市工商部门在微信平台设置“上海市 12315 投诉绿色通道”公众号，首批签约 150 家“绿色通道”企业，将一般类消费投诉转由“绿色通道”企业先行协商和解，督促经营者建立和完善首问负责、先行赔付等机制，落实消费维权第一责任，从源头上提高消费纠纷处置效能，维护消费者合法权益，真正让消费者能消费、敢消费、愿消费。

本市工商部门积极创新消费纠纷联动化解机制。去年，市工商局牵头市司法局、综治办等 6 部门，出台《关于开展消费纠纷联动调解促进矛盾纠纷多元化解的意见》，推动市场监管所与司法所“所所联

动”，同时，依托区消费纠纷人民调解委员会，在市场监管所设置“消费纠纷联合人民调解工作室”，探索行政调解和人民调解“调调对接”，促进消费矛盾及时化解。

顺应移动互联网时代的投诉需求，本市工商部门全面对接全国 12315 互联网平台，不断优化公众诉求综合处置平台，提高消费诉求处置效能。据悉，2017 年，全市工商和市场监管部门通过 12315 系统共处理消费咨询、投诉、举报 49 万余件，同比增长 136.9%，再创历史新高。

此外，在以“健康城市”为主题的“2017 上海—台北城市论坛”上，上海市工商局与台北市法务局签署《上海市与台北市消费者权益保护交流合作备忘录》，建立两市消费者权益保护合作交流长效机制，为解决跨境消费纠纷创造条件。

【重拳出击】

一体化抽检+7个专项执法 查处违法1368件

本市工商部门坚持问题导向、民生导向，不断加大流通领域商品质量监管和服务领域消费维权工作力度，从源头上维护消费者的消费安全和市场环境的规范有序，为满足消费者日益增长的美好生活需要保驾护航。

据介绍，一年来，本市工商部门共抽检婴幼儿服装、儿童玩具、成品油、农药、化肥等 15 类 2600 余批次商品，不合格检出率 17.8%。其中，对天猫、京东、1 号店、东方购物、飞牛网、i 百联等 29 个网络商品交易平台销售的 300 余批次商品进行了抽检，不合格检出率为 34.7%。

根据消费者通过手机 APP 购买汽车保养服务的趋势，本市工商部门在线上抽检的基础上，还试点开展手机 APP 抽检，对途虎养车、乐车邦等 o2o 企业通过手机 APP 销售及提供的机油产品开展质量抽检，努力确保消费者能够安全消费、放心消费。

本市工商部门相继组织开展了“网络购买商品 7 日无理由退货”、“红盾质量维权行动”、“双随机一公开”等 7 个专项执法行动，强化监管和案件查办力度，严厉打击违法行为。一年来，本市工商部门共立案查处商品质量及消费者权益保护类案件 1368 件，罚没款 3437 万余元。

在监管执法的同时，本市工商部门着力防范于未然，积极探索开展流通领域商品质量安全风险警示工作，实现商品质量安全风险的早发现、早预警、早防范、早处置。市工商局与市疾病预防控制中心以及市出入境检验检疫局实验室合作，首次尝试开展流通领域湿巾类商品的质量抽检以及风险警示工作，在专家论证的基础上，及时向社会发布风险警示信息。在此基础上，进一步研究制定了壁纸类商品的质量抽检及风险警示工作方案，对相关商品的质量安全风险进行检测和评估，帮助消费者防范消费风险，保障消费者的人身、财产安全。



3·15 现场咨询活动

【推动共治】

拓展载体 打造有温度的品质消费环境

上海是高度商业化的城市，也是国际化的消费城市。李强书记提出，要着力构筑上海发展的战略优势，全力打响上海服务、上海制造、上海购物、上海文化四大品牌。不断升级的消费需求、安全舒心的消费环境，是人民对美好生活的基本需要，是群众最关心最直接最现实的民生问题。

市工商局主动适应经济发展新常态，出台《关于开展放心消费创建活动的意见》，在全市部署开展以“诚信兴商 品质消费”为主题的放心消费创建活动。

各区市场监管部门会同相关职能部门、社会组织、行业协会等，充分发挥主观能动性和首创精神，结合区域消费特点，制定“一区一特色”的放心消费创建方案和创建标准，在重点商圈、行业、企业开

展创建活动，着力解决相关消费领域的突出问题，为消费者营造放心舒心的消费环境。1 月 25 日，全国首次发布《2017 年城市消费者满意度测评报告》，对 50 个城市的消费者满意度综合评分排名，上海位列第二。

市工商局参照国家层面消费者权益保护工作部际联席会议模式，牵头 32 家部门和单位，推动建立上海市消费者权益保护工作联席会议制度，强化部门间的协作配合，更好地保护消费者合法权益。经过一年多的筹备，今年 1 月 29 日，市政府正式批准建立该制度。

本市工商部门不断加强消费维权联络点建设，在市商业联合会及其下属的 18 个行业协会建立了维权联络点（站），将维权联络点（站）向行业协会延伸。目前，全

市维权联络点（站）达到 8547 个。

本市工商部门在全国率先建立了消费者投诉信息公示制度，根据分类管理的原则，2017 年，本市工商部门在家具、计算机相关产品、电子商务、家用电器等重点领域（行业）公示 12315 消费者投诉信息，推动社会监督更好的发挥作用，倒逼经营者落实主体责任。该制度已在全国推广。

此外，本市工商部门不断丰富宣传形式，加强理念引领，努力营造良好的消费维权社会氛围。2017 年，开展大型宣传咨询、普法活动 600 余场次，印发宣传材料 24 万余份，播放公益广告 680 余条，推出“维权沟通”系列宣传海报、广播广告及 flash 动画、拼图小游戏等，加大宣传引导力度，使维权理念深入人心。



工商执法人员对服装进行质量抽检



执法人员查扣假冒名牌眼镜

【推动立法】

出台《上海市 市场监督管理 投诉举报程序规定》

顺应基层市场监管综合执法体制改革的需要，市工商局在 2016 年立法调研的基础上，牵头起草《上海市市场监督管理投诉举报程序规定》，会同市政府法制办，组织市质监、市食药监、市价监等部门，先后十余次讨论研究重点条款，推动 4 部门投诉举报制度整合，为基层统一规范履职提供法制保障。2017 年 12 月 21 日，市政府 61 号令颁布该《规定》，2018 年 3 月 15 日起施行。

2017 年，市人大常委会组织开展了为期一年的《上海市消费者权益保护条例》执法检查工作，工商部门全程参与、全力配合，全面展示本市贯彻落实新《条例》、加强消费者权益保护工作的举措及成效，协助人大圆满完成执法检查各项任务，得到市人大常委会的高度肯定。