

微信扫一扫 维权更方便

12315投诉绿色通道即将开通

□法治报记者 徐慧

“消费不满意该怎么办?”
“拨打 12315 投诉热线啊!”这是过去你可能会给出的答案。

从今年 3 月 15 日起,“在上海市 12315 投诉绿色通道微信公众号上和企业先行和解”将会是你新的选择。上海市工商局推出的“上海市 12315 投诉绿色通道”微信公众号将为消费者们提供一个更直接、便捷、迅速的维权途径。

推动消费者与企业先行和解

据了解,2012 年市工商局接收到的投诉只有 2 万件左右,2017 年这个数据已经达到 23 万件,是 2012 年的 11 倍还多,大量消耗了行政资源。然而,经营者才是消费维权的第一责任人,为了让行政资源用在刀刃上,为百姓办更多实事,引导经营者承担主体责任直面消费纠纷刻不容缓。

市工商局在微信平台推出“上海市

12315 投诉绿色通道”公众号,首批签约了 150 余家“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人的责任,从源头上提高消费纠纷处置效能,维护消费者合法权益。区市场监管局和加入绿色通道企业将会签订绿通合作协议,对经营者的先行和解率有一定要求。

投诉流程体验

目前“上海市 12315 投诉绿色通道”尚未开通,不过记者进入体验页面尝试了一把消费投诉。

进入消费者微信投诉页面后,可以看到“我要投诉”、“微信投诉进程”、“官网投诉进程”三个选项(见图 1)。

选择点击“我要投诉”选项后,系统会先弹出“投诉须知”窗口(见图 2),告知消费者投诉的一些注意事项。

值得一提的是,注意事项中明确告知消费者,“绿色通道联网单位承诺将在 5 个工作日内先行和解。和解不成功的,并属于工商职能范围的投诉件,将转入市工商局投诉流程”。当消费者选择“同意”后,就可以进

入“我要投诉”页面开始投诉了。

在“我要投诉”页面,消费者需要输入投诉单位信息、消费者自身信息、消费产品信息、投诉内容、争议内容以及具体的诉求,还可以通过上传照片的方式提交证据信息(见图 3)。投诉信息提交成功后,会生成一份“我要投诉”的内容列表。

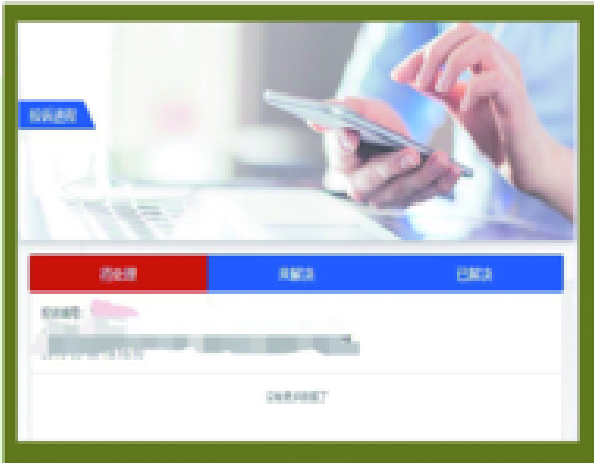
随后,消费者可以在“微信投诉进程”中查看投诉处理的进度(见图 4)。而企业可在接到消费者投诉之后,直接与消费者联系,双方沟通之后达成和解方案。这一和解方案,会由企业录入“12315 投诉绿色通道”,再由消费者对问题是否解决做出评价。

如果消费者和企业都认为问题尚

未解决,而该投诉也确实属于工商部门管理范畴的,投诉将直接转入工商部门的投诉处理流程。如果未能达成和解的投诉为非工商范畴的,系统会自动通过模板消息提示客户“请至 12345 或其他相关部门投诉”,投诉至此结束。

除了微信公众号外,消费者也可以直接在市工商局官方网站进入“12315 投诉绿色通道”,同样在输入被投诉单位信息、投诉人信息和投诉情况(事发时间地点、消费金额、投诉内容、争议问题、具体诉求等)后,提交信息就可以完成投诉。

消费者可以在微信端口进入“官网投诉进程”查询投诉处理情况和结果。



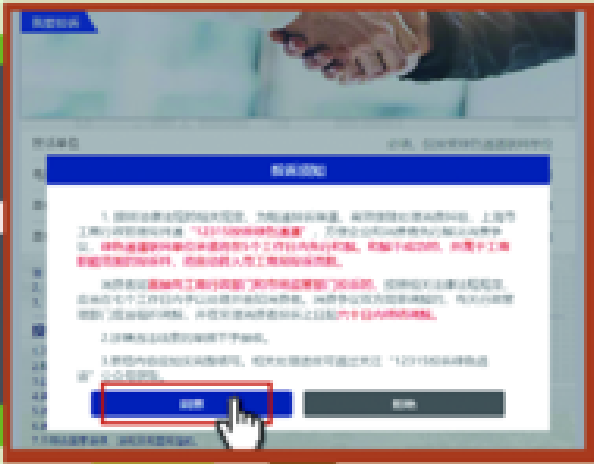
4



1



3



2

“绿色通道”的五大特色:

- ◆ 工商部门全程参与监督
- ◆ 大幅缩短消费者维权时间
- ◆ 统一受理多口通办
- ◆ 证明材料上传方便
- ◆ 知名企业覆盖率高



“上海市 12315 投诉绿色通道”
微信公众号



制图: 刘欣楠