

徐汇区首创区级联调中心 拓展消费纠纷调解“朋友圈”

1+1+1>3 消费纠纷实现“源头减量”



□法治报记者 季张颖

钦州路 766 号，徐汇区消费（商事）纠纷联合调解中心所在地。各类电子地图尚未载明此处地址，可循着钦州路一路行驶，通过粉砌一新的门头便可轻易找到它的坐标……这一切，都昭示着这里的一种“新生”。今年 3·15 前夕，徐汇区市场监管局携手区司法局、区消保委成立了全市首家区级消费纠纷联合调解中心，通过行政调解、人民调解、社会组织调解“三调对接”，打造消费纠纷调处、助推营商环境的“徐汇样本”。

数据显示，联调中心成立至今，已受理消费投诉 726 件，挽回消费者损失 75 万余元，调解成功率高达 92.27%。时值中心成立两个月之际，记者近日走进联调中心，寻找这些数字背后的答案。

30万地暖用实木地板徒有其名? “三调联动”获全额退款

前不久，联调中心接到一名消费者李某的投诉。李某称，自己此前花了近 30 万元在喜盈门一家品牌地板店购买了一套全进口地暖用实木地板，然而在安装后，李某在一次地暖烘烤过程中却发现，地板出现了整体缩水变形的情况，所产生的缝隙竟可放入 1 元硬币。商家起初信誓旦旦地保证产品质量绝无问题，而如今却发生了这样的糟心事，李某找到商家协商要求退货，但地板经营者却以当事人使用不当为由拒绝退货申请。

无奈之下，李某只得付诸市场监督管理局，市监局对案件进行初步核查发现，此案所涉标的金额颇大，如未能妥善处理争议，或将使争议事项升级恶化。“投诉案件在转入联调中心后，我们在第一时间牵头徐家汇街道调解委员会与徐汇区消保委，并会同徐家汇市场监管所的行政人员，对被投诉方进行了约谈。”徐汇区市场监管局派驻联调中心主要负责人陶冬告诉记者，在此案的处

理过程中，消保委发挥了很大的作用。“关于地暖地板的质量、变性的判断等，我们没有专业依据，当时，消保委即协调向行业协会、专业机构等专业人士咨询有关地暖地板使用中所涉及的国家标准、行业规定，最终由专业部门拿出了结论性依据。”

在陶冬看来，这份“专业意见”对后续的调解工作至关重要。此后，区市场监管局、区司法局和区消保委三方派驻人员随即依照这份“专业意见”开展了针对性案例分析研讨会，共同对案件相关事实进行充分清晰地梳理，明确了双方当事人在此事件应承担的责任与义务。

“涉事品牌地板标称自己为‘地暖用地板’本身存有瑕疵，它对使用环境、使用时长等均未告知，因此经营者应当承担相应责任。”陶冬透露，最终，在“三调联动”以及喜盈门商场的全力配合之下，商家愿意将问题地板全额予以退款。

拓展消费纠纷调解“朋友圈”

如何才能从繁琐的行政调解中解放双手，实现消费纠纷的“源头减量”？面对这一困境，徐汇区市场监管局、司法局创新机制，从消费纠纷多元化化解入手破题。于2018年3月在投诉量较大的徐家汇街道试点成立了徐家汇消费纠纷联合调解工作站，探索行政调解、人民调解综合服务模式。工作站运行1年来，共受理投诉797件，约占徐家汇市场所消费类投诉受理量的25%，调解成功率达80%，增长了20个百分点，今年1到4月消费投诉量同比下降近16%。

在一年的试点基础上，今年3月中旬，全市首家区级消费纠纷联合调解中心正式成立。记者从采访中获悉，与街道层面的工作站相比，区级联调中心的“朋友圈”更广，不仅从徐家汇街道拓展到田林、虹梅、漕河泾街道，区市场监管局、司法局、消保委还都派专人入驻中心，并且市场监管所、司法所也都会协助开展调查，此

外一支 20 人律师团队以及专业机构作为备勤的“后盾”。

“专业资源补位后，实现的是1+1+1>3的效果。”陶冬告诉记者，就在前不久，联调中心就调解了一起纠纷，通过司法专家的专业解释，为后续此类案件的判决提供了依据。据陶冬描述，当时，消费者委托一家公司定制家具，然而后续安装过程中却屡次出现板材件缺少及家具质量问题，通过协商，双方签署了赔偿协议，约定消费者接受返工，且商家赔偿合同总金额的50%。可到实际履行时，商家却以当时的客服总监陈某实际未被授权为由拒绝承认该赔偿协议的效力。

“我们的调解员利用专业知识从法律层面向被申请人明示，此案正涉及‘表见代理’这一民事法律行为，被申请人在听取调解员的疏导后不再‘理直气壮’，并表示愿在之后的调解过程中积极配合解决纠纷。”



徐汇区市场监管局携手区司法局、区消保委成立了全市首家区级消费纠纷联合调解中心

徐汇区市场监管局供图

投诉量居高不下陷入“恶性怪圈”

像这样的疑难纠纷得以有效解决，“三调对接”机制发挥了很大的成效，然而把时间倒退回一年多之前，此般情景却是基层市场监管工作人员所不敢想象的。

徐家汇市场监管所的王丽夏参加工作的第一岗便是所里的“监管组”，她的工作主要是处理消费维权。工作虽然还不到两年，但王丽夏已经有了一种深切的体会，近年来，随着消费活跃度的不断提升、市场主体的大幅上涨和投诉渠道的畅通，投诉数量持续上涨、高位运行，尤其是地处徐家汇核心商圈的市场监管所，消费投诉

的数量一直居高不下。

“我们所还曾经创下过 1 天 100 单投诉量的纪录，要论投诉量，我们从来都是区里的‘老大’。”王丽夏这话颇有些自嘲，可玩笑背后，却是那些看不见的辛苦。“工作的节奏很多时候是自己不能掌控的，有时感觉上午一上班还没怎么忙呢就到了中午，而中午又在忙于手头未结的调解，连中饭都没有时间吃。”王丽夏说，在这种节奏之下，加班成为常态。“因为商家有固定的营业时间，我们的行政调解一般都会选择放在工作时间，而 8 小时工作时间之外，就会处理一

些事务性的内部工作。”

基层一线的忙碌，徐家汇市场监管所所长沈强都看在眼里。“他们的工作是轮轴转的，一般的投诉调解至多需要半天，而涉及标的较大的合同纠纷等复杂投诉处置短的要一两周，长的则要数月。”沈强更多的考虑在于，行政调解工作占据了基层一线大量的人力精力，势必影响主动监管的频次和力度。沈强坦言，这像是一个恶性的“怪圈”，事中事后监管在弱化，监管端口前移，投诉量越来越多，行政监管人员又深陷其中，无暇主动监管。

腾出双手监管为营商环境助力

记者注意到,“三调联动”也并非单向派单,联调中心在调解中发现涉嫌违法行为或群体性、倾向性、区域性的消费纠纷隐患,也会移交给相关行政部门,提升监管的前瞻性和靶向性。

陶冬告诉记者，“上周，我们在处理一起网购赔偿纠纷时，就针对疑似‘虚假宣传’问题进行了线索深挖，最后核实下来，是品牌公司委托第三方运营商在上载产品相关信息时出现了复制黏贴的技术性失误，所以最终我们为双方搭建了一个协商的平台，同时也向企业预警了经营过程中的相关风险。”

事实上，在徐汇区探索的这套消

费纠纷调处的“徐汇样本”中，除了为消费者解决急难愁的同时，同样也是在这样的潜移默化中，为优化辖区营商环境增添了新的动力。采访中，沈强就谈到，此前，辖区里华润超市长期遭遇职业打假，投诉量居高不下，在腾出双手后，徐家汇市场监管所做的第一件事情就是加大检查力度，从包装物去皮到标签标识的规范等对企业组织召开专题培训会逐一点拨，全方位帮助指导企业规范经营，提高管理能力。“从近期梳理的投诉情况来看，我们欣喜地看到，职业打假现象已

经基本在华润超市绝迹了。”

“随着行政部门工作重心从过去的事后救济向跨前防范转变，市场环境变得更加公开透明、稳定且可预期。”徐汇区市场监管局负责人毛浩告诉记者：“下一步，我们将在提升联调中心的响应速度、处置能力和服务水平上下功夫，加快推动徐汇成为放心消费、满意消费、品质消费先行区。”

持续护航营商环境