



2021 年消费维权年主题

守护安全 畅通消费

引导理性消费 保障消费环境

2020 年市消保委维权大事记

□ 法治报记者 徐慧

2020 年，上海市消保委坚持“以消费者为中心”的维权理念，围绕上海经济社会发展的大局，紧扣中消协“凝聚你我力量”年主题，全力做好上海的消费者权益保护工作。



助力「五五购物节」
「快递让消费更温暖」倡议
上海市消保委发布

维护消费公平 助力消费增长

上海市消保委副主任兼秘书长 陶爱莲

2020 年，上海市消保委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，在市委、市政府的领导下，在中消协、市市场监管局的指导下，坚持“以消费者为中心”的维权理念，围绕上海统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展的大局，紧扣中消协“凝聚你我力量”年主题，以强烈的紧迫感和责任感促进消费回补、助力消费升级、推动消费增长，全力做好上海的消费者权益保护工作，各项工作有了新提高和新进步。

全年，市消保委系统共受理消费者投诉 166774 件，同比下降 17.1%，涉及商品和服务总额 14.1 亿元。完成消费体察、评测、测试 5 项，涉及 APP 个人信息保护、名表维修“回头看”暗访、线上生鲜平台消费、2020 上海特色伴手礼、筷子发霉与消毒等；完成消费调查 5 项，涉及鲜花订购、青少年教育培训、“五五购物节”汽车销售、热门文化旅游景点数字化服务、APP 广告消费者权益保护等；针对 13 大类 467 件商品进行比较试验，涉及服装鞋帽、家居日用、家用电器等领域，向有关行政部门移送违法违规线索 33 条；组织消费教育与体验 9 场，涉及红木家具、时尚家居、智能家电、美妆护肤、健康养生、汽车驾乘等。

市消保委还积极参与并完成《产品质量法》《个人信息保护法》《网络交易监督管理办法》等 3 部国家层面的法律法规和规章，《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》以及关于“建立复工复产大调解工作机制”“单用途预付消费卡工作要点”“加强检察公益诉讼”等 3 部地方性法规和规范性文件征求意见稿，参与“餐饮外卖食品消费纠纷处理”“汽车销售服务性收费”等 2 部行业自律规范和“体育健身”“汽车买卖”等 2 部合同示范文本的制定。

受疫情影响，2020 年举行“月月 3·15”新闻通气会 8 次，相关报道及转发量计 3200 余篇；全年与主流媒体合办专刊（专版）18 期、专题节目 12 期，通过官网、官微、官博平台，发布消费资讯、维权信息 1415 条。

2021 年，市消保委要深入贯彻落实习近平总书记考察上海和在浦东开发开放 30 周年庆祝大会上的重要讲话精神，把握新发展阶段，秉持新发展理念，牢固树立消费者为本、消费者至上、消费者优先的信念和立场，围绕中消协“守护安全 畅通消费”年主题，紧扣服务消费诉求、维护消费公平、助力消费增长的目标任务，勇于担当、积极作为、敢为先锋，在推动消费维权社会共治、服务扩大内需战略实施、助力做好“六稳”“六保”工作等方面发挥更大作用，努力加快形成国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局贡献力量。

大事记 1

保障涉疫诉求促消费

面对疫情防控的严峻形势，市消保委在系统内成立“疫情相关消费争议处置协调小组”制发工作指导意见，指导企业依法依规积极响应涉疫诉求，并严格报送制度，做到涉疫投诉信息动态掌握。同时，做到宣传先行，发布《凝聚你我力量，打赢疫情防控阻击战》消费倡议；通过市消保委官微等平台集中发布《面对疫情，市消保委联网单位在行动》系列短视频，传递维权正能量。

围绕“促进消费扩容提质、加快提升维权成效”强化履职实践，推出 21 家“2020 体验上海—消费体验馆”，助推消费增长立足本职做好消费指引。结合疫情防控新形势，高质量、高标准、高效率完成第三届进博会期间的消费维权服务保障工作。一方面，“场内进驻”现场处置消费投诉 13 件，出色完成岗位任务；另一方面，“场外引导”组织 52 家联网企业开展云平台操作应用及投诉处理业务培训。

大事记 2

提升消费维权新效能

受疫情影响，2020 年 3·15 系列活动抓住“防控疫情、恢复消费”两大重点，市消保委开辟线上咨询服务，共受理线上咨询 2.4 万人次；尝试直播指导新形式，首次通过“淘宝直播”开设“3·15 消费直播间”，解读老人鞋和空气净化器比较试验相关内容及选购知识，吸引 378 万粉丝在线观看，获点赞 928 万次。

以落实长江三角洲区域一体化发展国家战略为牵引，为方便消费者投诉，搭建“长三角消费投诉云平台”，截至目前，上海入驻企业量已增至 107 家。此外，市消保委完善 12315 消费者投诉处理业务系统，与“长三角消费投诉云平台”建立对接，以提升消费者体验度。

市消保委坚持“创新”“开拓”，改版升级 12315 官网、《新消费》杂志，并尝试借助新媒体平台和渠道，加速传递消费维权资讯。

大事记 3

试验评测满足新需求

为了能够让消费者在选择安全、放心、优质的商品时获得有效资讯，市消保委从日常消费着手，关注季节性消费需求和重点人群的特别需要；从安全环保着眼，抓住时下消费热点；从品质生活出发，顺应品质消费大潮，选择男士衬衫、儿童运动头盔、废弃食物处理器、无绳吸尘器、电动晾衣架等商品开展比较试验，为消费者提供消费指引。

为助力打响“上海购物”品牌、促进消费提质升级，历时 4 个月完成“2020 上海特色伴手礼”评测活动，60 款入选的“2020 上海特色伴手礼”及排名居前的 30 款优选特色伴手礼名录于进博会前夕集中发布。为制止餐饮浪费、践行“光盘行动”、营造文明消费的良好氛围，市消保委通过微博微信向全社会发出“向舌尖上的浪费说不”倡议；与美团达成战略合作，开展进博会“文明餐桌 光盘光盘”行动；开通“文明餐桌 光盘光盘”微博话题，探讨理性消费，倡导新风。

大事记 4

维护公平直击维权痛点

市消保委密切关注社会舆情和消费动态，及时发出消保委观点与声音，召开“家用电器安全使用年限”讨论会，从制定的科学公开、告知的合理充分及经营者对超年限家电给予安全使用帮助等多角度提出保护消费者合法权益的建设性意见。

抓住消费者投诉的痛点、难点问题，开展一线城市青少年教育培训消费调查，发布 APP 系列评测调查结果，开展 APP 广告消费者权益保护专项调查，调动时尚产品、现代农业、主题乐园等专业办工作优势，开展名表维修“回头看”暗访、网购鲜花调查、线上生鲜平台消费体察、热门文化旅游景点数字化服务调查等，直击消费痛点，促进行业规范。联合市体育局、市市场监管局、市健身健美协会共同发布《上海市体育健身行业会员服务合同示范文本（2021 版）》，特别设置的“七天冷静期退费”条款备受消费者和媒体关注。



上海市消保委与机场（集团）就共同推广上海特色伴手礼达成战略合作



上海市消保委发布《APP 广告消费者权益保护评价报告》



上海市消保委开展 3·15 大型线上咨询活动



上海市消保委举行 2020 上海特色伴手礼评测活动