

上海市市场监督管理局

敢于担当促公平 监督亮剑护民生

让百姓消费更安全更公平更放心

□法治报记者 陈颖婷

加强市场监管，进一步规范市场秩序；强化消费维权，市场消费环境不断优化；推动多元化解，疑难消费纠纷巧妙化解……过去的一年，全市消保条线立足服务国际消费中心城市建设，坚持人民城市为人民重要理念，坚持消费者至上，坚持改革创新，在完善工作机制、优化消费环境、化解消费矛盾、服务社会治理等方面取得新成效。

实现美好生活，离不开安全、公平、放心的消费环境。今年 3·15 消费者权益日的主题是“共促消费公平”。上海各级市场监管部门一直以营造安全、公平、放心的市场消费环境为己任，推动全市消费环境持续改善，人民群众获得感、幸福感、安全感持续增强。

机制创建 让消费更放心

奉贤聚焦美丽乡村建设，将青溪老街打造为“放心消费创建一条街”；金山结合 11 个街镇产业特点，形成放心消费创建“一所一品”金山特色。

奉贤青溪老街、金山廊下·广陈放心消费教育培训基地是上海纵深推进放心消费创建活动的缩影。记者了解到，通过向社会公布本市年度消费者满意度调查报告和满意度测评，市场监管部门与上海市消费者权益保护联席会议联合各有关部门和单位，在全市开展放心消费创建活动。2020 年已对电商、餐饮、住宿、购物中心等 4 个行业开展创建和评价，最终评选出首批 175 家优秀单位。2021 年又将房屋装修、房产中介、旅游景点等领域扩大进入放心消费创建和评价范围。截至今年 3 月，上海市放心消费创建单位总数 4.7 万家，无理由退换货企业总数 2 万余家，放心消费电商平台 63 家，异地异店退换货企业 62 家。

下一步，上海将继续完善美容美发、家庭服务业、商品零售业的放心消费创建评价指标，推进上海市放心消费评价地方标准制定。令人感到欣喜的是，上海对放心消费环境的建设已经辐射到了长三角。上海还将持续开展满意消费长三角行动，记者了解到，上海发布满意消费长三角行动“八个一”成果，将满意消费长三角行动纳入本市市场监管“十四五”规划，并明确提出创建目标。

畅通渠道 让消费更公平

2021 年，全市市场监管部门共处理投诉举报 133 万件，受“双减”等因素影响，同比增加 37.9%，相比 2020 年 93% 的增幅下降明显。其中，处置涉及疫情的投诉举报 6397 件，为消费者挽回损失 984 万元。

本市出台了《上海市市场监督管理局关于进一步规范投诉举报处理工作的通知》，发布职责清单，明确地域管辖、层级管辖、处理、告知等基本原则和要求。出台《关于学习借鉴浦东新区市场监督管理局消费纠纷联动调解创新举措进一步推动消费纠纷多元化解的通知》，总结推广基层经验，组织现场学习交流。

老百姓的满意度一直是消保工作的重点。聚焦为民服务，将热线作为政府与群众的“连心桥”，及时修改完善上海市市场监管局关于“12345”市民服务热线承办工作和绩效考核的办法，明确工作口径，严格工作要求，提高服务效能。在全系统的共同努力下，市民热线满意度从



2020 年的 82.8 上升到 2021 年的 89。

消费纠纷的及时化解，也是考验消费公平公正环境建设的关键因素。上海市、区两级市场监管部门积极探索、推动形成行政调解与人民调解、司法调解等联动衔接的“大调解”格局，在长三角地区推广消费纠纷多元化解的“上海经验”。截至 2021 年底，全市共在基层市场监管所层面建立消费纠纷联合人民调解工作室 169 个，在行业协会、企业层面建立消费纠纷人民调解工作室 97 个，配置人民调解及第三方调解人员 384 人，积极指导企业主动购买人民调解服务。通过人民调解机制协助市场监管部门累计化解消费纠纷 21.8 万件，协助挽回经济损失 2.2 亿元，调解成功率接近 90%，为广大消费者提供了多元高效便捷的维权服务。

本市延伸拓展消费维权联络点（站）；丰富联络点（站）企业微信平台功能，推动线上调解、线上宣传、线上互动。截至 2021 年底，全市共有各类联络点（站）8941 个，一年来处理投诉 7.8 万件，为消费者挽回损失近 2400 万元，提供违法行为线索 3000 余件。

标本兼治 让消费更安全

去年央视“3·15”晚会上，人脸识别功能摄像头捕获人脸数据等黑幕被曝光。市市场监管局立即加强对基层指导，邀请市检察院和市公安局召开案件行刑衔接分析会，对违法企业依法查处。对于侵害消费者个人信息行为，市场监管部门高度重视，并且没有“一罚了之”，而是举一反三，进一步加强打击力度，在培训、中介服务、新能源车等领域经营者非法收集使用个人信息方面实现拓展，形成系列案件，产生较大社会影响。

除此之外，市市场监管局还着力规范数字经济、科技创新、民生保障等领域竞争行为，开展“铁拳”“网剑”“长江禁渔”、校外培训市场等专项行动，查处了一批有震慑力的大案要案。建立直播营销活动监测监管机制，开展借建党百年违法违规商业营销广告宣传整治，实施 36 项网络专项监测。在 2020 年度全国打击侵权假冒工作考核中，上海位列全国第一。

本市还全面加强食品生产、经营、流通闭环监管，开展保健食品行业专项清理整治行动成效明显，建立药械、化高风险生产企业预警约谈和全覆盖检查机制，食品、药品、医疗器械、化妆品抽检合格率进一步提高。松江查办的标注虚假生产日期食品案，被最高人民检察院、市场监管总局等评为落实“四个最严”要求专项典型案例。

法治建设 让消费更舒心

我国《民法典》《消费者权益保护法》等明确民事主体在民事活动中要遵循“公平原则”。近年来，很多消费领域不公平的问题依然存在，且随着消费新业态、新模式不断出现，消费者要求被公平对待的呼声更加强烈。为此，本市市场监管部门推动完善相关法律制度，共同促进消费公平，让消费者权益法治保障基础更加坚实。

针对《上海市消费者权益保护条例》的修改，市市场监管局在市人大和市司法局的指导下开展立法调研。服务上海国际消费中心城市建设，草拟消费环境建设专章，让消费者“能消费、敢消费、愿消费”。针对新业态新模式和消费领域的重点问题，广泛听取和征求相关部门、消费者组织、行业协会、重点企业、专家的意见和建议，推动条文起草。

本市消费者权益保护工作还插上了数字化翅膀。突出“高质量维权、高效能治理”的主题，市市场监管局首次组织数据分析应用竞赛，历经初赛、决赛，评选出一批优秀案例。各区局高度重视，认真组织，充分结合区情和投诉举报热点问题，精心构思选题，深入挖掘分析，展示了市场监管一线在消费维权“数字化”转型方面的探索创新。