



2022 年消费维权年主题

共促消费公平

推动城市治理 改善消费环境

2021 年上海市消保委维权大事记

秘书长寄语

2021 年，市消保委在市委、市政府的正确领导下，在中消协、市场监管局的有力指导下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领，深入贯彻党的二十大精神，始终牢记“为消费者服务、为经济发展服务”的初心使命，全面演绎“守护安全 畅通消费”的年主题，在维护消费公平、促进维权正义、助力消费恢复、改善消费环境等各个方面有了新的提高和进步。

全年，全市消保委共受理消费者投诉 232259 件，同比增长 39.3%，涉及商品和服务金额 15.09 亿元。投诉联网单位增至 357 家，处理投诉 116116 件，占同期总量的 50%；市区联动化解群体性消费纠纷 28 起。完成消费调查、评测 4 项；针对 13 大类 299 件（次）商品和服务进行比较试验，向有关行政部门移送违法违规线索 15 条；组织消费课堂、消费体验 32 场次。

今年，市消保委对“上海市消保委”微信公众号做了改版，并同步开通视频号。通过官网、官微、微博，发布消费资讯、维权信息 2781 条，发布视频类信息 410 条。从消费端出发，

促进消费增长
提升维权效能

上海市消保委秘书长 陶爱莲

推出“短频快”工作法跟进新兴消费、直击网红消费、贴近大众消费，完成“短频快”消费监督 73 项。其中包括组织力量体察调研“盲盒经济”“密室逃脱”“平台迭代算法下的‘大数据杀熟’”“APP 默认勾选自动续费”等新技术新模式；实测网红“田园主义”低脂全麦面包能量高出宣传 40%，推文发布后，田园主义次日即下架所涉产品并致歉；对比测试网络流行的“刷酸”产品，提示消费者正确认知“刷酸”及其使用禁忌；就网友热议的“视频平台超前点播收费”发表观点，促使腾讯、爱奇艺、优酷等三大视频网站调整运行规则、支持用户选集解锁；关注大闸蟹、鲜肉月饼、冰淇淋等“时令”“特色”商品，抓住蝴蝶酥、咖啡、旗袍等海派文化典型代表产品，通过体察评测、宣传加持，提升消费者安全感和获得感。

市消保委还积极参与并完成对《个人信息保护（草案）》二次审议稿、《民事诉讼法（修正草案）》、《互联网广告管理暂行办法（征求意见稿）》等 3 部国家层面法律法规的意见征求反馈。牵头市室内装饰行业协会及专业机构，发布国内首个从消费者需求端制定的《住宅装饰装修质量验收规范》团标；会同上海中药行业协会摸底调查，共同制定本市首个《野山参质量规格团体标准》。

2022 年是实施“十四五”规划的重要一年。市消保委要紧紧围绕建设国际消费中心城市的目标，坚持“以消费者为中心”，紧扣中消协“共促消费公平”年主题，把贯彻新发展理念、构建新发展格局、推动高质量发展、满足高品质生活、实现高效能治理贯穿于始终，努力在服从扩大内需战略上做文章，着力在促进消费恢复增长上上下功夫，务求在提升维权效能效率上见实效。

□ 法治报记者 徐慧

2021 年，市消保委始终牢记“为消费者服务、为经济发展服务”的初心使命，紧扣中消协“守护安全 畅通消费”的年主题，在维护消费公平、促进维权正义、助力消费恢复、改善消费环境等各个方面全力做好上海的消费者权益保护工作。

大事记 1

积极投入国际消费中心城市建设

市消保委牵头“长三角消保委联盟”，组织“禁限塑”新规消费侧专题调研，倡导和引领绿色消费；开展车载空气净化器比较试验，推动制定团体标准；组织三省一市“特色伴手礼”在沪首次集中发布和展示，助力长三角消费提质升级。

在常态化疫情防控形势下，千方百计“促进实物消费提档升级、推进服务消费提质扩容”，让消费旺起来。“购物节”“旅游节”期间，开辟消费者投诉专门通道，快速处理消费争议和纠纷；开展第四届上海特色伴手礼评测，50 家企业的 66 款产品入选“2021 上海特色伴手礼”。评测活动传承了“老字号”品牌信誉，也为消费增长注入了活力。

开展市中心大型商圈停车场收费和计费方式、出租车服务等消费体察，发布热门文化旅游景点数字化服务调查报告，推动城市治理，改善消费环境。紧扣《个人信息保护法》的施行，结合《上海市消费者权益保护条例》的修订，开展“消费者个人信息数据利益”“刷脸”等“《消条》修订听你的”系列话题讨论，组织对网络超级平台 APP 消费者个人信息副本实施情况体察，揭示问题性质，督促问题整改，促进了新法落地落细落实。

大事记 2

全力扩大消费者组织的影响力



改版上线
《上海市消保委》
微信公众号

市消保委改版上线“上海市消保委”微信公众号，同步开通视频号。新设“消保委关注”“消保委监督”“消保委亲测”“消保委讨论”“消费观察”“申评测”等栏目，获得消费者广泛认可与好评。改版以来，公众号累计阅读量超 200 万次，头条 150 余万次，单日峰值 10.3 万次，单条峰值 4.6 万次。据统计，改版后的公众号稳居全国消费者权益保护组织微信公众号榜首，“粉丝量”已突破 33.7 万。

市消保委还组织力量体察调研“盲盒经济”“密室逃脱”“平台迭代算法下的‘大数据杀熟’”“APP 默认勾选自动续费”等新技术新模式，公开披露消费风险，公开阐明立场观点，并从强化规制、加强监管等方面提出建议，引起主管部门高度关注。

针对智能电视开机广告关不掉、手机游戏诱导充值、奢侈品退换中外差异大等热点，跟进舆情、大胆点评。其中，对加拿大鹅不合理退换货格式条款的点评引起社会强烈反响，促使企业更新“中国大陆地区退换货服务承诺”。针对线上平台争议多发、美容美发大额预付消费退款难、租房平台宣传不实等集中性消费者投诉，公开约谈相关企业，直指存在问题，提出整改要求，跟踪落实情况，及时得到回复。

大事记 3

依法有效保护消费者合法权益



修订开展专题会议
市消保委就《消法》《消条》

市消保委立足立法保护，大胆建言献策。联合上海社科院法学研究所成立了修订《消费者权益保护法》《上海消费者权益保护条例》课题组。在听取和汇集各方意见的基础上，形成《消法》《消条》修订调研报告和《消法》修改建议，并向市人大上报了《上海代表团关于修改〈消费者权益保护法〉的议案》。

主动顺应消费升级的新趋势，自觉地把对商品和服务监督的重心转移到网络平台、人工智能、大数据等消费新业态上来。通过对网约车计程计时测试，披露平台计程计时不准确的普遍现象，引起交通部的关注与跟进；通过体察和检测共享充电宝，揭露其计费不公、好借难还、标识不清、过度收集个人信息等问题，督促企业落实主体责任。

开展对自热火锅安全性能的新一轮比较试验，提示冷凝水铝迁移安全风险的同时，与市食安办联手成立全国第一个自热方便食品行业自律组织——方便食品专委会，助推食品安全和行业可持续发展。

制定并推动落实《系统信访事项网上办理工作规则》，进一步明确消费争议信访工作的流程。市消保委还与法定检测机构建立委托鉴定对接机制，为化解疑难投诉提供稳定的技术保障和专业的合作支撑。

大事记 4

合力构筑大维权新格局



市消保委发布《住宅装饰装修质量验收规范》团标

市消保委跟踪新版健身服务合同示范文本使用情况，对健身会员卡“七天冷静期”条款进行现场体察，针对发现的问题，会同市体育局发布消费提醒，推进“冷静期”条款真正落地；关注预付式消费投诉多发的现状，联合市商务委发布预警，“谨防销售套路、避免长期大额预付”，告诫消费者学会理性消费、选择备案企业；配合上海“双减”实施，与市教委联手两度发布“审慎选择培训机构 理性缴纳培训费用”的消费提示，推进“双减”政策深入贯彻；聚焦寄递服务中的个人信息保护，联动市邮政管理局组织企业座谈，倡导经营者与消费者共建快速“隐私面单”体系。

针对家装消费者投诉处理难，牵头市室内装饰行业协会及专业机构，发布国内首个从消费者需求端制定的《住宅装饰装修质量验收规范》团标，并制作上线“家装验收标准”微信小程序，为消费者提供场景化实用指导。针对野山参需求量大、质量问题多的情况，会同上海中药行业协会摸底调查，共同制定本市首个《野山参质量规格团体标准》。

调集上海优势企业，组织“体验上海”活动，招募志愿者参与，消费体验及“消费大课堂·申活好物鉴赏局”系列活动，受到众多消费者欢迎。