



提振消费信心

上海市消费者权益保护委员会

《2022上海市消费者权益保护状况蓝皮书》发布

释放消费活力助推经济社会恢复

□法治报记者 徐慧

2022 年以来，上海有关部门、消协组织创新治理模式，凝聚社会多元力量，强化消费者维权意识与能力，优化消费供给质量。在疫情特殊时期，激发社会力量共克时艰。从疫情防控政策调整的实际出发，加强正向激励、疏通引导，促进消费回补，助力经济社会加快恢复。

值此“315”之际，上海市消保委推出《2022 上海市消费者权益保护状况蓝皮书》，希望通过消费领域大事件以及热点舆情梳理分析，促进各方更好地提振消费信心，释放消费活力，持续发挥消费对上海经济增长的稳定器作用。本文为“蓝皮书”摘编。

推动《消法》《消条》修改，为新消费“立规矩”

为进一步提升消费维权水平，将创新工作方式制度化和长效化，上海市消保委联合上海社科院法学研究所成立修订《消法》《消条》课题组，梳理分析近年来消费者投诉的热点难点，借鉴国际消费者权益保护先进经验，在充分听取各方意见的基础上，形成《消法》《消条》修订调研报告和《消法》修改建议，向市人大上报并配合完善了《上海代表团关于修改〈消法〉的议案（草案）》。

2022 年 7 月 21 日，经上海市十五届人大常委会第四十二次会议表决通过，修订后的《上海市消费者权益保护条例》于去年 8 月 1 日起施行。在新《消保条例》中，涉及消费者组织的条文共有 11 条。

修订后的《消保条例》，赋予消保委新的监督方式，对经营者进行提醒警示或是约谈，督促改正。针对涉及大企业的群体性问题和行业普遍性问题，市消保委可以依法向人民法院提起公益诉讼，为公益诉讼收集证据有困难的，可以提请人民检察院、有关行政管理部门协助。在新定位下，消保委充分发挥自身功能，有利于加强消费端与产业端的有效衔接，不断优化消费供给的质量，动员和整合社会各方面力量参与治理，实现资源开放接入，合力打造上海国际一流消费环境。

创设消保基金会，探索共建共享“上海模式”

长期以来，“无米之炊”的难题困扰着消费者权益保护工作，在人、财、物、智等方面的社会多元供给有待进一步提升。

上海市消保委对标全球先进社会治理模式，去年 3 月牵头 7 家大型企业和公益性基金会，共同发起上海市消费者权益保护基金会，探索共建共享消费维权社会共治的“上海模式”。

根据业务范围，这一基金会将资助社会组织和专业机构等开展消费者教育引导、消费知识宣传、消费公益诉讼、消费领域社会监督、商品和服务比较试验等活动，资助开展消费者权益保护方面的研究和交流，援助权益受到损害的消费者提起诉讼，资助志愿者从事消费者权益保护活动等。

上海市消保基金会的成立，将助力消保领域顺应消费升级趋势，推动消费新产品新模式新业态发展，形成需求牵引供给、供给创造需求的更高水平动态平衡，合力打造上海国际一流消费环境。

聘请特邀志愿者，把维权效能“放大”

随着新《消保条例》的修改颁行，市消保委深入推进消费者权益保护的社会共治，通过聘请 18 位特邀志愿者、携手《海波热线》等方式开展多元合作，为消费者权益保护事业出力发声。

特邀志愿者深度参与民宿产业调研，为上海乡村民宿健康发展建言献策，还聚焦消费者的“急难愁盼”，就疫情隔

离险无法得到正常理赔、老年群体线上缴费困境、未成年人网游充值退款难、医美教培行业乱象及预付性消费投诉解决难等热点问题，发表意见观点，推进了消费痛点难点的解决。

市消保委与上海人民广播电台合作，打造了一档以消费者权益保护、纠纷解决、热点探讨为核心的特别节目，邀请消保委委员、律师、行业专家等走进直播间，接听市民来电，解决消费纠纷。2022 年全年，共推出 34 期节目，受到消费者广泛好评，热播榜排名跃升至第 2 位，在上海地区广播节目周收听率排名前 20 位榜单中一直位居前列。



上海市消费者权益保护基金会举行成立座谈会

上海市消保委为首批特邀志愿者颁发聘书



打击哄抬物价，保供74万户居民

为及时疏解封控期间的热点舆情，上海消保委联合市商联会、市工经联等 13 家行业组织共同发起“全力以赴抗击疫情，携手共护消费公平”倡议。

针对封控期间出现物资短缺、商品和物流价格上涨等消费投诉，上海市消保委联合相关方面及时介入，加强对保供物资质量、社区团购价格等热点问题的筛查，市、区消保委

携手应对、专人跟踪，化解涉疫价格投诉 600 余件，及时妥善处置群体性争议 10 余起，助力稳定物价。

4 月 3 日至 4 月 9 日，上海市消保委微信公众号发布了 7 期“居家抗疫团购汇总”，超过 60 个知名品牌和企业通过上海市消保委居家抗疫团购汇总系列微信为 74.2 万个上海家庭提供了蔬菜副食品和婴儿奶粉纸尿裤等生活必需品，还向市民供应了超过 40 万份的团餐。此外，为规范特殊时期的社区团购，还接续发布《团购采购做到“两个弄清”和“三个尽量”》及“‘团购规则’推荐参考”等多个消费提示，推动了团购不合理做法及时纠正。

提升全媒体能级，引导科学理性消费

上海市消保委从运营定位、内容品质、风格特点和机制创新四个方面全面改版升级“上海市消保委”微信公众号。

定位更精准，聚焦消费领域，以公共利益和公共精神为议题选择的价值导向，以真相还原和事实核查为内容基础。内容品质方面秉持“找准小切口、满足大需求”。善用互联

网思维做好内容定位。对履行职责所获得的消费维权素材进行深度加工，提升素材价值，引导舆论导向，保护消费者权益。比如对快递拒超时收费问题，及时发布专业观点，妥善引导社会热点。

目前，上海市消保委微信公众号“粉丝量”已经突破 52.1 万，日推 6 条，日均阅读量 3 万+，公众号多次蝉联同类型微信公众号排行榜榜首。一些围绕“衣食住行”的民生消费热点调查、惠民利民的最新消费资讯、突发消费事件的最新独家进展等内容不时“刷屏”“出圈”“引爆”阅读量。

联动政府行业，形成一张维权网

社会经济发展和市民需求多元化，促使消费环境复杂，消费纠纷形式增加，新问题、新挑战层出不穷。上海通过多方参与、有效联动，为消费者权益保护编织一张维权网。

为推进“互联网+明厨亮灶”工作，上海市人大代表、上海市市场监管局二级巡视员、市消保委秘书处秘书长陶爱莲提交建议，通过修改地方性法规，强制明确提供网络餐饮

服务的平台内经营者，以及通过自建网站、其他网络服务提供网络餐饮服务的电子商务经营者，应当在经营者信息页面的显著位置，以视频形式实时公开食品加工制作现场。

市消保委还借助行业组织力量，制定全国首个《汽车销售试乘试驾服务规范》、新《消保条例》实施后的首个行业合规指引——《黄金珠宝首饰行业消费者权益保护合规指引》；会同长三角三省消保委，联合三省一市餐饮行业协会、部分预制菜龙头企业，共同起草并发布《长三角预制菜点质量及服务评价规范》。

(下转 5 版)