

营造放心消费环境 全力提振消费信心

徐汇区市场监督管理局 2022 年度消费安全情况分析报告(摘要)

2022年,徐汇区市场监督管理局接收各类投诉举报总量增长显著。投诉举报呈现以下特点:食品安全平稳可控;预付费卡纠纷明显增加;教育培训投诉举报降幅显著。围绕消费投诉的热点难点问题,徐汇区市场监管局完善消费维权工作机制,确保妥善应对公众诉求,构筑消费维权社会共治体系。

总体情况

区局共接收公众诉求 64108 件,同比增长 13%。其中投诉 47062 件,举报 14297 件,咨询 2749 件,均依法按时办结。按投诉举报来源划分:全国 12315 平台 49812 件(同比增长 20%),公诉平台 11729 件(同比减少 20%,其中 12345 市民热线转办投诉举报 10584 件),区域运中心 2567 件(同比增长 171%)。

此外,区消保委共受理投诉 15435 件,同比增加 43%。

1. 从投诉客体来看,排名前五位的投诉依次为网络游戏服务 7201 件、餐饮服务 4124 件、教育培训服务 3932 件、服装类 3690 件、零售食品类(除餐饮服务)3360 件,上述五类占投诉总量的 47%。

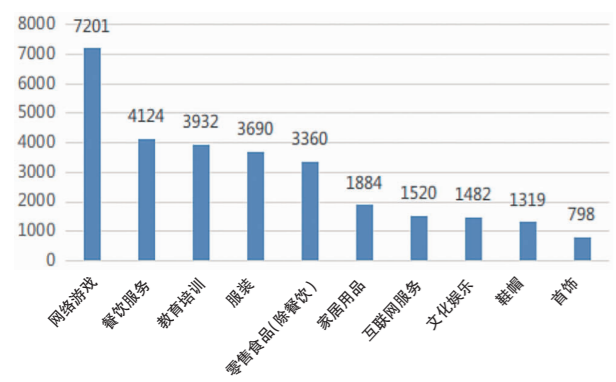


图1 2022年消费投诉类型分布图

2. 从举报问题来看,排名前五位依次为虚假宣传和其他广告违法行为 4965 件、侵害消费者权益行为

3926 件、食品安全(包括餐饮、食品)1338 件、价格违法 476 件、产(商)品质量问题 406 件,上述五类占举报总量的 78%。

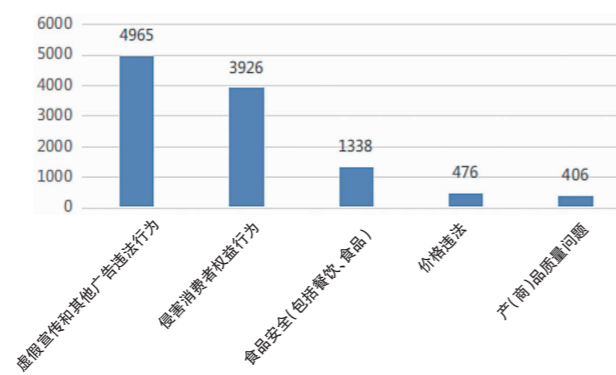


图2 2022年举报问题分布图

焦点与热点分析

● 疫情相关投诉举报较为集中

2022年,区局共接收疫情相关投诉举报 2304 件,其中防疫物资价格、防疫措施、产品质量等问题反映相对较多。公众诉求关注的重点主要包括:一是聚焦防疫物资价格。价格投诉举报集中,共受理防疫物资价格的投诉举报 677 件。主要反映蔬菜、肉类、食品等生活必需品,以及快递费、餐饮外卖涨价;二是聚焦产品质量问题。主要反映农副产品质量、食品质量、医疗器械质量、药品质量问题,共计 310 件。

● 食品安全平稳可控

全年共受理食品安全类投诉举报 3597 件,同比减少 14%。主要反映感官异物 1101 件,食物变质 632 件,食品质量 448 件,餐后不适 386 件,食品过期 260 件,卫生状况 175 件。接收的餐后不适投诉举报件中,反映就医 118 件,主要涉及零售食品 28 件、外卖餐饮 24 件、快餐 15 件。3 人以上餐后不适事件 15 件。

强化文旅市场监管 维护消费者合法权益

境,特对相关经营者、消费者提示如下:

1. 合法合规经营,妥善化解旅游投诉纠纷。旅行社要规范签订旅游合同,加强行前规划、人员培训;在行程中发生投诉的,一定要进行妥善解决;要配合旅游主管、市场监管等部门做好投诉处理;要切实避免发生突发性群体事件。

2. 严格按照相关要求进行现场施工、改造和装修。在经历疫情后,部分酒店将进行装修改造,容易产生噪音扰民投诉,建议相关场所严格按照城区施工要求开展工

作,加强前期研判,对可能造成影响的周边居民,做好前期告知、说明工作,对确已发生的投诉,要配合主管部门做好处置。

3. 文旅经营企业要结合行业特点与市场需求,做好产品、服务质量的把控和提升,从源头上提升服务质量,保障消费者权益。

4. 建议消费者在正规平台上购买旅游、住宿等相关服务;旅游过程中注意保留旅游合同、行程单等相关材料,推荐投保人意外险及境外医疗等保险,面对违法

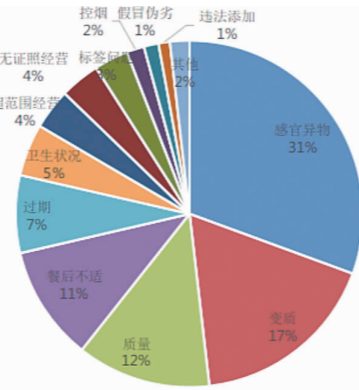


图3 2022年食品安全投诉举报分布图

● 预付费卡投诉显著增加

除教育培训行业,2022年共接收其他领域预付费卡投诉 1876 件,同比增长 12%。其中,投诉排名前五的行业主要为美容美发 646 件,餐饮服务业 270 件,洗浴按摩业 220 件,体育健身业 195 件以及文化娱乐 165 件。投诉涉及的问题主要为经营者失信违约、经营地址搬迁、售后服务不到位、退卡退款收取高额违约金等。因关门引发的预付费卡群体性消费纠纷 377 件,较 2022 年显著增加。

● 教育培训投诉举报降幅显著

全年共接收教育培训类投诉举报 4297 件,同比减少 54%。主要反映:一是经营者停业,部分培训机构倒闭无法继续提供课程,引发消费者群体性退款;二是退款周期长,承诺的退款时间久拖不决,引起消费者不满;三是服务与承诺不符,消费者反映部分培训机构在招生时夸大教学效果,实际提供服务质量不佳,承诺的课程安排与合同不符,导致消费者申请解除合同。

● 网络游戏投诉增长显著

区局共接收网络游戏投诉 8310 件,占投诉举报总量的 13%,同比增加 86%。主要是运营商以消费者使用外挂违反服务协议为由封停账号;账号被盗或者游戏装备丢失,消费者因财产损失引发不满;未成年人误充值;游戏装备特效与宣传不符等问题。

2022年,徐汇区市场监管局紧紧围绕经济社会发展大局,充分发挥职能作用,不断加大市场监管执法力度,完善消费维权体系,优化消费环境,大力推进消费维权社会共治。

一、坚持依法行政,安全监管工作取得新进展。加强辖区内食品安全监管,开展春、夏、秋、冬“四大战役”,推进“守底线、查隐患、保安全”等专项行动 23 项,检查食品生产经营单位 16214 户次,发现问题 6872 个,问题发现率 42.38%。全年共查办案件 873 起,同比增长 52.42%,罚没款 782.14 万元。开展药品安全专项整治、医院周边药械化流通环节质量安全专项整治、化妆品“线上净网线下清源”、医疗器械质量安全风险隐患排查等专项行动 21 项,检查企业 2957 户次,抽检 318 件、快检 364 件,10 件不合格件均立案查处,全年共查办案件 132 起、罚没款 434.98 万元。加强特种设备安全监管,聚焦重点领域、重点单位和重点设备,组织开展电梯质量安全提升、“黑气瓶”整治等专项行动 18 项,检查特种设备使用单位 3115 户次、设备 2476 台(套),制发监察指令书 200 份,全年共查办案件 75 起、罚没款 349.49 万元。持续强化产(商)品质量安全监管,开展电动自行车消防安全综合治理、“排险除患、助企纾困”等专项行动 4

大力推进消费维权工作 努力营造安全放心消费环境

项,完成监督检查不合格后处理 26 件,全年共查办案件 24 起、罚没款 25.45 万元。

二、以创建为抓手,优化消费环境取得新成效。根据市局“满意消费长三角”创建工作要求,区局扎实开展放心消费示范创建。一是开展多形式宣传。区局紧扣放心消费的创建主题,拓宽宣传渠道、丰富宣传形式、深化宣传内涵、提升宣传效果。充分利用各种媒体,广泛宣传创建工作的意义、目的和愿景,营造出积极参与放心消费创建活动的浓厚氛围。二是整体推进创建工作。以放心消费创建为载体,提升维权工作层次。以“商品无假冒、服务无欺诈、投诉无障碍”为基本标准,以“树典型,强监管”的组合拳方式,将各项监管工作聚集到创建中,全力打造放心消费中心商圈和典型示范街区,以点带面,稳步推进。全区共创建放心消费示范单位 5442 家,线下无理由退货示范单位 2655 家,异地异店退换货承诺实体店 6 家,放心消费电商平台 4 家。三是创建工作取得成效。参加创建活动的市场主体一律按照“统一标准、统一制度、统一承诺”

的要求规范经营。积极倡导“诚信是本、信誉是魂”的经营理念,增强经营者自律意识。通过创建和示范引领,参与创建的企业投诉总量显著下降,服务质量和商品质量得到提升,营造了良好的消费环境,有效提振消费信心。

三、以共治为平台,消费维权模式取得新突破。积极推进辖区消费维权联络点的建设,覆盖面向超市、学校和互联网企业延伸,目前全区共设立消费维权联络点 449 个,其中四星联络点 9 个,五星联络点 13 个。利用企业联络点平台,创新推出“向



阳花圃”法宣沙龙,为 100 余家企业上门普法,增强企业联络点的法律意识。创新探索消费维权新模式,自成立全市首家区级层面联合调解中心以来,实现了行政调解、人民调解、社会组织调解的“三调对接”。2022 年度,联调中心克服疫情影响,共受理消费投诉 8424 件,成功调解 7929 起,调解成功率达到 90.06%,共挽回消费者损失 1200 余万元。积极发挥全国 12315 互联网平台 ODR 企业的作用,目前已纳入 ODR 企业 55 家,有效强化企业主体责任。2022 年通过 ODR 机制共处理投诉 3949 件,其中消费者与企业自行和解 2768 件,自行和解率 70%。区局通过构建消费维权多元社会共治体系,推动消费维权模式取得新突破,努力实现经营者诚信度、消费环境安全度、消费者满意度的提升。

区体育局多措并举 强化行政许可与行业监管

2022年,区体育局收到各类咨询、建议和投诉 597 件。主要集中在体育健身场所开放政策咨询和建议,以及健身卡退费投诉。

体育健身行业规范发展需要良好的社会共治环境。区体育局以“经营高风险性体育项目(游泳)”为切入点,深化体育领域“放管服”改革,进一步加强和规范事中事后监管。与区相关部门形成合力,共同营造健康有序的行业环境。

完善行政许可会商机制。局主要领导牵头召开“行政许可业务专题研究会”,邀请市体育局法规处、区市场监管局等部门参加,综合相关部门意见,在遵循游泳场所“一址、一池、一证”原则的前提下,提示原企业依申请注销许可证,指导新入区企业依法合规办理许可证,打通行政许可环节堵点。

畅通行政许可办理情形。推进“高风险性体育项目经营许可”事项标准化建设,在“新办”的基础上进一步畅通“变更”“延续”“补领”“注销”4 种办理情形,均已入区行政服务中心和上海“一网通办”平台。

开展游泳场所合规指导。区文化和旅游

局执法大队对抽查、检查中发现的无证游泳场所立案调查,区体育局对涉案企业开展行政合规性指导。2 家游泳场所根据相关规定提交申请材料,经行业主管部门审核通过,取得《高风险性体育项目经营许可证》,依法开展经营活动。

探索信用分类监管措施。年内,夏季游泳场所开放“双随机、一公开”抽查首次引入信用分级分类监管机制,依托区“互联网+监管”系统“双随机”模块中内嵌的信用分级分类监管功能,对区内游泳场所开展分级分类和随机抽查。



2022 年度侵害消费者权益案例公示

序号	案例名称	违反法律法规	违法行为
1	上海沐良诚口腔门诊部有限公司发布违法广告案	中华人民共和国广告法	发布虚假广告及广告中有说明治愈率的内容
2	妮傲丝翠国际贸易(上海)有限公司经营不符合规定标签化妆品案	化妆品监督管理条例	销售无中文标签的化妆品小样
3	上海市徐汇区天月水产经营部违反地理标志产品保护规定案	地理标志产品保护规定	冒用地理标志名称及专用标志
4	上海市徐汇区福慧城餐饮店哄抬面类制品价格案	中华人民共和国价格法	挂面价格远高于同时期周边市场同类商品的进销差价率
5	上海利邦文具有限公司销售侵犯注册商标专用权的商品案	中华人民共和国商标法	销售侵犯注册商标专用权的笔记本
6	上海新利查西餐有限公司侵害消费者权益案	上海市消费者权益保护条例	通过网络平台销售套餐菜品分量少于单点菜分量
7	上海柔初美容有限公司侵犯消费者权益保护案	中华人民共和国消费者权益保护法	对产品作虚假或引人误解的宣传
8	上海拉飞逸实业有限公司利用合同格式条款排除消费者解释权案	合同违法行为监督处理办法	利用格式合同条款排除消费者解释权