

2017年消费维权年主题： 网络诚信 消费无忧



编者按：2016年，区消保委以宣传贯彻新《消条》为主线，围绕“新消费，我作主”的主题，依法履行职责，积极化解消费纠纷，全年共受理消费投诉3170件，为消费者挽回直接经济损失311.3万元，荣获“2016年度系统工作考核评估(投诉处理)优秀单位”称号。从投诉所涉类别来看，商品类投诉1700件，占投诉总量的53.6%，视听产品、家具、交通工具类商品投诉的前3位，投诉量分别为280件、269件和216件。服务类投诉1470件，占投诉总量的46.4%，销售、食宿文化娱乐、教育培训类投诉前3位，投诉量分别为360件、212件、144件。

履职尽责 创和谐消费环境

营造良好消费环境

2016年，区消保委注重资源整合，形成常态化宣传态势，不断增强消费维权合力。联合“12315”联网单位开展电视购物消费知识普及，借助东方购物全市物流配送渠道，每月定期向全市电视、电话消费者发放《杨浦消费指南》、《预防消费陷阱，依法理性维权》、《消费知识与提醒》等消费教育资料。同时，与《上海法治报》、《杨浦时报》合作推出维权专版，编写印制《消费维权手册》，开设“消费提醒”、“消费警示”、“消保委帮你找”等栏目，提高消费者的维权能力。

此外，区消保委还联合区市场监管局，为全区400多个维权联络站(点)发放《中华人民共和国消费者权益保护法》和《上海市消费者权益保护条例》(合订本)、《上海市消费者权益保护条例释义》。针对社区群众反映较多的家电维修、搬家服务、家具材质真伪、家庭装饰质量等问题，区消保委专门印制了《消费宣传传单》，供消费者查阅使用。

切实维护消费者权益

2016年，区消保委建立以投诉处理为中心的考核机制，细化投诉处理程序，将

“消费者至上”的理念贯穿工作始终，全年累计受理消费投诉3170件，为消费者挽回直接经济损失311.3万元。从投诉所涉类别来看，商品类投诉1700件，占投诉总量的53.6%，视听产品、家具、交通工具类商品投诉的前3位，投诉量分别为280件、269件和216件。服务类投诉1470件，占投诉总量的46.4%，销售、食宿文化娱乐、教育培训类投诉前3位，投诉量分别为360件、212件、144件。

在做好日常消费投诉的同时，区消保委还积极做好市民热线转办件，2016年共受理“12345”市民热线转办件602件，办结591件；投诉成功处理量486件，调解成功率82.2%。

发挥监督职能 推进诚信建设

区消保委积极参与区内行政职能部门的商品和服务监督活动，先后参与食品安全宣传周、商旅企业信用等级评估征信、房地产开发企业诚信承诺先进单位初审等活动，累计派出工作人员28人次，参加活动9场。

近年来，网络购物消费投诉事件呈增长态势，为此，区消保委积极关注新兴行业企业投诉热点，启动“12315”联网调处快速通道，加强企业网站的诚信体系建设。2016年，将美国妈妈电子商务有限公司

成功纳入区消保委12315系统投诉联网单位。

根据市消保委“诚信兴商实事”活动工作要求，区消保委派出调查人员22人次(含志愿者)，采取上门走访的形式对区内参加“诚信兴商十件事”的银行、美容美发、预付卡业、保险等四个重点行业的18家企事业单位开展社会跟踪调查活动，实际跟踪调查数为11家，调查比例为61%。

打造一门式维权服务平台

为帮助消费者实现诉求，提升维权工作效能，区消保委始终坚持“消费者至上”的理念，整合资源、开拓创新，推进消费争议化解，逐步形成了“消费者投诉方便、维权专业高效”的工作格局。2016年，区法院、区市场监管局、区司法局、区消保委多次召开“消费争议联合调解工作机制”研讨会，最终形成了具有可行性和可操作性的《杨浦区消费争议联合调解工作室方案》。

据了解，消费争议联合调解工作室整合了行政调解、人民调解、司法调解及消保委组织调解等四种消费争议的解决途径，推动了诉讼内外消费纠纷解决机制的功能相济、有效衔接，使社会资源和司法资源得到优化配置、有效整合。

老年人消费风险提示

有病切记乱投医

老年人生病要去正规医院就诊，保健养生也应到正规医院和机构咨询，切不可有病乱投医，更不能轻信来路不明的网络医生。

免费承诺别轻信

老年人面对不法商家承诺的免费赠送、半价自销等，要冷静思考，不贪小便宜。

虚假广告要辨别

保健食品、医疗、药品广告成为虚假广告的“重灾区”。老年人在通过报纸、杂志、广播和电视等媒体接触广告时，要提高辨别意识。

专家忽悠不上当

老年人特别渴望专家、医生的指导，对医嘱也深信不疑。要特别防范所谓的“专家”向老年人推销高额保健品。

无效退款难实现

一些商家为了推销保健品或药品，不惜违反广告法，承诺保证疗效，无效退款。对此，老年人不要相信。

养生讲座不购物

一些不法商家打着养生讲座的旗号忽悠老年人，以赠送鸡蛋、面条、酱油等小物品相诱惑，达到推销商品的目的。老年人不要在讲座上购买保健品或保健用品。

“政策补贴”不可信

某些不法商家冒充国家卫生部的工作人员，向久病缠身的老年人谎称能为他们向国家有关部门申请“政策补贴”和药费补助，进行欺骗诱导。老年人不要为了获得所谓的“政策补贴”而上当受骗。

保健品药品要区分

保健品对治疗某些疾病有一定辅助作用，但不能代替药物，要注意区分。

上门维修找对人

老年人家中电器坏了需要维修时，要向正规家电维修企业咨询和报修，切忌网上乱搜索，防止遇到冒牌维修。

面对诱惑防风险

高收益伴随高风险，面对金融商家高利率诱惑，老年人要擦亮眼睛，不受诱惑。谨记“投资有风险，入市需谨慎”。

选择教育培训机构应避免四类消费误区

没有索取发票，退费困难

退费难是教育培训类消费者投诉反映突出的问题。学员因各种原因不能继续培训，要求退还培训费用。但不少消费者缴费时没有索取正规发票，导致退款难度增加，往往需要花费很多精力、很长时间才能完成退款手续。

消费提醒：根据有关规定，培训机构必须向社会公告收费项目、收费标准等相关内容。家长在交费前一定要了解相关收费政策，缴费后应妥善保存培训机构开具的“培训费”正规发票和签订的书面协议。如遇特殊情况需办理退费手续时，可持缴费发票，到培训机构办理相关手续。

难抵促销诱惑，冲动消费

不少培训机构往往通过“读几百课时送几百课时”、“一次缴学费满几万元赠几百课时”等促销手段，诱导消费者提前消费、超量消费、盲目消费。很多消费者因此难抵诱惑，一次性缴费数千甚至数万。当消费者感到不适应授课方式或培训效果不理想，而提出终止合同，仅差额退款就会导致数千甚至上万的额外损失。

消费提醒：消费者对不熟悉的培训机构应持谨慎态度，先采取短期试课，等认同授课方式和培训效果后，再签订后续合同，有利于降低消费风险。

不看办学资质，盲目消费

教育培训市场存在一定数量的无证办学，或者只有工商部门审批的教育信息咨询公司的营业执照进行办学。这些机构有不少位于小区居民楼内，租用民居，没有办学许可证，向学员仅提供非正规的票据，而不是开具“培训费”正规的发票。

消费提醒：消费者在选择教育培训机构时，一定要先检验是否有教育局颁发的中华人民共和国民办学校办学许可证(原件)，办学许可证是否在有效期内。要选择合法办学、年检合格、口碑较好、长期从事培训工作的培训机构。此外要查验登记办学地址和实际办学场所是否一致，办学地址不一致的，不仅消费者权益得不到有效保障，还可能存在安全隐患。

轻信虚假宣传，不签合同

“一线教师”、“一对一个性化辅导”、“名师助阵”……教育培训的广告铺天盖地，一些培训机构为了招揽生源，肆意夸大培训效果，虚假宣传，误导消费者。教育部、市教育部门规定，不允许中小学在职教师参与培训机构的有偿补课行为。

消费提醒：消费者应提高维权意识，要求培训机构将口头承诺写进合同，明确双方的权利义务，一旦发生消费争议，以便据书面合同维权。

根据以往投诉情况，不少家长在报完培训班后，就开始了消费维权。为此，提醒广大消费者在选择教育培训机构时要避免四类消费误区，做到理性消费、依法维权。