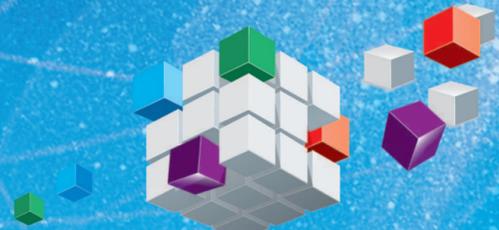




信用让消费更放心

上海市市场监督管理局 上海市消费者权益保护委员会 解放日报社 联合主办



调动多方力量参与 提供制度保障和人才保证

专业维权,强化“技术支撑”和“智力支持”

2018年,上海市消费者权益保护委员会(下文简称:市消保委)从覆盖面与深入度两方面着手,调动多方力量参与维权,为消费维权工作的开展奠定制度保障与人才保障,进一步强化维权工作的技术支撑和智力支持。

一是强化专业优势提升维权效能。整合时尚设计、智能制造和品牌创新资源,分别依

托奉贤、静安区消保委,组建并调整成立“美丽健康”、“时尚产品”两家专业办公室,加强相关领域研究,推动产业良性发展;完成专业顾问资源的新一轮梳理整合,进一步夯实维权工作的技术支撑和智力支持。

二是整合更广资源共促维权。市消保委统筹16个区、12个行政部门、25个社会组织

和数百家企业,于去年3·15期间组织系列活动406场次,进一步扩大活动参与主体;联手法学会商法学研究会共同举办“交易形式创新与消费者权益保护”研讨会,推动维权法理研究;联合市民政局及相关企业在重阳节期间开展为本市部分高龄孤寡老人“消除空调外挂机隐患”公益活动,进一步提升专业维权工作实效。

明察暗访找“李鬼” 促空调维修行业规范

针对2018年家电维修类投诉激增、“李鬼”频现的突出问题,市消保委采取模拟场景、预设故障、隐蔽拍摄等手段,对8家互联网平台和3家电话查询平台提供的11家空调维修商进行暗访,揭露了行业存在的虚构故障、小病大修等误导和欺骗消费者的行为,披露了网络平台涉嫌从不法经营者的欺诈行为中谋取不当利益的问题。

市消保委先后召开新闻通气会、公开约谈会,劝谕平台尽快落实自身责任,建立对不诚信企业的处罚及退出机制。

暗访结果的发布引发全媒体报道和转载,人民日报连续刊发3篇评论,相关微信阅读量突破5000万次。央视《新闻联播》、《新闻1+1》、新华网、中国之声等中央及本市媒体围绕企业诚信机制建立,纷纷对此给予报道,引发社会热议。市人大代表为此组织专题调研,推进行业规范。



召开空调维修消费体察情况通报会

召开空调维修消费体察专家讨论会

召开空调维修互联网平台诚信机制沟通会

虚构故障问题突出

本次体察过程中,消保委家电专业办专家在每次活动前均会检测空调性能,以确保机器正常运转且制冷剂充足,随后设置一个简单故障,即将万能遥控器设置为乱码,空调维修服务商只需对码准确,便能使机器重新正常工作。本次体察发现,虚构故障是空调维修领域里较为突出的问题:

- ◆ 谎称机器缺少制冷剂。通过虚假“加液”等手段骗取维修费用。
- ◆ 谎称电脑板损坏。维修工在维修空调时谎称电脑板损坏,有的甚至不经过任何检查,就通过修理或者更换电脑板收取高额维修费用。
- ◆ 谎称电子元器件损坏。

问题企业积极配合 诚信义务责无旁贷

2018年7月2日下午,市消保委召开新闻通气会,对近期空调维修消费体察中发现的虚构故障、小病大修等不诚信问题,通过新闻媒体向社会进行发布。

会上,市消保委要求存在问题的平台对本次体察中发现的问题和原因进行梳理,并采取针对性的改进措施。截止2018年7月6日,平台都在规定的时间内向上海市消保委进行了书面反馈,并对上海消保委在新闻通气会上提出了要求作出了

积极的回应。

如对维修合作商提出了“维修小病大修零容忍”,对服务工单进行全面回访,并对全行业进行一次职业道德和诚信经营为主的基本教育。同时,平台也公布了对涉事维修商的关停处罚,并积极对此类问题防范,特别建立提出切实落实诚信机制的措施。

市消保委认为,互联网平台不应成为失信者的避风港。家电维修乃至其他维修服务目前存在各类侵害消费者权益合法权益问题的根源是诚信机

制的不完善。加强诚信建设,重点靠宣传教育、完善制度,关键在于有力落实。而在维修领域,各家平台(特别是互联网搜索平台)的诚信义务责无旁贷。

在收到平台方的整改回复并与多家平台交涉后,2018年7月11日,市消保委对部分互联网平台进行了公开约谈,就流量平台的诚信机制缺失问题展开问询。

市消保委表示,各家平台须切实落实改进措施,建立完善相关诚信机制,以更好地维护消费者的合法权益。

眼镜验配体察:推动行业服务标准完善

联手市眼镜行业协会在全市范围内选取了26个品牌的40家眼镜验配门店作为体察对象,其中,18家门店开展“远、近视眼镜验配流程”体察,12家门店开展“老视眼镜验配流程”体察,10家门店开展“渐变眼镜验配流程”体察。

志愿者通过实际体验,对验光流程规范情况进行综合评判,并将验配后的眼镜交由指定专家进行复验,鉴定验光准确性。体察结果显示,门店的验配服务流程总体较为规范,验光度数也相对准确。主流品牌体察情况良好,新兴品牌作为后起之秀也展示了良好的职业素质和专业化水准,体现了上海服务新的提升。

在对行业整体水平肯定的同时,体察活动中也发现了不足。

一些门店缺少标准的工作流程,工作人员资质欠缺,设备简陋,导致验光配镜流程过于简单,不符合规范要求。

本次体察中,通过专家复验程序发现,一些志愿者验配的眼镜度数明显不足,特别是散

光度数。专家指出,由于眼睛度数的变化和对原佩戴眼镜的依赖,一些消费者在刚佩戴上完全符合自身度数的新眼镜时,可能会产生一定程度的不适感。部分门店为避免消费者质疑,产生消费纠纷,便刻意不将度数配足,甚至直接以消费者原来的眼镜度数作为参照。

体察发现,眼镜门店通常更加重视售前与售中的服务,而售后注意事项则很少主动告知。眼镜配制完成交付时,部分门店为减轻自身的责任,以镜架非门店出售为由,不提供必要的调校服务,影响了眼镜佩戴的准确性和舒适度。

针对本次消费体察中反映的问题,市消保委与市眼镜行业协会及时沟通对接,进一步推动现有服务标准的完善和细化。目前,市眼镜行业协会已拟定远视近视眼镜、老视眼镜以及渐变眼镜(标准化验光流程和验配眼镜)消费提示,让企业切实提升服务品质,让消费者享受到更规范的眼镜验配服务。

消费提示

- ◆ 验配眼镜应到正规、有资质、有一定规模和专业技术力量、信誉较好的眼镜店。
- ◆ 了解验光人员是否具有验光师资质(持证上岗);眼镜产品(镜片、镜架)有无合格标识。
- ◆ 查看眼镜验配企业的验光设施设备是否贴有国家强检合格标识。
- ◆ 配镜处方应标明:姓名、性别、年龄、球镜、柱镜和光轴、瞳距、矫正视力、验光人员签名、验光日期等;验配渐变镜片还要标明单侧瞳距及瞳高。
- ◆ 取镜时,要向眼镜店索取配制眼镜的工单、发票、镜片包装袋、售后承诺等凭证。

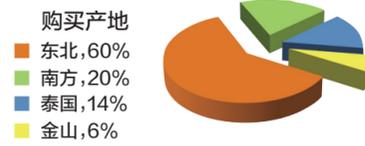
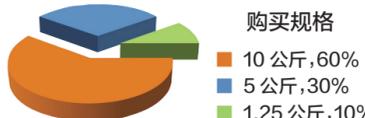
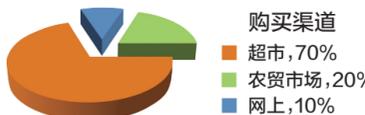
金山区消保委 开展大米评测

2018年4月至5月,金山区消保委联合市消保委现代农业专业办公室组织大米品评活动,通过购买、品尝、专业点评等3个环节,从口感、品相、气味、价格、包装等5个方面,对28种大米进行综合评分。

调查显示,志愿者们在选购大米时的主要考虑因素有大米品相、食品安全、营养价值、价格、产地等,其中超过90%的志愿者在选购大米时都会考虑到食品安全和营养价值,超过65%的志愿者更加注重大米的产地、价格与口感。说明广大消费者的消费观日渐成熟。

此次品评整体情况不错,但也存在一些问题:

- ◆ 有真空包装大米存在漏气现象。
- ◆ 产地标识不明,有几种包装袋上居然有好几个生产商。
- ◆ 有大米生米品相较差,主要表现在生米色泽发灰、发黄,有霉味等现象。
- ◆ 有大米碎米率较高,碎米率高既影响大米品相和食味,又不利于安全储藏。
- ◆ 有大米适口性差,主要表现在口感粘牙、干硬、米粒松散以及有米糠味。



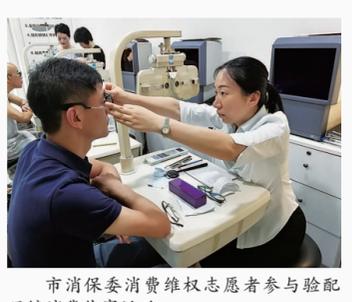
消费提示

◆ 大米的品牌、品种、类别有很多,经销商不仅要选择高信誉、高品质的大米厂商合作,还要根据本地消费者的喜好和口感采购、进货。同时,经销商要清楚了解各类大米的原粮产地信息,并在商品信息上标注。

◆ 监管部门要定期开展大米生产、销售市场秩序专项整治行动,重点整治掺杂、掺假、“三无”大米、假冒等违法违规行为,规范大米经营市场秩序,同时让整治情况第一时间向社会公示,让广大消费者心中有数。

◆ 大米的原粮产地作为直接引导消费者选购的重要因素之一,各大超市及其他销售企业应通过其他方式让消费者在购买时能直接了解各类大米的原粮产地信息。

◆ 建议消费者科学理性购买大米。专家表示,口感确实是导致大米价格昂贵的一部分因素,但不是全部。呼吁消费者要结合自身需求,科学理性购买大米,不要被打折促销所诱惑,也不要被各种宣传噱头所误导,更不要认为价格越贵质量越好。



市消保委消费维权志愿者参与验配眼镜消费体察活动

为贯彻市委、市政府关于优化营商环境、打造“四个品牌”的重要部署,市消保委时尚产品专业办主动顺应消费升级大趋势,以提升消费贡献度、消费创新度、品牌集聚度、时尚引领度、消费满意度为着力点,自2018年6月上旬开始,组织开展了验配眼镜消费体察活动,旨在通过对本市眼镜行业“商品+服务”消费体察,提升服务质量,树立服务标杆,进一步推动行业服务标准的完善。

本次体察活动,市消保委时尚产品专业办