



努力构建共治格局 全力激发消费活力

徐汇区市场监督管理局 2023年度消费安全情况分析报告(摘要)

2023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:预付费卡纠纷明显增加;文化娱乐投诉显著增长;网络游戏投诉略有下降。以激发消费活力为主题,徐汇区市场监督管理局加强宣传跨前监管,推动消费诉求源头减量,并围绕消费投诉的热点难点问题,规范程序优化流程,多元化解形成合力,提升公众诉求处置效能,构筑消费维权共治格局。

总体情况

区市场监管局共接收公众诉求83492件,同比增长30%。其中投诉61684件,举报18041件,咨询3767件,均依法按时办结,诉转案率1.42%。按投诉举报来源划分:全国12315平台65503件(同比增长32%),公诉平台17145件(同比增长46%,其中12345市民热线转办工单15717件),区城运平台844件(同比减少67%)。



1. 投诉情况。从被诉客体来看,排名前五位的投诉依次为文化娱乐11218件、餐饮7305件、网络游戏6944件、服装零售3463件、食品零售3082件,上述五类占投诉总量的52%。



维权热点情况分析

预付费卡投诉显著增加。2023年共接收各领域预付费卡投诉2584件,同比增加38%。其中,投诉排名居前的行业主要为美容美发业665件,餐饮服务业533件,洗浴按摩业532件、体育健身业531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445件,同比增加18%。

2. 举报情况。从反映问题来看,排名前五位依次为侵害消费者权益行为7786件、虚假宣传和其他广告违法行为4402件、食品安全(包括餐饮、食品)2273件、价格违法668件、(产)质量问题477件,上述五类占举报总量的87%。



2023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	上海市徐汇区猫卡蛋糕店在食品中非法添加金箔案	《中华人民共和国食品安全法》	在食品中添加食品添加剂以外的化学物质和可能危害人体健康的物质
2	上海宝康婴童用品有限公司生产不合格产品案	《中华人民共和国产品质量法》	生产抽检不合格的产品
3	上海雅堂体育训练有限公司在教育培训广告中使用专业人士名义做推荐案	《中华人民共和国广告法》	在教育培训广告中使用专业人士名义做推荐
4	上海卫菱电梯工程有限公司等公司交付、使用检验不合格特种设备案	《中华人民共和国特种设备安全法》	交付、使用检验不合格的电梯
5	上海瑞克建筑工程技术有限公司销售侵犯他人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商品
6	上海熵云网络科技有限公司“傍名牌”“搭便车”不正当竞争案	《中华人民共和国反不正当竞争法》	实施引人误认为是他人商品或者与他人存在特定联系的混淆行为

强化体育市场许可监管 维护消费者合法权益

2023年,徐汇区体育局收到各类投诉举报和咨询建议962件,主要集中在健身卡退费纠纷。围绕预付消费难点问题,区体育局加快消费载体建设、优化行政审批服务、强化事中事后监管、化解预付消费纠纷,多措并举营造健康有序的行业环境。

加快消费载体建设。年内新建和改建社区市民健身中心2个、健身驿站3个、健身步道3条、运动球场10片、益智健身苑点66个,超额完成体育实事项目建设任务,为市民提供免费或低收费服务。扶持社会力量建设运营体育公园、都市运动中心等体育设施,满足市民多元化健身需求。

优化行政审批服务。游泳、攀岩等高危险性体育项目专业性强且涉及公共安全,把好行政审批入口关。通过政务服务流程再造,为企业提供国标解读、实地勘察、技术审查等前置服务。推出线上人工帮办,工作人员1分钟内响应,为企业提供申请材料预审、办理进度查询、在线咨询服务。

强化事中事后监管。年内检查经营性健身场所582户次。夏季游泳场所开放期间,会同文化执法、市场监管部门“双随机、一公开”抽查23户次。新修订的《体育法》实施后,在区检察院指导下推进无证游泳场所专项治理取得阶段性成效,

2家场所取得行政许可,4家场所开展业态调整、1家游泳场所责令限期关闭。

化解预付消费纠纷。会同区人力资源和社会保障局、区市场监督管理局建立联合惩戒机制,对“关门跑路”的企业采取限制注销监控,列入异常名录的行政措施,对注册地、经营地都在本区且法院裁定受理破产清算的企业,作出吊销营业执照的行政处罚。

行政与司法联动,充分运用破产程序中有关财产调查、追收的特有功能,追究相关企业和人员的出资责任、清算责任,维护消费者权益取得实效。

为进一步营造放心消费环境、提振消费信心,区体育局提示体育健身行业经营者依法、合规、诚信经营,提示广大消费者预付消费应理性、商家选择需谨慎、运动防护讲科学、维权行动要依法。



保权益 促发展 推动文旅市场欣欣向荣

2023年,徐汇区文旅局共受理各类文旅投诉1396件,根据投诉主体类型划分,主要为以下几类:一是涉文化场所及文化演出投诉558件(主要包含:演唱会购票退费、演出及歌舞娱乐场所噪音扰民、公共文化场馆使用与服务质量),占比40%;二是涉宾馆酒店领域投诉415件(主要涉及:施工噪音、光污染、酒店设施、费用纠纷),占比30%;三是旅行社及在线旅游平台投诉210件(主要包含:未按合同约定履行义务、行程变更及服务质量导致的费用纠纷等),占比15%;

四是景区景点投诉150件,占比11%;五是文旅场所控烟投诉42件,占比3%;其他各类投诉21件,占比1%。

在文旅市场蓬勃发展、经济形势稳中向好的趋势下,为进一步规范文旅行业合法有序经营、持续净化文旅市场消费环境、全力维护消费者合法权益,现对相关经营者、消费者提示如下:

一、加强隐患排查、守牢安全底线。各文旅行业要绷紧安全生产这根弦,贯

时,引入三家专业调解机构,发挥第三方专业调解优势,提升人民调解效能。三是“稳”上求突破,风险防范更牢。结合“3·15”等重要时间节点,对投诉进行汇总分析,依据投诉主体、投诉对象、投诉内容,锁定重点行业、重点领域、关键主体,切实加强消费风险防范,引导企业依法诚信经营。今年5月份,因演出消费市场火爆,某企业销售平台被消费者大量投诉,日均投诉单突破200件,联调中心立即启动“三消”联动机制,联合约谈该企业,多次上门指导企业完善投诉处理流程,使6000余件投诉得到了比较稳妥的解决,避免了重大舆情的发生。

以“三方联动”优化营商环境,形成消费双赢平衡仪

联调中心联合区消保委和属地市场监管所、司法所,加强三方联动,助力营造良好消费营商环境,打造消费者和经营者之间互为依存的命运共同体;一是强化定期约谈。针对投诉量大的总部企业和重点企业,督促落实主体责任。先后

不断提升联调中心响应速度、处置能力和服务水平。三是进一步拓展共治格局。以推广“枫桥经验”60周年为契机,以落实“三所联动”机制为抓手,整合各方优势资源,进一步发挥“三所联动+X”合力效能,推动形成政府指导、大家来做、企业自律、社会监督的良好共治氛围。



容、优化产品供给、严把质量标准,提供高品质产品与精细化服务。

二、规范经营行为、妥善处理纠纷。各旅行社要依法合规、诚信经营,规范旅游合同签订,严格执行“一团一报”管理制度,加强内部管理与业务培训,针对旅游纠纷,应坚持耐心协调、合理解决,积极配合行业主管部门化解各类投诉,避免发生群体性事件,切实维护消费者合法权益。

三、完善产品供给、提升服务水平。各文旅场所要紧跟市场动向与热点,结合经营特点、研发特色内