兴市监发〔2022〕14号

兴县市场监督管理局

关于开展2022年“3.15国际消费者权益日”纪念活动指导意见的实施方案

为认真开展好全省2022年“3.15国际消费者权益日”纪念活动、深入宣传消费维权年主题“共促消费公平”，展示市场监管部门保护消费者合法权益工作新形象、新成效，助推放心消费环境建设，提振全民消费信心，促进全省经济全方位高质量发展，现制定如下方案：

**一**、**指导思想**

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的十九大、十九届历次全会和省第十二次党代会精神，紧紧围绕“十四五”规划关于消费者权益保护工作目标任务按照总局和省局工作会议精神部署，紧扣“共促消费公平”消费维权年主题，凝聚各方力量，加强消费引导，强化消费公平共识，夯实消费公平基础，突出问题导向,坚持维权主张，加大对侵害消费者权益行为的打击力度着力营造安全放心的消费环境，提升消费品质，提振消费信心，推动消费升级，释放消费潜力。

**二、领导机构**

组 长：靳有宝

副组长：白寨儿 高晓燕

成 员：各相关股室、所、中队

三**、工作重点**

(一)深入开展“共促消费公平”消费维权年主题宣传。各级市场监管部门和消协组织要积极组织动员执法部门、行业组织、市场主体、消费者等多方力量参与到“共促消费公平”维权活动中来，把疫情防控和消费者权益保护工作有机结合起来，形成全民参与、全社会关注消费维权的良好氛围。根据省、市局以及我县的实际情况开展以下方面工作: **一是**举办2022年“共促消费公平”消费维权年主题宣传活动启动仪式，评析消费维权典型案例、消费投诉热点; **二是**通过新闻媒体、微博、网站、微信公众号等方式开展系列宣传，印制主题宣传手册、海报等形式，深刻解读年主题涵义，推动全社会形成共促消费公平共识; **三是**开展“市场监管消费维权放心消费在山西”等线上线下有奖知识答题活动，积极推动全县全域开展放心消费创建工作; **四是**启动全系统消费维权先进集体和先进个人评比表彰奖励活动，进一步弘扬消费维权正能量; **五是**开展消费宣传教育活动,比如举办法律知识竞赛、法律讲座、开辟普法专栏，开展消费者满意度调查、地方特色伴手礼评选等，引导消费者科学理性消费，帮助消费者掌握消费知识，增强依法维权意识，提升依法维权的能力。

(二)围绕推动全方位高质量发展，开展消费维权社会普法宣传活动、加强《民法典》《消费者权益保护法》《产品质量法》《食品安全法》等与消费者日常生活密切相关的法律法规宣传普及工作，增强全社会依法维权理念，提高市场主体诚信自律意识和消费者依法维权意识。要积极引导经营者强化底线思维，加强监督规制,牢固树立“科技向善”的价值理念,促进各类消费业态模式规范发展，保障全体消费者享有平等的消费权利，实现更深层次的消费公平。要倡导消费者积极践行绿色低碳生活和可持续性消费方式，实现更可持续消费公平。

(三)践行以人民为中心发展思想开展集中打击侵害消费者权益行为的行动。重点围绕新能源汽车、网络游戏、校外培训、老年消费、未成年人消费、残疾人消费、农村消费、个人信息保护、预付式消费、公共服务消费等民生领域开展消费监督检查和违法行为查处活动。要充分利用“3.15国际消费者权益日”活动的巨大社会影响力综合运用警示批评、信用公示、集体诉讼、公益诉讼、行政处罚等维权手段，集中力量曝光、查处一批侵害消费者权益、扰乱市场经济秩序的典型案件，开展不公平合同格式条款点评活动，增强消费者维权意识，规范市场经济秩序。要进一步畅通线上线下维权渠道，推动完善消费纠纷多元化解机制，落实各项投诉便利化、规范化措施，及时受理解决消费者投诉，主动化解消费纠纷，全域推动“放心消费在山西”创建活动，深入开展线下实体店无理由退货承诺、践诺活动，打造一批消费维权示范服务站、联络点，切实保护消费者合法权益。

**四、工作要求**

(一)加强组织协调，增强活动实效。各级市场监管部门要高度重视对3.15活动的统筹协调和组织领导，认真落实当地党委、政府工作安排，特别是疫情防控政策要求，合理制定活动预案、强化工作保障，确保各项活动顺利开展。要结合各地实际情况，创新性地开展形式多样、内容丰富、成效明显的纪念活动，让3.15维权品牌叫的更响，社会影响力和群众认同度更高，让诚信消费、公平消费、放心消费深入人心。

(二)扩大社会参与面，提升维权合力。各级市场监管部门和应强化宣传引导,汇聚消费维权各方力量共同参与到营造良好消费环境、维护市场经济秩序、保护消费者权益的社会活动中来，进一步提升消费维权合力，加快构建消费环境共治格局。

(三)严格纪律规矩约束，倡导节俭风气。3.15活动是群众性公益性活动，必须秉承务实、简朴的原则，要严格遵守中央八项规定精神及其实施细则，不得要求企业赞助，不得开展商业性活动,不得给地方政府和企业增加负担。

(四)加强舆情监测，回应社会关切。要注意加强宣传活动期间舆情监测，对突发重大消费维权舆情与事件要及时分析研判，主动应对处置，确保各项活动圆满顺利进行。

(五)及时总结经验，巩固成果。要及时推广活动中具有典型性、引导性、社会效果好的做法，扩大活动的覆盖面和影响力。

兴县市场监督管理局

2022年3月14日

兴县市场监督管理局 2022年3月14日印发

兴县市场监督管理局

关于开展2022年“3.15国际消费者权益日”纪念活动指导意见的具体安排

为认真开展好全省2022年“3.15国际消费者权益日”纪念活动、深入宣传消费维权年主题-“共促消费公平”，着力提升全县放心消费环境整体形象，根据省、市局以及我县的实际情况开展以下方面工作:

一、举办2022年“共促消费公平”消费维权年主题宣传活动启动仪式；

二、通过新闻媒体、微博、网站、微信公众号等方式开展系列宣传，深刻解读年主题涵义，推动全社会形成共促消费公平共识;

三、紧盯疫情防控、食品安全、质量领域和知识产权等开展放心消费专项执法行动，签订“线下购物七日无理由退货”倡议书，积极推动全县放心消费创建工作，进一步弘扬消费维权正能量;

四、开展“共促消费公平”宣传教育活动,进行“五进”宣传、引导消费者科学理性消费，帮助消费者掌握消费知识，增强依法维权意识，提升依法维权的能力。

五、销毁扣押的过期、假冒伪劣物品。