

晋城市市场监督管理局 晋城市消费者协会 文件

晋市市监〔2023〕20号

晋城市市场监督管理局 关于开展2023年“3·15国际消费者 权益日”活动的指导意见

各县(市、区)市场监管局、开发区分局,消费者协会:

为贯彻党的二十大和中央、省、市经济工作会议精神,全面促进消费,着力扩大内需,推动高质量发展,按照省局《关于开展2023年“3·15国际消费者权益日”活动的指导意见》(晋市监发〔2023〕50号)文件要求,决定在全市范围内组织开展“创优消费环境,提振消费信心”主题宣传活动,持续优化消费环境,强化消费者权益保护,

提振全民消费信心,助力全市经济全方位高质量发展,现提出如下指导意见。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面学习贯彻落实党的二十大精神,坚持以人民为中心的发展思想,深入贯彻习近平总书记考察调研山西重要讲话重要指示精神,认真落实市委经济工作会议、全省市场监管工作会议部署,凝聚各方力量,着力推动消费维权社会共治,引导消费预期、改善消费条件,推进消费环境建设,营造安全放心消费环境,提振消费信心,进一步提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、主要工作

(一)举办“3·15”现场宣传活动。各级市场监管部门围绕“提振消费信心”年主题,在“3·15”组织国际消费者权益日组织现场宣传活动。省局在太原设主会场,市局在晋城设分会场,举办晋城市“创优消费环境,提振消费信心”年主题宣传启动仪式。邀请相关职能部门设立现场咨询服务台,受理消费投诉,解答法律问题;同时市局将精心设计搭建展位,邀请部分市级放心消费共建单位参展,在现场设立服务承诺和产品质量宣传台等系列活动,展示企业新产品、新技术、新服务,引导消费者树立科学消费、绿色消费、合理消费理念,届时将会和省局主会场视频连线,展示晋城宣传氛围。届时请各县(市、区)、开发区精心准备,推荐有代表性的放心消费共建单位积极参展;同时要与时局筹备组主动对接,选派专人

负责各自展区相关工作,全面展示我市市场监管部门“强化监管、服务民生、维权消费”的良好形象。

(二)开展年主题系列活动。“3·15”期间,各级市场监管部门和消协组织要围绕我省“创优消费环境,提振消费信心”宣传主题和中消协2023年“提振消费信心”消费维权年主题,强化宣传和舆论引导,全面展示一年来消费者权益保护工作新举措、新成效,进一步提振消费信心、激发消费潜力。要充分发挥传统媒体、新媒体平台作用,加大对《民法典》《消费者权益保护法》《产品质量法》《食品安全法》、《价格法》、《计量法》等法律法规宣传力度,集中解读网络购物七日无理由退货、产品“三包”、缺陷产品召回、民生计量等保护消费者合法权益的举措和制度;加强产品质量安全知识宣传和解读,引导消费者放心消费。

(三)开展经营者承诺践诺活动。以“美丽晋城·诚信商家”放心消费创建活动为载体,广泛开展经营者承诺践诺倡议活动,鼓励引导更多线下经营者积极参与无理由退货承诺活动,进一步落实经营者主体责任。鼓励引导经营者、企业建立赔偿先付保障措施。倡导品牌企业的直营店、加盟店等经营者,积极参与异地、异店线下退换货服务,提升消费者售后体验。

(四)开展形式多样为民服务活动。各级市场监管部门和消协组织要协同各方力量,深入开展消费维权系列活动,重点对农村和城乡结合部开展消费教育引导;运用新媒体平台普及消费者权益保护法律法规知识;在商场、超市、车站等人员密集场所发放消费

维权宣传资料;利用户外 LED 大屏等平台进行公益宣传;通过“放心消费大讲堂”进社区、进商场、进校园、进农村等形式,积极开展消费调查、消费体验,进一步强化消费者自我保护意识和依法维权能力。

(五)加强重点领域监管执法。各级市场监管部门要加强“3·15”期间市场监管,关注社会关切和舆论热点。加强民生领域监管执法,促进放心消费。加强“三品一特”安全监管,守牢安全底线。充分利用“3·15 国际消费者权益日”社会影响力,集中查处一批侵害消费者权益、扰乱市场经济秩序的典型案例,切实维护消费者合法权益。

三、工作要求

(一)加强领导,精心谋划。举办“3·15 国际消费者权益日”主题宣传活动是市场监管部门主动走上街头与广大群众零距离接触,汇报工作、提供服务、听取建议的最好机会,也是展示市场监管成果、树立市场监管形象的最佳时机;同时也是直接推进全市消费环境建设的一项重要举措,各级市场监管部门和消协组织要提高政治站位,统一思想认识,精心谋划部署,制定具体方案,创新活动方式,确保“3·15”系列活动顺利开展。

(二)统筹协调,形成合力。维护消费者合法权益是全社会共同责任。各级市场监管部门要充分发挥《消费权益保护联席会议制度》和消协组织的作用,凝聚各方力量,推动消费维权社会共治。

(三)严守纪律,务求实效。各级市场监管部门和消协组织要

本着务实高效、安全节约、风清气正的原则组织“3·15”系列活动，严格遵守中央“八项规定”精神，杜绝利用宣传活动谋取私利。

(四)关注舆情,加强值守。各级市场监管部门和消协组织要落实属地责任,加强“3·15”期间舆情监测,畅通投诉举报渠道,及时回应群众呼声。统筹安排执法力量,加强应急值守,做好应急处置。

(五)总结经验,巩固成果。各级市场监管部门和消协组织要认真总结经验,提炼工作亮点,形成一批可复制、可借鉴、可推广的创新成果,在全市范围内复制推广,全方位持续提升“3·15国际消费者权益日”活动的宣传效果和社会效应。

晋城市市场监督管理局

晋城市消费者协会

2023年2月20日

“3.15”活动相关材料报送

活动结束后,请各单位将“3.15”活动总结、图片资料及“3.15”活动情况统计表,于3月22日前报送市局。

联系人:消保科 杨振清

电 话:0356-2025287

邮 箱:jcsxbsck@163.com

附件:2023年“3.15”活动情况统计表

附件

2023年“3·15”活动情况统计表

填报单位：

填报日期：

序号	类别	单位	数量	
1	普法宣传活动	场次		
2	组织新闻发布/公开倡议	场次		
3	接受咨询情况	件		
4	接受投诉情况	件		
5	为消费者挽回经济损失金额	万元		
6	媒体宣传报道	电视专题节目	期	
		广播专题节目	期	
		报刊开设专栏	期	
		报刊发表文章	篇	
		新媒体平台	条	
7	开展消费调查、消费体验和评议	次		
8	印发各类宣传资料	份		

