

特 急

国家市场监督管理总局办公厅文件

市监网监〔2020〕22号

市场监管总局办公厅关于做好3·15期间 有关工作切实保护消费者合法权益的通知

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团市场监管局(厅、委):

为认真贯彻习近平总书记重要指示批示精神,坚决打赢疫情防控阻击战,在3·15国际消费者权益日期间,各地市场监管部门要严格落实习近平总书记对疫情防控做出的系列部署,按照中央应对新冠肺炎疫情工作领导小组和国务院联防联控机制要求,针对群众对防疫用品和食品药品的需求,积极营造安全放心消费环境,进一步增强消费信心、激发消费潜力、促进消费升级,推动经济高质量发展和持续健康增长,现就有关事项通知如下:

一、畅通诉求渠道,进一步提高消费投诉举报处理效能

各地市场监管部门要进一步畅通全国12315平台、12315热

线等维权渠道，及时受理和处理消费者投诉举报，认真解答消费者咨询，依法高效处置消费者诉求，努力做到事事有回音、件件有着落。尤其要着重结合当前疫情防控情况，重点处理好跨地区、跨部门、群体性投诉和哄抬价格、制售假冒伪劣产品等举报案件。要突出全国 12315 平台在线消费争议解决机制（ODR）以及消协组织投诉和解机制等社会共治新渠道，引导经营者自主化解消费争议。要认真落实消费环节经营者首问和赔偿先付等消费维权重要举措与制度，降低消费者维权成本，营造全社会共同保护消费者权益的氛围。

二、加强专项执法，严厉打击侵害消费者权益的违法行为

各地市场监管部门要全力做好“保价格、保质量、保供应”各项工作，积极推动特殊人群需求特殊食品的销售渠道畅通，全力维护平稳有序的市场环境。要把强化消费者权益保护和疫情防控结合起来，进一步加强产品安全监管，继续加大对防疫用品和居民生活必需品价格监管的力度，密切跟踪、及时分析、迅速行动。要以口罩、消杀用品等防控物资和居民生活必需品为重点，依法严厉打击哄抬价格、囤积居奇等价格违法行为和制售假冒伪劣产品违法行为，依法严厉打击虚假宣传等各类不正当竞争行为。要加大野生动物市场监管执法力度，依法严厉打击野生动物违法违规交易行为。要切实加大餐饮单位、商场超市等重点场所食品安全风险排查力度，加大对粮油菜、肉蛋奶等生活必需品的抽检工作。

三、加强宣传教育，集中宣传消费维权工作重点和亮点

各地市场监管部门要突出重点、聚焦一线，深入宣传党中央国务院重大决策部署和疫情防控、助力复工复产相关各项政策措施；充分宣传市场监管疫情防控好经验、好做法，讲好战“疫”一线先进人物的感人事迹，传播担当作为的正能量。要结合当前疫情防控的现实情况，充分利用网站、微信、微博等新媒体开展形式多样、内容丰富的线上宣传教育活动，不组织人员聚集的现场活动。要探索通过线上渠道调查了解消费者对消费维权工作的意愿和需求，增强与消费者互动。要加大对《消费者权益保护法》《产品质量法》《食品安全法》《价格法》《反不正当竞争法》《广告法》《标准化法》等法律法规的宣传力度，重点解读产品质量法律责任、网络购买商品七日无理由退货、产品“三包”、缺陷产品召回和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等与新冠肺炎疫情防控、消费者权益密切相关的法规制度。要认真总结梳理经营者违反市场监管法律法规的案例，特别是新冠肺炎疫情防控期间出现的典型案例，有针对性地开展法律解读，加强对经营者的普法教育，引导经营者依法从事生产经营活动，自觉履行消费维权社会责任。要积极利用总局政务网站“3·15消费者权益保护公益广告大赛获奖作品展播”栏目的有关作品，面向全社会开展广泛的公益性宣传。要大力宣传全国12315平台及12315热线，推广网站、APP、微信、支付宝等多种登录渠道，提高平台的知晓度和影响力。

四、加强组织领导，确保各项工作落到实处

各级市场监管部门要切实强化组织领导，充分发挥市场监管职能作用，统筹制定3·15期间工作方案，明确任务分工，加强协调配合，推进消费维权社会共治。要强化3·15期间舆情监测和风险研判，主动发现和解决广大消费者关心的热点难点问题，有效应对舆情事件。对媒体曝光的侵害消费者权益的突出问题，要积极稳妥核查处置，对各类投诉举报要及时处理。

请各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团市场监管局（厅、委）于3月底前报送本地区3·15期间消费维权工作和有关活动开展情况（联系人：崔靓，联系电话：010-88650741，电子邮箱：xfhjc@samr.gov.cn）。



（此件依申请公开）

市场监管总局办公厅

2020年3月7日印发