

舒消保委〔2021〕3号

关于开展2021年“3.15”国际消费者权益日 系列活动的通知

县消保委各成员单位、各分会，各相关企业：

为深入贯彻《消费者权益保护法》《安徽省消费者权益保护条例》，广泛宣传2021年“守护安全 畅通消费”消费维权年主题，加强消费者权益保护，进一步改善消费环境，促进消费畅通，服务我县经济高质量发展和社会和谐稳定，决定于2021年“3.15”国际消费者权益日前后在全县范围内开展系列活动。现将有关活动事项通知如下：

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，全面贯彻落实党的十九大及十九届二中、三中、四中、五中全会精神，紧紧围绕县委、县政府的中心工作，推动消费维权社会共治，构建大市场、大监管、大消保的新格局。围绕“守护安全 畅通消费”消费维权年主题，通过广泛宣传消费维权法律法规，督促经营者诚信守法经营，不断提高商品和服务质量；加强消费教育，引导广大消费者树立绿色文明节约消费理念，增强消费信心，释放消费潜力，推动舒城经济社会高质量发展，营造安全放心满意的消费环境。

二、活动主题

2021年“3.15”活动主题：守护安全 畅通消费。

一是依法履职，筑牢消费市场健康发展基础。安全权是消费者受法律保护的基本权利，保护消费者合法权益是法律赋予消保委组织的神圣职责。消费安全涉及人民群众最关心、最直接、最现实的利益，也是消费市场持续健康发展的根基和保障。消保委组织要认真履行对商品和服务进行社会监督、保护消费者合法权益的职责，充分发挥消费维权社会平台作用，凝聚全社会力量，营造安全便利消费环境，让消费者能消费、愿消费、敢消费，激发消费潜力，促进消费增长。

二是找准痛点，满足消费升级安全新需求。伴随经济发展和技术进步，消费升级持续加速，不断涌现的消费新业态、新模式，在满足消费者多样化需求，提升消费便利度的同时，也暴露出安

全保障不足的消费风险。强化底线思维，加强监督规制，促进各类消费业态、模式规范发展，切实保障消费者人身、财产、个人信息安全，是人民群众对美好生活的新需求，也是新形势下消保委组织加强消费者保护的着力点。

三是打通堵点，畅通消费助力经济循环。党的十九届五中全会提出改善消费环境，全面促进消费，畅通国内大循环和国内国际双循环。把消费者权益保护置于更加突出位置，是构建新发展格局的必要保障。消保委组织要提高政治站位，同步时代需求，将守护安全作为畅通消费的重要基础，将畅通消费作为守护安全的价值追求，不断提升消费者保护能力、水平，积极推动消费维权协同共治，坚持“守底线、拉高线”，促进行业自律、企业诚信，打通关键堵点，保障消费畅通，推动消费在安全轨道上实现高质量发展，为更高水平经济循环提供强劲动力。

三、活动安排

通过展示消保委各成员单位和其他相关部门消费者权益保护工作成效，宣传消费维权年度人物和放心消费示范单位典型事迹，开展消费市场专项整治，指导行业组织开展“守护安全 畅通消费”自律承诺等，积极营造安全放心满意的消费环境。

（一）举办一场主题活动

拟于3月15日前举行2021年舒城县“守护安全 畅通消费”3.15主题活动。主要内容：一是对2020年舒城县获得市级“放心消费示范单位”的单位进行授牌。二是组织行业协会（商会）、大型商场、骨干企业开展“守护安全 畅通消费”“线下实体店无理

由退货”自律承诺活动，主动接受消费者和社会监督，释放消费潜力，增强消费信心。有关时间、地点、参加人员等另行通知。

（牵头单位：舒城县消保委，配合单位：舒城县消保委相关成员单位、有关行业协会商会、企业、新闻媒体）

（二）举行一场新闻发布会

统一发布市场监管等相关单位 2020 年度查处的消费维权典型案例，介绍“3.15”活动安排。（3月10日左右在舒城县市场监管局八楼会议室发布。（牵头单位：舒城县政府新闻办、舒城县消保委，配合单位：相关发布单位）

（三）开展一次农资等市场专项执法行动

紧扣春耕农时，突出肥料、农膜、农机具及其零配件等重点品种，开展农资市场专项整治。同时针对当前群众反映的消费热点、难点问题，围绕与民生、疫情相关的重点行业、重点地区，组织开展侵害消费者权益领域专项整治行动，查处一批典型案件，曝光侵害消费者权益的违法行为。（牵头单位：舒城县市场监管等有关执法部门）

（四）组织一场销毁活动

根据统一安排，对相关执法部门依法没收的假冒伪劣商品等进行集中统一销毁，展示打假治劣成果，震慑不法经营者。（牵头单位：舒城县市场监管部门，配合单位：烟草等有没收物资的相关部门）

（五）开展一次全方位宣传活动

一是与报社、电视台，微博、微信等新媒体联合开办“3.15”

宣传专题、专版，报道维权做法，发布警示提醒，公布执法打假、消费维权典型案例等，广泛宣传“守护安全 畅通消费”年主题，普及消费维权有关知识，营造良好的舆论氛围。二是积极参与全市范围内开展的2020年“六安市首届最美消费维权人物”评选表彰活动，树立各领域消费维权正面典型，促进消费维权协同共治。三是编印、发放线下实体店无理由退货指导手册、年主题宣传画等消费教育资料，指导经营者提高守法意识、履行社会责任，引导消费者科学消费、依法理性维权。四是发布消费警示（提示）、公益短信，引导消费者科学、健康消费，节约资源、保护环境。（牵头单位：消保委，配合单位：舒城县融媒体中心、市场监管等相关行政监管部门）

（六）开展一场“厉行节约、反对浪费”倡导活动

配合市消保委开展餐饮行业浪费情况调查评测报告发布，并联合相关行业协会开展餐饮行业“厉行节约，反对浪费”倡议、拒绝使用不可降解一次性塑料餐具等宣传活动。（牵头单位：县文明办、县消保委，配合单位：县餐饮烹饪行业协会）

（七）开展一次“走乡村、进社区、入企业”宣传服务活动

结合“放心满意消费创建进乡村”，培育农村、社区消费教育（维权）站点，努力提升消费者维权能力水平。加强对消费领域密切关系的企业、行业协会（商会）等消费维权服务站的培育、培训工作，以授牌、举办讲座、现场咨询服务等形式，督促企业和行业自律经营，主动和解消费纠纷。（牵头单位：市场监管部门、消保委，配合单位：各市场监管所、消保委各分会）

（八）开展一次“守护安全 畅通消费”消费体察活动

围绕2021年消费维权年主题，开展消费维权约谈、相关行业消费调查和实地消费体察等活动，树立全民监督意识，增强社会共治力度和深度。进一步稳定居民消费，引导绿色健康、信息文化等消费。（牵头单位：消保委，配合单位：有关行业、企业）

（九）开展一次有奖知识问答活动

积极配合市消保委利用微信公众号、网站平台发布在线问卷，开展消费维权知识有奖问答，广泛宣传动员消费者参与，扩大群众对《消法》及其配套规章的认知度，提高消费者主动监督、依法维权意识。（牵头单位：市场监管局、消保委）

（十）开展一次消费投诉信息集中公示

“3.15”前夕，按照省市场监管局、省消保委统一部署，在网络直播带货、电子商务、健身、美容美发等消费者投诉集中、社会舆论关注度高的领域，同步开展消费投诉信息公示行动，促使经营者落实消费维权主体责任。（牵头单位：市场监管局、消保委）

四、活动要求

（一）加强领导，精心组织。今年“3.15”活动采取线上宣传活动为主、线下宣传活动为辅的形式。各部门要加强活动组织领导、协调配合，明确任务分工，确保“3.15”各项活动职责明确、措施有力、内容丰富。同时要鼓励引导放心消费参创、示范单位积极参与，开展形式多样的“3.15”活动。发挥行业协会的桥梁和纽带作用，推动各行业开展各具特色的宣传活动。

（二）强化宣传，营造氛围。要加强与新闻媒体沟通、合作，

借助多种媒体平台进行全方位、多层次宣传消费维权工作重点、亮点，充分发挥新媒体快速高效、信息量大、覆盖面广的优势，积极营造良好的舆论氛围。

(三)部门联动，突出重点。各部门要提高对消费维权工作的重视，强化部门协作和联动，整合有效资源、提升维权效力，同时加强重点领域消费维权宣传和专项整治，关注“3.15”期间网络舆情，加强12315等热线投诉举报值班，妥善处置投诉举报事件。

(四)注重总结，按时反馈。“3.15”纪念活动作为每年消费维权领域一项重要内容，各单位要压实责任、抓好落实，并及时将活动总结、图片和视频资料上报舒城县消保委秘书处(联系电话:8625290，邮箱:huijc66@sohu.com)。

2021年3月4日

抄送：市消保委，县委办、县人大办、县政府办、县政协办。

舒城县消费者权益保护委员会

2021年3月4日印发
