

陕西省市场监督管理局文件

陕市监发〔2022〕474号

陕西省市场监督管理局 关于进一步发挥经营者主体作用 优化消费环境推进消费维权工作的通知

各设区市、韩城市、杨凌示范区市场监管局：

为切实落实省政府关于释放经济活力，促进经济增长相关工作部署，立足部门职责优化消费环境，推动消费纠纷源头治理，依法保护消费者合法权益，现就进一步发挥经营者主体作用，积极推进消费维权服务站建设、在线消费纠纷解决（以下简称 ODR）机制建设和“七日无理由退货”活动相关工作通知如下。

一、积极引导，充分发挥经营者的消费维权主体作用

经营者是消费维权的第一责任人。近年来，市场监管系统以消费维权服务站、ODR 机制建设和“七日无理由退货”活动（以

下简称三项工作)为抓手,持续推动经营者履行主体责任,强化消费纠纷源头解决。2014年起,全省各地按照原省工商局印发的《关于规范全省12315消费维权服务站标识标牌的通知》(陕工商发〔2014〕38号)、《关于消费维权网络体系升级提效的意见》(陕工商发〔2016〕31号)等文件要求,大力推进消费维权服务站标准化建设。2018年以来,国家市场监管总局、省局积极推动ODR机制建设,引导经营者申请成为ODR单位入驻全国12315平台,在线化解消费纠纷。2021年起,国家市场监管总局、省局大力推进线下购物“七日无理由退货”活动,坚持“政府鼓励倡导,企业自愿承诺”原则,引导经营者开展线下购物无理由退货活动,提升商品服务供给品质。这些工作,有效降低了消费纠纷解决成本,促进了企业消费维权主体责任的落实,减轻了市场监管部门的行政调解压力,对优化消费环境、提振消费信心发挥了积极作用。

但是,由于思想认识不到位、市场监管机构改革、管理资源相对不足等多种原因,全省各地开展三项工作的进展参差不齐,整体与全国先进省份相比存在较大差距。各市局要正视问题、统筹部署、积极行动,大力引导符合条件的经营者建设消费维权服务站,申请成为ODR单位,开展线下购物“七日无理由退货”承诺活动。要通过强化经营者消费维权主体责任,努力将纠纷解决在源头,推动优化消费环境,提振消费信心。

二、主动作为,积极推进消费维权三项工作

（一）延续推进消费维权服务站建设。陕工商发〔2014〕38号、陕工商发〔2016〕31号等相关文件对消费维权服务站建设的原则要求依然适用，请各市局继续遵照执行。后期，省局将组织对全省消费维权服务站的建站与管理、标识标牌规范等进行全面梳理、规范。请各市局提前做好辖区消费维权服务站数量、运行情况、标识标牌等情况的摸底调查，为后期规范管理奠定工作基础。

（二）深入推进 ODR 机制建设。各市局要积极引导辖区内与消费者关系密切、规模较大、社会影响面大的经营者入驻全国 12315 平台，与消费者在线化解消费纠纷。要广泛开展宣传，加强工作指导，需要时可上门服务、入户培训，积极协调提高审核和账号开通速度，方便经营者申请成为 ODR 单位。要丰富 12315 “五进”内涵，推动将 12315 “五进”消费维权网络由线下向线上拓展，引导辖区内市场、企业、景区、学校、电商等经营主体在线受理和处理消费者投诉，将消费纠纷解决在源头。

（三）大力推动线下购物“七日无理由退货”活动。要鼓励、引导实体店经营者根据自身经营条件及经营商品属性，参加线下购物“七日无理由退货”承诺活动，并将承诺内容、适用无理由退货的商品范围、退货条件、退货程序和相关说明等，在营业场所醒目位置明示。积极探索大型商超、跨区连锁、厂方直营店等开展异地异店退换货行动，逐步建立生产与流通同步、线上与线下“厂商一体化”无理由退货机制。

三、统筹推进，着力提升消费维权工作效能

（一）强化宣传，积极引导，激发经营者内生动力。各市局要主动向当地党委政府进行工作汇报，向市场主体、广大消费者加大宣传，利用各种媒介宣传三项工作的意义、进展、成效等。特别是在重点商圈、商超、街区、企业等做好宣传推广，引导经营者认识到这些工作对提高自身信誉度、美誉度的重要意义，充分激发经营者创建放心消费良好环境的内生动力，切实履行消费维权主体责任。

（二）突出重点，把握节奏，有序推进三项工作。目前各市局在三项工作的进展方面存在较大差异。各市局要客观评价本地开展情况，抓住重点，结合实际推进工作。进展快的地市要注重提升质量，总结经验，尽快将相关工作制度化，建立健全长效机制。进展慢的地市要加大力度，加快速度，推动有条件、有意愿的区县、经营者先行先试，积累经验后全域推进。

（三）整合资源，整体谋划，统筹推进三项工作。各市局要注意结合放心消费创建活动，整合行政管理资源，梳理辖区经营者条件，统筹推进三项工作。要注意发挥消费者权益保护联席会议机制、消费者权益保护组织等相关机制、机构的作用，多渠道推动经营者参与三项工作，促使经营者与政府部门、社会公益组织共同发力，共建良好消费环境，共享消费提升成果。

各市局在推进三项工作时要注意加强系统内部信息沟通。如果遇到相关问题，可及时联系省局协调解决。

联系人和联系电话：

林纲（主办消费维权服务站管理工作），029-86138225；

王颜辉（主办七日无理由退货活动），029-86138225；

苏敏（主办 ODR 机制建设工作），029-86138302。



陕西省市场监督管理局

2022年11月15日

