

陕西省市场监督管理局文件

陕市监消〔2020〕2号

陕西省市场监督管理局 关于营造放心消费环境开展重点领域 市场整治工作的通知

各设区市、西咸新区、杨凌示范区、韩城市市场监督管理局：

为贯彻国家发改委等二十三个部门联合出台的《关于促进消费扩容提质加快形成强大国内市场的实施意见》(发改就业〔2020〕293号)，落实省委、省政府关于做好复工复产促进经济复苏的部署要求，积极营造放心消费环境，进一步维护市场秩序，促进全省经济尽快复苏增长。省局决定，在开展“保价格、保质量、保供应”行动的基础上，组织开展重点领域市场专项整治工作。现就有关事项通知如下：

一、整治目的

维护疫情防控期间重点领域市场秩序，是落实中央和省委、

省政府复工复产有关要求的重要举措，是打赢疫情防控阻击战的实际需要，也是提振消费信心、拉动经济增长的现实需要。网络商品交易、家电销售成为疫情期间广大人民群众购物的主要渠道和消费的大宗商品，对促进消费回补和潜力释放、稳定经济复苏增长起到了重要作用。但是，当前也出现了个别公众反映强烈、投诉比较集中的消费侵权问题。开展专项整治工作，优化改善消费环境，维护重点领域市场秩序，可以增进消费信心、扩大居民消费需求，让消费热起来、经济活起来，推动全省经济平稳健康发展。

二、整治内容

本次整治工作主要以网络商品交易市场和家电销售市场为重点。

（一）网络商品交易市场。重点整治网络经营者主体资格是否合法、主体责任是否落实，是否有不正当价格行为、不公平格式条款、不依法履行七日无理由退货义务等侵害消费者权益行为，规范合同格式条款，加大网络商品抽检力度，依法查处网络销售假冒伪劣防疫用品等行为。

（二）家电销售市场。重点整治经营者主体资格是否合法、主体责任是否落实、是否有无照经营行为、是否有虚假宣传行为，所售商品有无质量认证标志、合格证是否齐全、产品厂名厂址标注是否清楚、进货渠道是否正规，是否有商标侵权和以假充真、以次充好、以劣充优等行为。

三、整治阶段

（一）宣传发动阶段（5月1日—5月20日）。各市（区）局要全面动员部署，认真制定整治工作实施方案，利用报刊、电视、网络等新闻媒体加强工作宣传，营造良好的整治工作舆论氛围。对网络商品交易、家电销售市场进行调查摸底，掌握市场的基本状况。

（二）集中整治阶段（5月21日—8月31日）。各市（区）局组织开展专项整治工作，要结合当地实际，对照整治内容和重点商品，进行拉网式检查，严厉打击各类违法行为，从快查处一批典型违法案件，形成高压态势，净化市场环境。

（三）总结验收阶段（9月1日—9月10日）。各市（区）局要对各县、区（市）的整治工作情况进行检查验收，及时总结整治工作的主要做法、经验和存在问题。研究制定市场监管的长效机制，进一步巩固整治工作成果。

四、整治要求

（一）高度重视整治工作。良好的市场秩序有利于提振消费信心、扩大消费需求，更有利于保障复工复产和经济复苏增长。营造安全放心的消费环境，开展重点领域市场整治工作，是国务院和省委、省政府近期部署的一项重要工作。各市（区）局要按照省局的统一部署，结合当地实际，制定整治工作方案，周密安排，科学部署，集中力量，认真开展整治工作，确保工作取得明显成效。

（二）加强投诉举报办理工作。畅通消费维权渠道，推进12315“五进”工作，进一步完善纵向贯通、横向联接的12315行政执法体系，充分发挥基层调解作用，及时处理消费者投诉举报，把消费纠纷解决在企业，化解在源头。各市（区）局要加强重点领域消费侵权问题的处置，切实保护消费者合法权益，努力做到让老百姓买的放心、用的放心，使人民群众在消费过程中的安全感、获得感得到充分保障，从而不断刺激消费欲望，提振消费信心。

（三）加大案件查处力度。良好的市场秩序，需要强有力的行政监管执法。各市（区）局要加大对投诉举报案件，特别是网络商品交易、家电销售方面的消费侵权案件，要从严从快查处，加大典型案例曝光力度。鼓励社会监督，防范交易风险，加大重点商品和服务监管力度。

（四）加强宣传教育引导。各市（区）局要坚持把法律宣传作为消费维权的基础性工作，积极引导经营者掌握与行业有关的法律法规，增强经营者和从业者的法律意识，自觉规范自身行为，诚信守法经营。充分发挥新闻媒体的舆论监督作用，大力宣传诚信守法经营的正面典型，引导企业自觉担负起依法维护消费者合法权益的主体责任和社会责任，切实保护消费者的合法权益。

各市（区）局于9月15日（星期二）前，将整治工作总结纸质版（含电子版）报送至省局。

联系人：李文锋，联系电话（传真）：029-86138030。

邮 箱：sxxbc12315@163.com。

附件：陕西省网络商品交易、家电销售市场专项整治工作统计表



附件

陕西省网络商品交易、家电销售市场
专项整治工作统计表

填报单位：

填报日期：

项目	内容	数 量	单 位
执法情况	出动检查人员		人次
	检查市场主体		户
	部门联合执法		次
	为消费者挽回经济损失		万元
案件情况	立案		件
	办结案件		件
	其中：重大案件		件
	涉案金额		万元
	案件罚没款		万元
	移送案件		件
案件类型	主体资格不合法案件		件
	主体责任不落实案件		件
	不正当竞争案件		件
	制售假冒伪劣案件		件
	违法广告案件		件
	商标侵权案件		件
	产品质量案件		件
其他侵害消费者合法权益的违法案件			件
合计			件

