

沁水县市场监督管理局文件

沁市监字〔2024〕24号

沁水县市场监督管理局转发省局《关于开展“守护消费”暨打击侵害消费者权益突出违法行为专项执法行动的通知》的通知

综合行政执法队，各市场监管所、机关各股室、中心：

现将市局办公室转发省局《关于开展“守护消费”暨打击侵害消费者权益突出违法行为专项执法行动的通知》转发你们，请按照文件要求认真贯彻落实。

要求各相关队、所、股室、中心在从本月开始每月28日前报送《行动情况统计表》，大案要案随时报送；8月28日前报送行动总结、《行动情况统计表》、典型案例（不少于1个）。

联系人: 韩炜

联系电话: 0356-7027135

邮箱: qsgssc319@163.com



(此件依申请公开)

晋城市市场监督管理局办公室文件

晋市市监办发〔2024〕9号

晋城市市场监督管理局办公室 转发省局《关于开展“守护消费”暨打击侵害 消费者权益突出违法行为专项执法行动的 通知》的通知

各县（市、区）市场监管局、开发区分局，市局机关相关科室，市综合行政执法队，12315 投诉举报中心：

现将山西省市场监督管理局《关于开展“守护消费”暨打击侵害消费者权益突出违法行为专项执法行动的通知》转发你们，请按照文件要求认真贯彻落实。

要求各单位在 3 月 20 日前确定行动联系人报市局消保科；从本月开始每月 30 日前报送《行动情况统计表》，大案要案随时报送；8 月 30 日前报送行动总结、《行动情况统计表》、典型案

例（不少于2个）。

联系人：杨振清

联系电话：0356-2025287

邮 箱：jcsxbsck@163.com

晋城市市场监督管理局办公室

2024年3月14日

办公室

（此件依申请公开）

抄送：驻局纪检监察组。

晋城市市场监督管理局办公室

2024年3月14日印发

山西省市场监督管理局文件

晋市监发〔2024〕46号

山西省市场监督管理局 关于开展“守护消费”暨打击侵害 消费者权益突出违法行为 专项执法行动的通知

各市市场监管局、示范区市场监管局，省局机关有关处（局），
12315中心：

为深入贯彻落实省委十二届七次全会暨省委经济工作会议和省“两会”精神，按照全国及全省市场监管工作会议总体部署，进一步优化消费环境，激发消费活力，推动消费从疫后恢复转向持续扩大，根据市场监管总局办公厅《关于开展“守护消费”暨打击侵害消费者权益突出违法行为专项执法行动的通知》（市监稽发

[2024] 10号) 要求, 省局决定即日起在全省范围内开展为期半年的专项执法行动, 严厉打击当前侵害消费者权益突出违法行为, 切实维护消费者合法权益。现就有关事项通知如下:

一、工作目标

针对消费者反映强烈的侵害消费者权益突出违法行为, 统筹力量, 集中查办一批民生领域侵害消费者权益案件, 曝光一批典型案例, 惩治一批严重侵害消费者权益的经营主体, 营造更加安全放心消费环境。

二、工作重点

依据《消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚办法》《合同行政监督管理办法》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》《山西省消费者权益保护条例》等相关法律法规, 重点打击以下侵害消费者权益突出违法行为。

(一) 利用格式条款侵害消费者合法权益违法行为。突出旅游、教育培训、体育健身、互联网平台等重点领域, 查处经营者采用格式条款与消费者订立合同, 未以显著方式告知与消费者有重大利害关系的内容; 利用格式条款作出减轻或者免除自身责任、加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的规定等违法行为。

(二) 侵害消费者个人信息违法行为。重点查处线下经营主体未经消费者同意, 收集、使用消费者个人信息; 泄露、出售或者非法向他人提供所收集的消费者个人信息; 未经消费者同意或者请求, 或者消费者明确表示拒绝, 向其发送商业性信息等违法

行为。

(三) 在提供修理、加工、安装、装饰装修等服务过程中侵害消费者合法权益违法行为。重点查处从事为消费者提供修理、加工、安装、装饰装修等服务的经营者谎报用工用料，故意损坏、偷换零部件或材料，使用不符合国家质量标准或者与约定不相符的零部件或材料，更换不需要更换的零部件，或者偷工减料、加收费用等违法行为。

(四) 不履行“网络购买商品七日无理由退货”相关义务违法行为。重点查处网络商品销售者违反规定，擅自扩大不适用七日无理由退货范围；超过法定时限未办理退货手续或未向消费者返还已支付的商品价款；销售不能够完全恢复到初始状态的无理由退货商品，且未通过显著的方式明确标注商品实际情况等违法行为。

(五) 故意拖延或者无理拒绝消费者合法诉求违法行为。依法依职责查处经营者违反法律法规相关规定，故意拖延或者无理拒绝消费者提出的修理、重做、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失要求等违法行为。

三、工作措施

(一) 深挖案件线索。通过12345政务服务热线、12315互联网平台、官网、电话热线、舆情热点等多种途径和方式，广泛收集侵害消费者权益违法线索，及时开展线索摸排。紧密结合日常监管工作，对“双随机一公开”检查以及“诉转案”工作机制发现的违法线索及时排查研判。

(二) 强化案件查办。坚持全链条执法，注重案件查办向上下游延伸，紧抓案件线索，追本溯源，查办大案要案、串案窝案。涉及跨辖区案件，及时报上级部门联合办理。属于《市场监督管理严重违法失信名单管理办法》规定列入情形的，必须列入严重违法失信名单。涉嫌违法犯罪的，要坚决移送公安机关追究刑事责任。重大案件可上报省局挂牌督办。

(三) 及时督查指导。加强消费侵权案件的查办督办，增强查处威慑力。要抓好大案要案查办督查指导，通过组织调研、办案交流、个案分析、现场督导等方式，跟踪推动案件查处工作。对疑难复杂案件要进行会商指导，统筹协调执法力量集中查办，确保专项行动深入开展。

四、工作要求

(一) 注重工作成效。综合运用信用、质量、反不正当竞争、网监、价格、计量、广告、合同等监管手段，压实综合执法责任，科学分配执法办案队伍力量，加大五类侵害消费者权益突出违法行为的打击力度，确保查办案件覆盖全类型。

(二) 坚持统筹兼顾。要紧密结合“四季守护 铁拳出击”专项行动相关部署要求，突出重点、协同发力，确保打击侵害消费者权益突出违法行为专项执法行动成效。要准确把握市场监管与交通运输、住房和城乡建设、商务等部门在维修、装饰装修等领域职责分工，加强部门协作，形成执法合力。

(三) 公正文明执法。用好市场监管“工具箱”，打好综合执法“组合拳”，提升执法有效性、精准性和震慑力。把握好宽与严、

重与轻的关系，坚持宽严相济，惩教结合，积极推行案后服务，帮助经营者加强合规建设与管理。

（四）加大宣传引导。加强舆论引导，集中曝光典型案例，增强经营者守法经营意识，教育引导广大消费者理性消费。密切关注舆情动态，加强分析研判，及时回应社会关注，为专项执法行动营造良好的执法环境和舆论氛围。

（五）及时报送信息。

各市、示范区局要在3月15日前确定行动联系人；每月5日前报送《行动情况统计表》，大案要案随时报送；9月5日前报送行动总结、《行动情况统计表》、典型案例(不少于5个)。上述信息通过邮箱sjxbscc@163.com报送至消保处。省局将对各地工作开展情况及案件查办情况进行通报。

联系人：消保处 王爱华

联系电话：0351-7680168

附件：行动情况统计表



(此件依申请公开)

附件

行动情况统计表

填报单位：

填报人：

违法行为	案件数量 (件)	罚没款 (万元)	移送公安 (件)
利用格式条款侵害消费者合法权益			
侵害消费者个人信息依法得到保护权利			
在提供修理、加工、安装、装饰装修等服务过程中侵害消费者合法权益			
不履行“网络购买商品七日无理由退货”相关义务			
故意拖延履或者无理拒绝消费者合法诉求			
其它			
总计			
宣传引导 (次)		曝光典型 案例 (件)	

联系方式：

填报时间：