诚信经营 激发消费活力——双流区市场监管局开展“3·15”国际消费者权益日系列宣传活动

2024年3月15日是第42个国际消费者权益日，是全体消费者共同的节日，今年的主题是“激发消费活力”。为进一步引导广大消费者树立科学消费理念，强化消费维权意识，提振全民消费信心，创造和谐稳定、诚信安全的消费环境，双流区市场监管局提前谋划、周密部署，围绕“激发消费活力”主题，组织了一系列形式多样、内容丰富的“3·15”国际消费者权益日宣传活动，点燃城市“烟火气”，助力消费复苏。

（图片）

2023年以来，双流区市场监管局多措并举，扎实推进消费者权益保护工作。

以点带面，强化示范引领。持续开展放心舒心消费示范单位创建和提质升级工作，通过对示范单位的提质升级、摘牌撤销动态评价管理机制，全方位提升企业自律水平、社会监督水平和公众消费信心。全区现已培育放心舒心消费示范店43个、示范商业综合体10个，示范景区2个。

 提质升级，优化消费环境。稳步有序推进“线下实体店无理由退货”，在沃尔玛超市、大润发超市、永辉超市等9家大型商超，以及海滨城成都礼品商贸有限公司等50余家经营主体推行线下无理由退货，推动全区商品质量、服务质量不断提升。同时指导沃尔玛超市、大润发超市等大型连锁企业实行跨成渝和成德眉资异地同品牌无理由退货，切实为消费者提供便利。

完善机制，提升维权质效。加强12315体系建设，力促消费维权关口前移，在东升、西航港、怡心等5个镇（街）的大型商场、超市、市场、景区设立12315消费维权服务站25个，配置专人及时受理和处理消费者投诉，让消费纠纷解决在基层、化解在源头。制定出台群众诉求办理工作提质增效十条措施，完善科、所联动处置机制，有效推动处置率、满意率双提升。2023年，共受理消费投诉举报42040件，受理率100%，办结率95.02%，为消费者挽回经济损失397.17万元，切实筑牢消费者权益保护屏障。

 强化执法，规范市场秩序。加大对侵害消费者权益违法行为的打击力度，大力规范消费市场秩序，为消费者创造安全放心的市场环境。扎实开展“春雷行动2023”“铁拳”“打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品”等重点专项行动，查处侵害消费者权益案件 21件，罚没金额5.53万元。

双流区市场监管局将进一步完善制度建设，强化宣传引导，凝聚社会力量，促进协同共治良好消费环境，同时，突出问题导向，拓宽并畅通投诉举报渠道，不断提升维权效能，让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费。