

# 清远市市场监督管理局文件

清市监网监〔2024〕62号

## 关于印发《清远市贯彻落实广东省“民生十大工程”五年行动计划消费者权益保护领域实施方案（2023—2027年）》的通知

各县（市、区）人民政府，市消费者权益保护工作部门间联席会议成员单位，市政务服务数据管理局，市法院、市检察院：

经市人民政府同意，现将《清远市贯彻落实广东省“民生十大工程”五年行动计划消费者权益保护领域实施方案（2023—2027年）》印发给你们，请认真贯彻执行。

清远市市场监督管理局

2024年3月20日

（联系人：钟振华；联系电话：3864807）

# 清远市贯彻落实广东省“民生十大工程”五年行动计划消费者权益保护领域实施方案 (2023—2027年)

为贯彻落实《广东省市场监督管理局关于印发广东省“民生十大工程”五年行动计划消费者权益保护领域实施方案（2023—2027年）的通知》（粤市监网监〔2024〕10号），高质量实施消费者权益保护领域民生工程，制定本实施方案。

## 一、主要目标

到2027年，推动全市消费者权益保护体系更加完善，消费维权渠道更加畅通，消费维权效能明显提高，侵害消费者权益突出问题得到有效整治。经营者消费维权主体责任有效落实，诚信守法意识普遍增强。消费环境更加安全放心，居民消费意愿增强。全市12345平台消费维权投诉按时办结率持续保持在98%以上。

### 消费者权益保护领域民生工程五年行动计划目标表

主要指标	2023年	2024年	2025年	2026年	2027年	属性
全市12345平台 消费维权投诉 按时办结率	≥98%	≥98%	≥98%	≥98%	≥98%	预期性

## 二、重点任务措施

全面加强消费者权益保护，聚焦降低消费者维权成本、提

高经营者违法成本，推动经营者诚信经营，全力营造安全放心的消费环境，让消费者敢消费、愿消费。

（一）实施降低消费者维权成本行动。推动消费者维权处理效能提升，建立健全消费纠纷多元化解机制，深入开展放心消费承诺和线下无理由退货承诺活动，切实降低消费者维权成本。全市12345平台消费维权投诉按时办结率持续保持在98%以上。

**1. 提升消费者维权处理效能。**畅通消费维权渠道，保持12345热线7×24小时畅通，及时接收和处理消费者的维权诉求。畅通消费维权司法救济渠道，实施“简案快办”“繁案精办”，提升办案质效，对事实清楚、权利义务关系明确、争议不大的小额消费纠纷案件，探索采用小额诉讼程序实现快速处理，实行一审终审，减轻当事人的诉累。推动源头防范和化解纠纷，以消费者投诉热点为导向，深入排查、整治不公平格式条款，从源头规范合同格式条款，减少经营者借助不公平合同格式条款侵害众多消费者权益情况的出现，配合在商品房销售、装修服务、养老服务等重点消费领域推广使用合同示范文本。鼓励和引导有条件的经营者积极加入在线消费纠纷解决（ODR）等便捷服务机制，便捷处理消费者的投诉，从源头化解消费纠纷。建立消费投诉限时办理制度，全面实行首接负责制、限时办结制，除法律法规规章对办理期限有特别规定外，

咨询类事项自收到之日 2 个工作日内办理并答复诉求人，求助、建议类事项自收到之日 10 个工作日内办理并答复诉求人，投诉、举报类事项自收到之日起 15 个工作日内办理并答复诉求人。实施消费投诉信息公示，逐步推进公示已办结消费投诉的相关信息，包括投诉人、被投诉人、投诉时间、投诉问题、处理结果和处理部门等信息，保障消费者的知情权和自主选择权。[各县（市、区）人民政府，市法院、市住房城乡建设局、市民政局、市市场监管局、市消费者权益保护工作部门间联席会议其他成员单位、市政务服务数据管理局按职责分工负责、协同推进]

**2. 建立健全消费纠纷多元化解决机制。**创新完善司法诉讼解决机制，对不特定多数消费者权益受损害（如虚假广告、虚假宣传、不公平、不合理的霸王条款等）等重点消费领域的侵权处理，深入推广采用消费民事公益诉讼实践，实现“办理一案，解决一片”。对“小额多数”的消费者权益受损害的情形，建立健全集体诉讼和支持消费者诉讼机制。探索在司法实务中惩罚性赔偿、精神损害赔偿在法律规定不明确时的适用的表述，加大对消费者的赔偿力度。推行消费环节先行赔付，鼓励具备条件的大型商场超市和大型网络交易平台推行先行赔付，当消费者权益受到损害时，由大型商场超市和大型网络交易平台经营者先对消费者进行理赔，再对具体店主进行追偿。[各县

(市、区)人民政府，市法院、市检察院、市消费者权益保护工作部门间联席会议成员单位按职责分工负责、协同推进]

3. 开展放心消费“双承诺”活动。发动行业企业主动作出“放心消费承诺”和“线下无理由退货承诺”，发挥大型企业、知名电商平台、品牌专卖店（连锁店）等的带动作用，引导一批街区（商圈）、餐饮店、电商平台、农贸市场和其他单位经营者主动参与承诺。鼓励实体店经营者参与“线下无理由退货承诺”，探索推行“异地购买本地退货”“线上购买线下退货”等制度。2024年到2027年，全市每年新增放心消费承诺单位640家（清城区200、清新区100、英德市100、连州市60、佛冈县60、阳山县60、连南县30、连山县30），线下无理由退货承诺店140家（清城区40、清新区20、英德市30、连州市10、佛冈县10、阳山县10、连南县10、连山县10）。[各县（市、区）人民政府，市商务局、市市场监管局、市消费者权益保护委员会、市消费者权益保护工作部门间联席会议其他成员单位按职责分工负责、协同推进]

(二) 实施提高经营者违法成本行动。实施消费领域信用惩戒机制，让失信经营者“一处违法、处处受限”。加大对侵害消费者权益违法犯罪行为的打击力度和媒体曝光力度，让不法经营者付出更大成本；各主管部门聚焦热点难点问题联合相关部门力量开展专项整治，解决消费者急难愁盼问题，回应社会

关切。

**1. 实施消费领域信用惩戒机制。**推动健全消费领域信用体系，依法依规对经营者实施失信惩戒措施。被列入严重违法失信名单的经营者，实施列为重点监管对象、提高检查频次、不适用告知承诺制度等惩戒措施。对失信经营者，在政府采购、工程招投标、国有土地出让、授予荣誉称号等工作中，依法予以处理，并严格落实信用约束和信用修复制度，强化部门间的联合惩戒，实现让失信经营者“一处违法、处处受限”。依法支持、引导行业协会、电子商务平台经营者等主体构建协会内和平台内信用惩戒机制，通过行业自治和平台规制，防范和减少违法生产经营行为。通过媒体对消费领域经营者侵害消费者合法权益违法案件进行曝光。每年选取十大侵害消费者权益典型案例予以曝光，组织专业人员、法律人士进行点评，作出消费提醒，发挥典型案例的普法宣传作用，强化对违法行为的威慑效果。[各县（市、区）人民政府，市市场监管局、市消费者权益保护工作部门间联席会议其他成员单位按职责分工负责、协同推进]

**2. 加大力度打击侵害消费者权益的违法和犯罪行为。**对生产经营者虚构、夸大商品和服务的功效，构成欺诈的，人民法院依法支持消费者对生产经营者承担惩罚性赔偿责任的诉求。生产经营者的行为构成犯罪的，依法追究刑事责任。重点加大

对食品药品、商业零售、银行保险、文化旅游、教育培训、交通运输、卫生健康、个人信息等领域侵害消费者权益违法行为的打击力度，发现侵害消费者权益违法线索的，依法核查处理，坚决杜绝“以调代罚”现象，坚决做到违法必究。[各县（市、区）人民政府，市法院、市检察院、市消费者权益保护工作部门间联席会议成员单位按职责分工负责、协同推进]

**3. 聚焦热点难点问题开展专项整治。**依托全市12345平台和消委会投诉平台开展投诉大数据分析，每年选取2—4个投诉热点难点问题，由对应行业主管部门组织开展专项整治，遏制消费市场乱象，破除侵害消费者权益的潜规则，建立健全相关业态、行业和领域的长效监管机制，防范重大或群体性消费风险。[各县（市、区）人民政府，市消费者权益保护工作部门间联席会议成员单位、市政务服务数据管理局按职责分工负责、协同推进]

### **三、保障措施**

（一）加强认识、落实责任。各地、各有关部门要充分认识到加强消费者权益保护，是贯彻以人民为中心的发展思想的具体表现，严格落实《消费者权益保护法》等法律法规，把消费者权益保护工作摆上重要议事日程，建立统筹协调和推进落实的工作机制，强化责任担当，共同推进工作任务的落实。

（二）加强联动、落实措施。完善清远市消费者权益保护

工作部门间联席会议制度，推动各县（市、区）人民政府建立消费者权益保护工作联席会议制度。各地、各有关部门要结合各自职责，制定年度重点工作任务，认真抓好落实，确保“十四五”规划、本实施方案与年度工作任务同部署、共推进。

（三）加强考核、务求实效。要建立年度跟踪监督、中期评估和终期检查制度，加强本行动计划执行情况的监测、评估和督导，各县（市、区）人民政府、各单位自《方案》下发后每年于次年1月20日前把本地区、本单位上一年度工作推进情况报市市场监督管理局。2025年底组织开展一次中期督导评估。各地、各有关部门要结合年度考核、专项检查等推进、落实各项工作，确保各项任务圆满完成。

附件：消费者权益保护领域民生工程重点任务台账



附件

## 消费者权益保护领域民生工程重点任务台账

重点任务	主要内容	具体内容	责任单位
(一)降低消费者维权成本	1.提升消费者维权处理效能	(1) 畅通消费维权渠道, 保持 12345 热线 7×24 小时畅通, 及时接收和处理消费者的维权诉求。	各县(市、区)人民政府, 市政务服务数据管理局、市消费者权益保护工作部门间联席会议各成员单位(以下简称各成员单位)
		(2) 畅通消费维权司法救济渠道, 实施“简案快办”“繁案精办”, 提升办案质效, 对事实清楚、权利义务关系明确、争议不大的小额消费纠纷案件, 探索采用小额诉讼程序实现快速处理, 实行一审终审, 减轻当事人的诉累。	各县(市、区)人民政府, 市法院
		(3) 推动源头防范和化解纠纷, 以消费者投诉热点为导向, 深入排查、整治不公平格式条款, 从源头规范合同格式条款, 减少经营者借助不公平合同格式条款侵害众多消费者权益情况的出现; 配合在商品房销售、装修服务、养老服务等热点消费领域推广合同示范文本。	各县(市、区)人民政府, 市市场监管局、市住房城乡建设局、市民政局、其他各成员单位
		(4) 鼓励和引导有条件的经营者积极加入在线消费纠纷解决(ODR)等便捷服务机制, 提供消费者投诉维权入口, 便捷处理消费者的投诉, 从源头化解消费纠纷。	各县(市、区)人民政府, 市市场监管局, 其他各成员单位
		(5) 建立消费投诉限时办理制度, 全面实行首接负责制、限时办结制, 除法律法规规章对办理期限有特别规定外, 咨询类事项自收到之日 2 个工作日内办理并答复诉求人, 求助、建议类事项自收到之日 10 个工作日内办理并答复诉求人, 投诉、举报类事项自收到之日起 15 个工作日内办理并答复诉求人。	各县(市、区)人民政府, 市政务服务数据管理局、各成员单位
		(6) 实施消费投诉信息公示, 逐步推进公示已办结消费投诉的相关信	各县(市、区)人民政府, 各成员

		息，包括投诉人、被投诉人、投诉时间、投诉问题、处理结果和处理部门等信息，保障消费者的知情权和自主选择权。	单位
2.建立健全消费纠纷多元化解决机制		（7）创新完善司法诉讼解决机制，对不特定多数消费者权益受损害（如虚假广告、虚假宣传、不公平、不合理的霸王条款等）等重点消费领域的侵权处理，深入推广采用消费民事公益诉讼实践，实现“办理一案，解决一片”。	各县（市、区）人民政府，市法院、市检察院、市消费者权益保护委员会
		（8）对“小额多数”的消费者权益受损害的情形，建立健全集体诉讼和支持消费者诉讼机制。	各县（市、区）人民政府，市法院、市检察院、市消费者权益保护委员会
		（9）探索在司法实务中惩罚性赔偿、精神损害赔偿在法律规定不明确时的适用的表述，加大对消费者的赔偿力度。	各县（市、区）人民政府，市法院
		（10）推行消费环节先行赔付，鼓励具备条件的大型商场超市和大型网络交易平台推行先行赔付，当消费者权益受到损害时，由大型商场超市和大型网络交易平台经营者先对消费者进行理赔，再对具体店主进行追偿。	各县（市、区）人民政府，各成员单位
3.开展放心消费“双承诺”活动		（11）发动行业企业主动作出“放心消费承诺”和“线下无理由退货承诺”，发挥大型企业、知名电商平台、品牌专卖店（连锁店）等的带动作用，引导一批街区（商圈）、餐饮店、电商平台、农贸市场和其他单位经营者主动参与承诺。鼓励实体店经营者参与“线下无理由退货承诺”，探索推行“异地购买本地退货”“线上购买线下退货”等制度。2024年到2027年，全市每年新增放心消费承诺单位640家，线下无理由退货承诺店140家。	各县（市、区）人民政府，市商务局、市市场监管局、市消费者权益保护委员会、其他各成员单位

(二) 提高经营者违法成本	1. 实施消费领域信用惩戒机制	(12) 推动健全消费领域信用体系, 依法依规对经营者实施失信惩戒措施。被列入严重违法失信名单的经营者, 实施列为重点监管对象、提高检查频次、不适用告知承诺制度等惩戒措施。对失信经营者, 在政府采购、工程招投标、国有土地出让、授予荣誉称号等工作中, 依法予以处理, 并严格落实信用约束和信用修复制度, 强化部门间的联合惩戒, 实现让失信经营者“一处违法、处处受限”。	各县(市、区)人民政府, 各成员单位
		(13) 依法支持、引导行业协会、电子商务平台经营者等主体构建协会内和平台内信用惩戒机制, 通过行业自治和平台规制, 防范和减少违法生产经营行为。	各县(市、区)人民政府, 各成员单位
		(14) 通过媒体对消费领域经营者侵害消费者合法权益违法案件进行曝光。每年选取十大侵害消费者权益典型案例予以曝光, 组织专业人员、法律专家进行点评, 作出消费提醒, 发挥典型案例的普法宣传作用, 强化对违法行为的威慑效果。	各县(市、区)人民政府, 各成员单位
	2. 加大力度打击侵害消费者权益的违法和犯罪行为	(15) 对生产经营者虚构、夸大商品和服务的功效, 构成欺诈的, 人民法院依法支持消费者对生产经营者承担惩罚性赔偿责任的诉求。生产经营者的行为构成犯罪的, 依法追究刑事责任。	各县(市、区)人民政府, 市法院、市检察院
		(16) 重点加大对食品药品、商业零售、银行保险、文化旅游、教育培训、交通运输、卫生健康、个人信息等领域侵害消费者权益违法行为的打击力度, 发现侵害消费者权益违法线索的, 依法核查处理, 坚决杜绝“以调代罚”现象, 坚决做到违法必究。	各县(市、区)人民政府, 各成员单位
	3. 聚焦热点难点问题开展专项整治	(17) 依托全市 12345 平台和消委会投诉平台开展投诉大数据分析, 每年选取 2—4 个投诉热点难点问题, 由对应行业主管部门组织开展专项整治, 遏制消费市场乱象, 破除侵害消费者权益的潜规则, 建立健全相关业态、行业和领域的长效监管机制, 防范重大或群体性消费风险。	各县(市、区)人民政府, 各成员单位、市政务服务数据管理局

公开方式：依申请公开

---

清远市市场监督管理局办公室

2024年3月20日印发

---