**省市场监管局关于消费投诉信息**

**公示的指导意见**

为健全消费维权社会共治机制，优化消费环境，保护消费者合法权益，促进高质量发展，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国政府信息公开条例》《湖北省消费者权益保护条例》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《国务院关于印发“十四五”市场监管现代化规划的通知》《湖北省市场监管“十四五”规划》等法律政策规定，结合本省实际，现就在全省范围内开展消费投诉信息公示工作提出以下意见。

一、工作目标

贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大及十九届历次全会精神，落实市场监管总局、省委省政府工作部署要求，坚持以人民为中心发展思想，充分发挥消费对经济增长的支撑作用，依法对消费投诉信息进行汇集分析，向社会公示警示，维护消费者知情权、监督权，以公示警示引导市场主体合规经营，落实消费者权益保护主体责任，提升我省消费环境安全度、市场主体诚信度和消费者满意度，营造诚实守信的市场环境和安全放心的消费环境，更好满足人民群众日益增长的美好生活需要，推动我省消费热起来，经济活起来，真正实现“放心消费在湖北”。

二、工作原则  
　　（一）坚持依法公示。消费投诉信息公示应当做到合法、全面、真实、客观、公正、及时、规范，不得损害国家秘密、商业秘密和个人隐私，不得公示可能危及国家安全和社会稳定的信息。

（二）坚持问题导向。从投诉量大、消费者反映强烈、关系人身健康和公共安全以及突发事件入手，多维度公示，提高公示实效性。

（三）坚持社会共治。创新公示方式，拓宽公示渠道，扩大消费投诉信息公示结果应用，推动各行业协会、市场主体（如大型商超、电商平台等）开展消费投诉自我公示，构建政府、行业、企业和消费者共同参与的消费维权社会共治格局。

三、工作任务

（一）公示范围

各级市场监督管理部门对已受理或处理的消费投诉信息进行汇集分析公示，包括本级受理的、下级提请上级部门公示的、本级要求下级部门采集上报的相关信息。公示内容主要是投诉总量、受理总量、调解成功率、自行和解率、主要问题、警示事项等内容。

1.维权数据公示。根据全国12315平台统计数据，公示受理处置消费投诉总体情况、数据分析报告，以及在重点行业、重点领域的消费投诉量排名靠前的投诉信息。

2.典型案例公示。对市场监督管理部门处理的具有重大影响力的群体性投诉事件、“诉转案”查处的侵犯消费者权益典型案例、新型消费投诉案例以及消费风险信息进行公示。

3.其他信息公示。通过ODR企业、消费维权服务站等平台，对企业自行和解的基本信息（投诉总量、自行和解数、和解率等）进行公示；对消费投诉处理不及时，故意拖延或无理拒绝而被约谈的企业基本信息和约谈信息进行公示；其他侵害消费者合法权益的投诉信息。

（二）公示主体途径

一是各级市场监督管理部门可通过国家官方媒体、市场监督管理部门门户网站、湖北放心消费创建平台、市场监督管理部门官方微信公众号进行公示；二是鼓励、引导第三方网络交易平台或者商品交易市场经营管理方利用自身资源和优势，主动向社会或相关经营者公示投诉及处置信息；三是通过消费维权服务站、放心消费创建示范单位或大型商业综合体、消费聚集区等场所的公告栏、电子信息屏以及街道、社区、居委会、村委会等基层组织公示栏进行公示；四是消协组织可通过规定形式进行公示；五是其他渠道进行公示。

（三）公示期限

消费投诉信息采取定期和不定期公示。消费投诉信息原则上按季度定期公示，对涉及群体性投诉、社会热点问题、突发性事件等典型消费投诉信息不定期及时予以公示。

消费投诉信息公示期为三个月，也可一次性公示。各级市场监督管理部门可根据公示对象的整改情况，适当缩短或延长公示期。

（四）公示程序

各级市场监督管理部门要按照“谁发布、谁审核、谁负责”原则建立健全消费投诉信息公示机制。要规范流程，建立信息采集、审核、发布机制，未经批准不得公示。

1. 异议处置

消费投诉信息公示前，严格执行保密制度，公示后，市场主体对公示信息有异议的，应于公示之日起15个工作日内以书面形式向市场监督管理部门提出更正申请（见附件1）。市场监督管理部门应当进行核查，自收到书面申请之日起20个工作日内书面答复申请人处理结果，并报上级市场监督管理部门备案（见附件2）。

（六）应急处理

因公示信息引发的重大突发事件或者舆情，根据公示部门突发事件应急预案进行处置。

（七）结果应用

各级市场监督管理部门要加强对公示信息的分析利用，及时发现投诉热点和典型案例，充分发挥消费警示提示作用，引导消费者安全、理性消费。同时，作为决策参考，科学调整日常监管重心、方式、方法，加大“诉转案”办理力度，调整“双随机”抽查频次，扩大消费投诉信息公示影响力。

四、相关要求

（一）加强组织领导。各级市场监督管理部门要提高政治站位，充分认识开展消费投诉信息公示工作的重要意义，切实加强组织领导，科学统筹安排，明确责任分工，结合当地实际，研究制定具体实施方案，并报省局备案。公示过程中遇到的新情况、新问题要妥善应对并及时上报，确保公示工作有序高效推进。

（二）强化工作融合。各级市场监督管理部门要将消费投诉信息公示与放心消费创建、信用监管、消费者满意度测评、“诉转案”、消费提示警示、行政指导等工作相融合，为商品抽检、执法检查、评优评先、消费环境评价等工作提供参考依据。

（三）注重宣传引导。消费投诉信息公示涉及广大市场主体和人民群众的切身利益，需要社会各界的共同参与和支持。各级市场监督管理部门要充分利用新闻媒介进行宣传，扩大消费投诉信息公示工作的社会知晓度，使人民群众了解并主动参与到这项工作中来。同时，要积极引导、推动投诉相对集中的网络交易平台、大型商超等市场主体建立健全信息公示机制。

（四）强化结果评价。各级市场监督管理部门应建立健全信息公示监督检查机制和责任追究制度。省局将组织或委托第三方评价机构对消费投诉信息公示工作进行督查评价。

附件：1、消费投诉信息公示内容更正申请表

2、消费投诉信息公示内容更正申请处理结果告知书

2022年7月29日

附件1

**消费投诉信息公示内容更正申请表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | 统一社会  信用代码 |  |
| 法定代表人 |  | 联系方式 |  |
| 委托代理人 |  | 联系方式 |  |
| 单位地址 |  | 邮　　编 |  |
| 申请更正的内容及依据 |  | | |
| 法定代表人签字或盖章 | 年　　月　　日 | | |
| 承办人员  意见 | （签字）  年 月 日 | | |
| 初审意见 | 年 月 日 | | |
| 审批意见 | （印章）  年 月 日 | | |

注：本表仅用于经营者申请变更涉及其投诉信息的内容。当事人委托他人提出申请的，被委托人应当出具合法的授权委托书以及身份证明，授权委托书应当载明委托事项、权限和期限。

附件2

**消费投诉信息公示内容更正申请**

**处理结果告知书**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 申请单位  名称 |  | 统一社会  信用代码 |  |
| 地址 |  | 联系方式 |  |
| 申请更正  的内容 |  | | |
| 处理结果 | 年　　月　　日（印章） | | |
| 承办人 |  | 电话 |  |

注：此表仅用于消费投诉公示内容变更申请处理使用，委托他人提出申请的按相关规定办理。此表一式两份，一份送达申请变更经营者，一份由投诉公示承办部门留存。