湖北省市场监督管理局关于《消费投诉

信息公示的指导意见》起草说明

一、起草依据和必要性

《消费者权益保护法》第三十七条：消费者协会履行下列公益性职责，第（八）项明确：对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评。

《湖北省消费者权益保护条例》第四十条：消费者委员会应当依法保护消费者合法权益，除履行《消费者权益保护法》所规定的公益性职责以外，还应当履行下列职责，第（五）项明确：发布消费投诉分析报告，并向社会披露消费者投诉情况。

2019年11月30日，市场监管总局印发《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第20号）第三十四条明确规定：市场监督管理部门应当加强对本行政区域投诉举报信息的统计、分析、应用，定期公布投诉举报统计分析报告，依法公示消费投诉信息。

2021年12月14日《国务院关于印发“十四五”市场监管现代化规划的通知》（国发〔2021〕30号）第三章重点任务第五项坚守安全底线，强化消费者权益保护第（五）点提高消费者权益保护水平明确：......推行消费投诉信息公示，建立健全消费后评价制度，减少消费领域信息不对称。综合运用比较试验、认证检测、消费体察、服务评议、调查点评等方式，及时发布消费警示。

2021年12月24日省政府办公厅印发《湖北省市场监管“十四五”规划》第三条维护公平竞争的市场秩序第（四）项强化市场消费环境建设第2点加强消费教育和消费警示明确：...推行消费投诉信息公示，降低消费领域信息不对称，提高消费者自我预防风险、依法维权能力......。

为加强消费者权益保护的社会监督，引导经营者诚信自律，保障消费者的知情权和选择权，发挥消费投诉信息公示的信用监管督促规范作用，构建消费维权社会共治格局，营造放心舒心消费环境，国家和我省分别从立法层面和通过各类文件都对消费投诉信息公示工作提出了明确要求。2019年机构整合以后，市场监管总局也先后多次在部门规章和文件通知、会议要求中明确提出推行消费投诉信息公示工作。为全面推进消费维权社会共治，倒逼市场主体自觉守法、诚信经营，提高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，统筹推进各市州消费投诉信息公示工作，结合我省实际，起草了《省市场监管局关于消费投诉信息公示的指导意见》。

二、起草思路

消费投诉信息公示作为市场监管部门推进消费维权社会共治的重要途径，按照坚持依法公示、问题导向、社会共治的原则，明确公示的任务、要求，充分利用多种公示途径，真正发挥信用体系约束和社会舆论监督作用，强化消费投诉信息公示的社会效果。《指导意见》包括工作目标、工作原则、工作任务和相关要求四部分内容。

1. **明确公示内容。**消费投诉数据是开展消费投诉信息公示工作的重要根本，主要来源于全国12315平台内已受理或处理的消费投诉信息，恶意投诉和不予受理的投诉不纳入消费投诉信息公示范畴。公示对象以普通全量公示为基础，内容涵盖投诉总量、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。将公示信息划分为维权数据类、典型案例类和其他信息三类公示内容。在此基础上，坚持问题导向，把处理消费投诉不及时，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列入公示内容。

**（二）明确公示途径。**公示载体建设是开展消费投诉信息公示的关键组成部分，公示途径直接关乎到公示作用发挥效果。一是通过官媒公示，包括门户网站、放心消费创建平台、官方微信公众号等公示；二是鼓励、引导第三方平台或商品交易市场管理方主动参与公示；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及街道、社区、居委会、村委会公示栏进行公示。

**（三）明确了公示程序。**按照“谁发布、谁审核、谁负责”的原则，规范发布流程，建立信息采集、审核、发布机制，未经批准不得发布。

**（四）提供救济程序。**公示救济程序是保证消费投诉信息公示有效实施的前提条件。只有进一步明确和细化救济程序，确保公示内容变更和撤销过程的制度化和规范化，才能有效落实重点经营者主动积极整改、积极消除社会的不良影响等措施，才能真正发挥消费投诉信息公示的审慎公示和依法行政的作用，为此，《指导意见》明确了公示异议处置的程序性规定。

**（五）强化结果运用。**将消费投诉信息公示与市场秩序规范和市场环境营造有机结合起来，为“诉转案”办理、“双随机”抽查提供决策参考，进而有效督促企业积极履行消费维权主体责任，推动建立和完善消费投诉机制，把维护消费者权益主体责任落到实处。