附件1

四川省市场监督管理局

关于开展消费投诉信息公示和行政约谈

的实施意见（征求意见稿）》起草说明

一、起草依据和必要性

2014年8月7日，国务院发布了《企业信息公示暂行条例》（国务院令第654号）第二条、第六条明确规定：本条例所称企业信息，是指在工商行政管理部门登记的企业从事生产经营活动过程中形成的信息，以及政府部门在履行职责过程中产生的能够反映企业状况的信息；工商行政管理部门应当通过企业信用信息公示系统，公示其在履行职责过程中产生的下列企业信息：（五）其他依法应当公示的信息。

2017年1月12日，国务院印发了《“十三五”市场监管规划的通知》（国发〔2017〕6号）明确要求：建立消费投诉、消费维权公开公示制度。

2018年9月20日，中共中央国务院印发了《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》（中央全面深化改革委员会第三次会议审议通过）（以下简称《意见》），《意见》明确要求：运用多种方式和载体，开展消费投诉信息公示工作，督促经营者诚信经营。

2019年11月30日，市场监管总局印发了《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号公布）第三十四条明确规定：依法公示消费投诉信息。

2020年8月4日，四川省人民政府办公厅印发了《四川省培育发展新消费三年行动方案（2020-2022年）》（川办发〔2020〕52号），该行动方案第二十二条明确要求：稳步推进消费投诉信息公示。

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和行政约谈的督促规范作用，构建消费维权社会共治格局，营造放心舒心消费环境，2018年总局在全国范围内全面开展消费投诉信息公示试点，我省经过探索实践，在试点的基础上全面推动开展消费投诉信息公示工作。结合我省实际，省市场监管局起草了《四川省市场监管局关于开展消费投诉信息公示和行政约谈的实施意见（征求意见稿）》（以下简称《实施意见》）。

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化的重要途径，按照审慎公示、依法行政的原则，坚持问题导向，将普通全量公示和重点经营者公示两种方式相结合，明确公示的有关工作制度和要求，充分利用多种公示方式，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。《实施意见》包括总体要求，开展消费投诉信息公示，开展消费投诉行政约谈，强化组织领导、确保工作落实落地四部分内容。

**（一）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平台内受理且已办结的消费投诉信息，不予受理的投诉不纳入消费投诉信息公示的范畴。在前期公示试点的基础上，公示对象更加多元化，以普通全量公示为基础，内容涵盖被投诉经营者主体信息、被投诉信息、ODR（在线消费纠纷解决）单位相关情况等。坚持问题导向，以重点经营者公示为核心，着重列举了被各级市场监管部门纳入重点经营者予以公示的几种情形，并将经营者被约谈后整改措施不力、整改不到位和拒不履行调解协议情况的，也作为重点经营者予以公示。

**（二）明确公示渠道。**公示载体的建设是开展消费投诉信息公示的关键组成部分，载体如何呈现关乎到公示能否实施。“消费投诉信息公示”系统的建设，进一步将导入的消费投诉信息进行归集、整理和统计，生成公示数据。根据分类管理的原则，针对不同的公示对象，按照不同的公示载体和程序组织实施：一是市场监管部门受理且已办结的被投诉经营者，通过全国信用信息公示系统（四川）实时或适时展示公示数据；二是市场监管部门受理且已办结的重点经营者，通过各地市场监管部门门户网站或者探索其他公示渠道进行公示。

**（三）探索重点经营者信息披露。**信息披露制度是探索落实重点经营者公示的有效载体。在普通全量公示和重点经营者公示相结合的基础上，针对消费者投诉集中且确实存在较多突出问题的重点经营者，探索建立投诉处理情况信息披露制度，通过公示牌展示，实现投诉公示消费场景化，引导消费者理性消费。

**（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，《实施意见》对公示程序进行了规定，细化了公示内容的审核、变更和撤销等相关程序性规定。

**（五）消费投诉信息公示和消费投诉行政约谈相结合。**将市场秩序规范和市场环境营造有机结合起来，针对问题突出的经营者开展集体约谈或单独约谈。被约谈经营者可以是被市场监管部门公示的重点经营者，也可以是公示前就发现问题的普通经营者；在集体约谈解决“共性”问题的基础上，突出解决“个性”问题，督促企业履行主体责任，有效推动建立和完善消费投诉机制，把维护消费者权益落到实处。