

消费投诉信息公示暂行办法

第一条 为了加强消费者权益保护的社会监督，保障消费者的知情权和自主选择权，强化经营者落实消费维权主体责任，促进消费纠纷源头治理，依据《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》《企业信息公示暂行条例》《山西省消费者权益保护条例》《中共中央 国务院关于加快建设全国统一大市场的意见》等，结合我省实际，制定本办法。

第二条 有关行政机关、事业单位（以下简称有关部门）按照各自的职责公示本部门的消费投诉信息，适用本办法。

本办法所称的消费投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求有关部门在职责范围内予以处理的行为。

第三条 公示消费投诉信息应当公平公正、真实客观、合法规范，坚持“谁主管、谁公示，谁管辖、谁公示，谁公示、谁负责”的原则。

第四条 县级以上各有关部门，按照各自的职责负责本部门消费投诉信息公示工作。

第五条 消费投诉信息公示不得泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私，不得危及国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定。

涉及商业秘密和个人隐私等信息，确需公示的，依照《中华人民共和国政府信息公开条例》等有关规定执行。

第六条 消费投诉信息公示的内容包含消费投诉基本信息和消费投诉相关信息。

第七条 消费投诉基本信息如下：

（一）被投诉经营者名称、统一社会信用代码、经营地址等；

（二）经营者被投诉次数、发生时间、被投诉的事由、投诉处理结果等详细情况。

第八条 消费投诉相关信息如下：

（一）每月、半年、年度消费投诉统计分析报告、消费提示等；

（二）涉及消费投诉突出问题、舆论监督和公众关注焦点问题的相关重点行业、重点经营者、重点时段的消费投诉情况及解决情况；

（三）有重大影响的投诉事件、查处的侵害消费者权益典型案件、发现的潜在苗头性消费风险提示警示等；

（四）本辖区一定时期内，消费投诉量大且消费纠纷调解、和解率较低的经营经营者；

（五）其他应当公示的消费投诉相关信息。

第九条 有下列情形之一的不予公示：

（一）无消费争议事实的投诉；

- (二) 投诉人撤回或双方先行和解成功的投诉；
- (三) 已经公示，但对同一消费纠纷的重复投诉；
- (四) 捏造消费争议事实的虚假投诉；
- (五) 明显不以保护自身合法权益为目的的恶意投诉；
- (六) 超出法律保护范围及不合理的投诉；
- (七) 其他不宜公示的信息。

第十条 消费投诉信息依据本部门消费投诉受理台账或数据库采集数据和分析，不直接采用其他来源的数据信息。

第十一条 消费投诉信息可通过下列途径进行公示：

- (一) 政府门户网站；
- (二) 各有关部门的官方网站、微信公众号；
- (三) 有影响力的网站平台或电视台、广播电台、报纸等主流媒体；
- (四) 国家企业信用信息公示系统（山西）；
- (五) 大型商业综合体、消费聚集区等场所的消费投诉信息公示栏；
- (六) 第三方网络交易平台、消费维权服务站的消费投诉信息公示栏；
- (七) 召开新闻发布会；
- (八) 其他的公示途径。

第十二条 各有关部门应鼓励、引导行业协会商会、第三方网络交易平台、商品交易市场经营管理方，主动向社会公示

本行业、平台内、市场内经营者的消费投诉信息。

第十三条 公示部门按照规定流程，严谨审慎公示消费投诉信息。

（一）消费投诉基本信息公示实行“集中公示、分级管理”的原则，由县级有关部门，按照各自的职责组织实施；

（二）消费投诉相关信息公示坚持“问题导向、突出重点、教育引导、社会共治”的原则，由市级以上有关部门，按照各自的职责依权限组织实施；

（三）各有关部门应当坚持“谁办理、谁反馈、谁负责”的原则，及时向本部门负责公示的机构反馈消费投诉处理信息，并对数据信息内容负责；

（四）各有关部门应当定期组织对本单位及下属机构消费投诉数据质量检查、校验，确保公示的消费投诉数据信息准确；

（五）公示部门根据公示内容可对被公示对象组织开展行政约谈。

第十四条 公示的消费投诉基本信息为已经受理并办结的，公示期一般不少于**6**个月；公示的消费投诉相关信息，公示期一般不少于**1**年。

法律、行政法规、部门规章另有规定的，从其规定。

第十五条 加强对消费投诉信息公示信息数据的应用，为商品抽检、执法检查、信用监管等提供参考，扩大消费投诉信息公示的影响力。

第十六条 被公示对象对公示部门公示的消费投诉信息有异议的，可向该部门提出查询、更正的书面申请，公示部门收到申请后应当进行核查，并自收到申请之日起**10**个工作日内书面答复申请人处理结果。经核查，申请更正事项属实的，应及时予以更正。

第十七条 各有关部门在各自职责范围内，可依据消费投诉信息公示内容，对被投诉集中、群众反映强烈的或消费纠纷调解、和解率较低的行业、经营者开展重点监管、行政约谈，督促经营者全面履行保护消费者合法权益的主体责任。

第十八条 各有关部门负责消费投诉信息公示工作的人员，应坚持客观公正，不得弄虚作假，严格遵守相关工作制度和纪律规定。

第十九条 各地消费投诉信息公示部门可参照本办法结合本地实际制定实施细则。

第二十条 积极探索建立跨区域、跨部门、跨系统、跨层级的消费投诉信息公示的大数据共享平台，构建消费维权社会共治格局。

第二十一条 本办法自**2023年8月1日**起施行，有效期为**2**年。