

# 四川省市场监督管理局 关于印发《四川省市场监督管理投诉信息 公示实施办法》的通知

各市（州）市场监管局，省市场监管局相关处（室、局）、直属单位：

《四川省市场监督管理投诉信息公示实施办法》已经省市场监管局 2024 年第 6 次局务会议通过，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

四川省市场监督管理局

2024 年 8 月 26 日

# 四川省市场监督管理投诉信息公示 实施办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为保障消费者的知情权、选择权，推动消费纠纷源头治理，持续优化消费环境，促进经济高质量发展，依据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》等规定，结合我省实际制定本办法。

**第二条** 以公示为常态、不公示为例外，客观公示市场监督管理投诉信息；对问题较为突出、消费者反映强烈、舆论关注度高的经营者开展投诉信息重点公示。

## 第二章 投诉信息公示

**第三条** 公示的投诉信息为我省通过全国 12315 平台依法受理且已办结的投诉信息，被公示的基础数据为经营者近一年内的被投诉信息。不予公示的投诉按照《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》相关规定执行。

**第四条** 以全国 12315 平台和全国 12315 投诉信息公示平台数据为基础，主要公示以下内容：

- （一）被投诉经营者主体信息；
- （二）被投诉经营者近一年内被投诉量（指投诉被公示数量

与消费者不同意公示数量之和)、投诉解决成功率(指达成调解协议、协商和解、撤回投诉数量之和与被投诉量的比值);

(三) 投诉被公示数量及其具体信息;

(四) ODR(在线消费纠纷解决)单位入驻情况、退出情况及其先行和解成功率。

**第五条** 整合全国 12315 投诉信息公示平台信息和我省公示内容,依托国家企业信用信息公示系统(四川)地方频道或省市场监管局门户网站公示投诉信息。

鼓励各地市场监管部门探索多种方式依法公示其它相关投诉信息。

**第六条** 投诉处理人员选择不予公示的,投诉人或被投诉人对公示信息申请复核的,市场监管部门发现公示信息有误或者应公示未公示、不应公示而公示需要更正的,应当履行审核程序。

审核由开展公示的市场监管部门负责;县(市、区)市场监管部门可授权有条件的市场监管所等派出机构自行审核;投诉处理人员不得自我审核。

### 第三章 投诉信息重点公示

**第七条** 各地市场监管部门根据辖区内投诉情况综合确定投诉信息重点公示的经营者,经告知拟被公示经营者后予以公示。存在以下情形之一的经营者,应当予以重点公示:

(一) 被投诉集中、投诉增量明显的;

(二) 争议金额巨大、社会高度关注、引发群体投诉、影响

社会稳定的；

（三）拒不履行调解协议，无正当理由拒不接受行政约谈，或经行政约谈后消极应对整改、整改措施不力、整改不到位的；

（四）对消费者合理要求故意拖延或者无理拒绝、年度和解率明显过低、反馈虚假的投诉处理结果、出现恶意侵害消费者合法权益行为的 ODR 单位；

（五）经下级市场监管部门重点公示后无明显改进的；

（六）在保护消费者权益方面存在其他重大风险或产生重大影响的。

**第八条** 投诉信息重点公示前应对拟被公示经营者进行行政约谈；各级市场监管部门在职责范围内开展约谈，也可联合相关行业主管部门共同开展约谈。

**第九条** 行政约谈主要包含以下内容：

（一）向被约谈经营者通报消费者重点反映的投诉问题、社会舆论关注的问题等；

（二）向被约谈经营者提出整改要求，督促其解决纠纷；

（三）指导被约谈经营者建立完善消费纠纷处理机制；

（四）其他需要约谈的内容。

被约谈经营者可对行政约谈中所涉及的问题进行说明。

**第十条** 行政约谈后属地市场监管部门应加强日常监督，及时掌握被约谈经营者整改情况；被约谈经营者应于约谈后 15 个工作日内，向属地市场监管部门报告整改情况。

**第十一条** 投诉信息重点公示内容为经营者的主体信息，包

括：经营者名称、住所（经营场所）、统一社会信用代码等；经营者被投诉信息，包括：近一年内被投诉量、投诉解决成功率以及被重点公示原因等。

**第十二条** 省市场监管局投诉信息重点公示原则上每年开展一次，也可根据实际情况适时开展，公示期为6个月。

市（州）、县（市、区）市场监管部门投诉信息重点公示原则上每季度开展一次，也可根据实际情况适时开展，公示期为3个月。

**第十三条** 投诉信息重点公示主要通过市场监管部门门户网站进行公示；积极推动在大型商业综合体、放心舒心消费单元等场所或消费集中区域进行公示；鼓励通过有关政府网站、当地媒体等进行公示。

除前款公示渠道外，可利用被重点公示经营者的经营场所公示栏（可单独设置）公示其被投诉信息。

**第十四条** 投诉信息重点公示应由开展公示的市场监管部门承办机构提出重点公示名单（含公示内容），经分管局领导审核后公示。

**第十五条** 已被重点公示的经营者要求变更已公示内容的，应向开展公示的市场监管部门提交书面申请；市场监管部门收到申请后，应在10个工作日内将处理结果告知申请人。

**第十六条** 重点公示期满后由开展公示的市场监管部门在初始公示渠道上停止公示。

被重点公示的经营者在公示期内，有效落实约谈整改措施、

积极消除社会不良影响的，可书面向开展公示的市场监管部门申请提前停止公示，经开展公示的市场监管部门审核后，在初始公示渠道上停止公示。

#### 第四章 附 则

**第十七条** 鼓励行业协（商）会、第三方网络交易平台、商品交易市场经营管理方等结合实际，主动公示行业内、平台内、市场内经营者的被投诉信息。

**第十八条** 上级市场监管部门应加强对下级市场监管部门公示工作的监督和指导，推动工作落实，提高工作质量。

**第十九条** 法律法规规章或市场监管总局文件另有规定的，从其规定。

**第二十条** 本办法由省市场监管局负责解释。

**第二十一条** 本办法自 2024 年 10 月 10 日起施行，有效期 5 年。《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》（川市监发〔2021〕72 号）同时废止。