## 巴中市市场监督管理局

## 消费投诉信息公示和行政约谈实施办法制定依据

1.《国务院关于印发<“十三五”市场监管规划>的通知》（国发〔2017〕6号）要求建立消费投诉、消费维权公开公示制度；《中共中央国务院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》(中发〔2018〕32号)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；《中共中央办公厅、国务院办公厅印发建设高标准市场体系行动方案》第十六项健全社会监督机制48条。据相关要求，进一步完善我市消费投诉信息公示制度契合中央方针和政策。

2.2020年1月1日施行的《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（总局令第20号）第三十四条，明确了“市场监督管理部门应当加强对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，依法公布消费投诉信息”；《国家市场监督管理总局侵害消费者权益行为处罚办法》第三条规定“市场监督管理部门依法对侵害消费者权益行为实施行政处罚，应当依照公正、公开、及时的原则，坚持处罚与教育相结合，综合运用建议、约谈、示范方式实施行政指导，督促和指导经营者履行法定义务”。《市场监管总局关于整合建设12315行政执法体系更好服务市场监管执法的意见》（国市监网发〔2019〕46号）规定“将12315数据作为实施企业信用监管的重要支撑，构成完整的市场监管信息化平台”， 总局部门规章是我局制定规范性文件的直接法律依据。

3.2020年5月，全国政协委员、国家市场监管总局副局长甘霖在全国政协十三届三次会议期间针对“放心消费”的问题回答记者提问时表示 “消费投诉公示制度将全面推行”。加快建立和完善消费投诉公示制度符合总局的工作方向。

4.省市场监管局2021年9月16日印发的《关于开展消费投诉信息公示和行政约谈的实施意见》对开展消费投诉信息公示和行政约谈工作提出了具体的指导意见。省局的《实施意见》是我局制定规范性文件的直接政策依据。