关于印发《全区工商行政管理（市场监督管理）机关消费维权行政约谈制度》的通知

新工商消〔2016〕97号

伊犁哈萨克自治州工商行政管理局，各地州市工商行政管理局、市场监督管理局、局机关各行政单位、直属工商局:

《全区工商行政管理（市场监督管理）机关消费维权行政约谈制度》经自治区工商局2016年第2次局务（扩大）会议审议通过，现予以印发，请各地各单位遵照执行。

自治区工商行政管理局

2016年10月9日

全区工商行政管理（市场监督管理）机关

消费维权行政约谈制度

第一章 总 则

**第一条**为进一步完善流通领域商品和服务质量监督管理机制，规范工商行政管理、市场监督管理机关依法行政，督促和指导经营者诚信经营，创新消费者权益保护机制，切实保护消费者合法权益，营造安全、便利、诚信的消费环境，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》、《侵害消费者权益行为处罚办法》等有关法律、规章规定，结合我区实际，特制定本制度。

**第二条**新疆维吾尔自治区行政区域内的商品经营者和服务提供者（以下简称经营者），适用本制度。

**第三条**本制度所称的消费维权行政约谈（以下简称约谈），是指工商行政管理、市场监督管理机关对流通领域商品质量和服务质量存在的突出问题，与经营者进行直接沟通交流、通报情况、听取意见、采取指导纠正、法律法规宣传、政策诫勉、行政建议等手段，督促、帮助相关经营者规范管理、诚信经营、守法经营的行政指导行为。

**第四条**推行约谈制度的目的是强化经营者自律意识，及时预防、调处社会普遍关注的重点和潜在的消费纠纷，预防和避免消费纠纷的升级，实现消费纠纷调处由“事后处理型”向“事前服务型”转变，有效地防止和减少侵害消费者权益违法违规行为的发生。

**第五条**约谈应遵循合法、公正、公开的原则。

第二章 约谈方式、条件、内容和程序

**第六条**约谈方式应当向约谈对象公开。可采取共性问题集中约谈、个性问题个别约谈的方式进行。同一事项的不同约谈对象应给予相同的约谈指导，同一事件原则上不重复约谈,约谈人员一般不得少于两人。

**第七条**经营者有下列情形之一的，工商行政管理、市场监督管理机关可以实施约谈：

（一）消费者投诉举报比较集中、数量较大的；  
 （二）因商品或服务质量问题引发群体性投诉的；

（三）经营者因商品或服务质量问题半年内对消费者的正当投诉无理拒绝或故意推诿累计2次以上的；  
 （四）经营者因商品或服务质量问题一年内被工商部门查处2次以上的；

（五）商品质量抽检认定存在的质量问题具有典型性、代表性、倾向性和苗头性的；

（六）对工商行政管理、市场监督管理机关依法组织的商品质量抽检不积极配合、无故拒绝的；

（七）同批次未抽检商品或服务质量存在缺陷或安全隐患，未采取有效措施的；

（八）对于适用无理由退货的商品，自收到消费者退货要求之日起15个工作日以内，未办理退货手续的；

（九）因商品或服务质量问题被新闻媒体和网络曝光后仍未主动改正的；

（十）工商行政管理、市场监督管理机关认为其他需要约谈的情形。

**第八条**约谈主要内容应为：

（一）通报消费者投诉举报咨询热点信息和商品质量及服务质量中存在的突出问题；

（二）听取约谈对象对有关商品质量和服务质量问题及自律制度等方面情况说明,分析产生问题的原因，提出整改建议；

（三）宣传保护消费者合法权益的法律法规，明确经营者义务责任，督促约谈对象采取有效措施解决消费纠纷；

（四）指导约谈对象加强制度建设，完善消费纠纷处理机制和落实长效管理的方法和途径,督促经营者及时解决相关消费纠纷等。  
 **第九条**约谈应当遵照以下程序进行：

（一）约谈报批。启动约谈程序应当填写《行政约谈审批表》，启动集体约谈程序须经局领导批准，根据约谈涉及的业务范围，由工商行政管理、市场监督管理机关对应的相关业务机构落实约谈的召集、联系等工作,启动个别约谈程序须经相关业务机构负责人批准。  
 （二）约谈告知。工商行政管理、市场监督管理机关经调查了解，认为需要实施行政约谈的，应在正式约谈前3个工作日向约谈对象送达《行政约谈通知书》，告知约谈内容、时间、地点和参加人员，特殊情况可以电话随时告知。约谈对象为法定代表人或其委托授权人。

（三）约谈实施。约谈一般由工商行政管理、市场监督管理机关消费者权益保护机构负责人组织实施。重大问题由局领导或局领导指定专人约谈,必要时可以邀请新闻媒体、行业协会或有利害关系的消费者参加，但事先应告知约谈对象。约谈必须认真组织、充分准备。约谈必须充分听取约谈对象的意见及提供的有关证明材料。实施约谈的工商行政管理、市场监督管理机关在充分听取约谈对象陈述后，根据实际情况，提出整改意见及需要规范完善的建议。

第三章 约谈监督管理

**第十条**约谈时应当确定专人做好约谈记录。约谈记录应如实反映约谈过程、内容和结果，并由约谈人员、约谈对象和记录人签字确认，约谈记录应当存档，必要时形成约谈纪要。 **第十一条**工商行政管理、市场监督管理机关约谈时，公开的内容不得泄漏国家秘密、商业秘密和个人隐私。

**第十二条**工商行政管理、市场监督管理机关在实施约谈过程中，发现约谈对象有违法行为的，应依法给予行政处罚。  
 **第十三条**约谈对象采纳具体行政约谈意见的，工商行政管理、市场监督管理机关应当帮助、指导约谈对象建立相应的管理制度，以提高行政约谈的质量。对无故不参加约谈或约谈后不落实整改措施、不履行法定义务的经营者，工商行政管理、市场监督管理机关应将其列为重点监管对象，对已调查核实的违法行为，依法给予行政处罚，并通过企业信用信息公示系统向社会公示。  
 **第十四条**约谈结束后，约谈对象应在15个工作日时间内自查自纠、落实整改措施，并向实施约谈的工商行政管理、市场监督管理机关递交整改报告。实施约谈的工商行政管理、市场监督管理机关应当及时对约谈对象落实整改情况进行督查，对整改结果予以通报。

**第十五条**实施约谈的工商行政管理、市场监督管理机关对约谈中发现的共性问题，应及时发布消费提示或消费警示。遇有特殊和具有重大影响的情况，应在24小时内向本机关负责人报告。

**第十六条**工商行政管理、市场监督管理机关应当加强对本级以及下级工商行政管理、市场监督管理机关实施约谈的监督工作，建立健全约谈监督工作机制，及时纠正约谈实施中的违法和不当行为。

第四章 附 则

**第十七条**本制度由自治区工商行政管理局负责解释。

**第十八条**本制度自发布之日起施行。

附件1：

**××工商行政管理、市场监督管理局消费维权**

**行政约谈审批表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **约谈对象** |  | | |
| **邀请单位** |  | | |
| **约谈时间** |  | **约谈地点** |  |
| **约 谈**  **事 由** | **负责人：**  **年　 月　 日** | | |
| **领 导**  **审 批** | **年　 月　 日** | | |

附件2：

**××工商行政管理、市场监督管理局消费维权**

**行政约谈通知书**

**（单位）：**

**因　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 （事由），请你单位负责人于　　　    年　　    月　　    日　　　　    时到　    　　　　　　　　　  （地点）参加我局组织的行政约谈。**

**联系人：　　　　　　　　　　 联系电话：**

**（单位印章）**

**年　 月　 日**

**…………………………………………………………………………………………………………………**

**回　    执**

**工商行政管理、市场监督管理局：**

**你单位传真/邮寄/送达我单位的《消费维权行政约谈通知书》收悉。我单位拟派以下人员按时参加行政约谈：**

**参加人姓名：1、　　　　 职务：　　　  联系电话：**

**2、  职务：　　　  联系电话：**

**负责人签字：　　　　　　签章**

**年　 月　 日**