

工商行政管理部门处理消费者投诉办法

(2014 年 2 月 14 日国家工商行政管理总局令第 62 号公布)

第一章 总 则

第一条 为了规范工商行政管理部门处理消费者投诉程序，及时处理消费者与经营者之间发生的消费者权益争议，保护消费者的合法权益，根据《消费者权益保护法》等法律法规，制定本办法。

第二条 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，向工商行政管理部门投诉的，依照本办法执行。

第三条 工商行政管理部门对受理的消费者投诉，应当根据事实，依照法律、法规和规章，公正合理地处理。

第四条 工商行政管理部门在其职权范围内受理的消费者投诉属于民事争议的，实行调解制度。

第五条 工商行政管理部门应当引导经营者加强自律，鼓励经营者与消费者协商和解消费纠纷。

第二章 管 辖

第六条 消费者投诉由**经营者所在地或者经营行为发生地**的县（市）、区工商行政管理部门管辖。

消费者因网络交易发生消费者权益争议的，可以向经营者所在地工商行政管理部门投诉，也可以向第三方交易平台所在地工商行政管理部门投诉。

第七条 县（市）、区工商行政管理部门负责处理本辖区内的消费者投诉。

有管辖权的工商行政管理部门**可以授权其派出机构**，处理派出机构辖区内的消费者投诉。

第八条 省、自治区、直辖市工商行政管理部门或者市（地、州）工商行政管理部门及其设立的 12315 消费者投诉举报中心，应当对收到的消费者投诉进行记录，并及时将投诉分送有管辖权的工商行政管理部门处理，同时告知消费者分送情况。告知记录应当留存备查。

有管辖权的工商行政管理部门应当将处理结果及时反馈上级部门及其设立的 12315 消费者投诉举报中心。

第九条 上级工商行政管理部门认为有必要的，可以处理下级工商行政管理部门

管辖的消费者投诉。

下级工商行政管理部门管辖的消费者投诉，认为需要由上级工商行政管理部门处理的，可以报请上级工商行政管理部门决定。

两地以上工商行政管理部门因管辖权发生异议的，报请其共同的上一级工商行政管理部门指定管辖。

第十条 工商行政管理部门及其派出机构发现消费者投诉不属于工商行政管理部门职责范围内的，应当及时告知消费者向有关行政管理部门投诉。

第三章 处理程序

第十一条 消费者投诉应当符合下列条件：

- （一）有明确的被投诉人；
- （二）有具体的投诉请求、事实和理由；
- （三）属于工商行政管理部门职责范围。

第十二条 消费者通过信函、传真、短信、电子邮件和 12315 网站投诉平台等形式投诉的，应当载明：消费者的姓名以及住址、电话号码等联系方式；被投诉人的名称、地址；投诉的要求、理由及相关的事实根据；投诉的日期等。

消费者采用电话、上门等形式投诉的，工商行政管理部门工作人员应当记录前款各项信息。

第十三条 消费者可以本人提出投诉，也可以委托他人代为提出。

消费者委托代理人进行投诉的，应当向工商行政管理部门提交本办法第十二条规定的投诉材料、授权委托书原件以及受托人的身份证明。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，并应当由消费者本人签名。

第十四条 消费者为二人以上，投诉共同标的的，工商行政管理部门认为可以合并受理，并经当事人同意的，为共同投诉。

共同投诉可以由消费者书面推选并授权二名代表进行投诉。代表人的投诉行为对其所代表的消费者发生效力，但代表人变更、放弃投诉请求，或者进行和解，应当经被代表的消费者同意。

第十五条 有管辖权的工商行政管理部门应当自收到消费者投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知投诉人：

- （一）符合规定的投诉予以受理，并告知投诉人；

(二) 不符合规定的投诉不予受理，并告知投诉人不予受理的理由。

第十六条 下列投诉不予受理或者终止受理：

(一) 不属于工商行政管理部门职责范围的；

(二) 购买后商品超过保质期，被投诉人已不再负有违约责任的；

(三) 已经工商行政管理部门组织调解的；

(四) 消费者协会或者人民调解组织等其他组织已经调解或者正在处理的；

(五) 法院、仲裁机构或者其他行政部门已经受理或者处理的；

(六) 消费者知道或者应该知道自己的权益受到侵害超过一年的，或者消费者无法证实自己权益受到侵害的；

(七) 不符合国家法律、法规及规章规定的。

第十七条 工商行政管理部门受理消费者投诉后，当事人同意调解的，工商行政管理部门应当组织调解，并告知当事人调解的时间、地点、调解人员等事项。

第十八条 调解由工商行政管理部门工作人员主持。经当事人同意，工商行政管理部门可以邀请有关社会组织以及专业人员参与调解。

第十九条 工商行政管理部门的调解人员是消费者权益争议当事人的近亲属或者与当事人有其他利害关系，可能影响投诉公正处理的，应当回避。

当事人对调解人员提出回避申请的，应当及时中止调解活动，并由调解人员所属工商行政管理部门的负责人作出是否回避的决定。

第二十条 工商行政管理部门实施调解，可以要求消费者权益争议当事人提供证据，必要时可以根据有关法律、法规和规章的规定，进行调查取证。

除法律、法规另有规定的，消费者权益争议当事人应当对自己的主张提供证据。

第二十一条 调解过程中需要进行鉴定或者检测的，经当事人协商一致，可以交由具备资格的鉴定人或者检测人进行鉴定、检测。

鉴定或者检测的费用由主张权利一方当事人先行垫付，也可以由双方当事人协商承担。法律、法规另有规定的除外。

第二十二条 工商行政管理部门在调解过程中，需要委托异地工商行政管理部门协助调查、取证的，应当出具书面委托证明，受委托的工商行政管理部门应当及时予以协助。

第二十三条 工商行政管理部门在调解过程中，应当充分听取消费者权益争议当

事人的陈述，查清事实，依据有关法律、法规，针对不同情况提出争议解决意见。
在当事人平等协商基础上，引导当事人自愿达成调解协议。

第二十四条 有下列情形之一的，终止调解：

- （一）消费者撤回投诉的；
- （二）当事人拒绝调解或者无正当理由不参加调解的；
- （三）消费者在调解过程中就同一纠纷申请仲裁、提起诉讼的；
- （四）双方当事人自行和解的；
- （五）其他应当终止的。

第二十五条 工商行政管理部门组织消费者权益争议当事人进行调解达成协议的，应当制作调解书。

调解书应当由当事人及调解人员签名或者盖章，加盖工商行政管理部门印章，由当事人各执一份，工商行政管理部门留存一份归档。

第二十六条 消费者权益争议当事人认为无需制作调解书的，经当事人同意，调解协议可以采取口头形式，工商行政管理部门调解人员应当予以记录备查。

第二十七条 消费者权益争议当事人同时到有管辖权的工商行政管理部门请求处理的，工商行政管理部门可以当即处理，也可以另定日期处理。

工商行政管理部门派出机构可以在其辖区内巡回受理消费者投诉，并就地处理消费者权益争议。

第二十八条 经调解达成协议后，当事人认为有必要的，可以按照有关规定共同向人民法院申请司法确认。

第二十九条 有管辖权的工商行政管理部门**应当在受理消费者投诉之日起六十日内终结调解**；调解不成的应当终止调解。

需要进行鉴定或者检测的，鉴定或者检测的时间不计算在六十日内。

第三十条 工商行政管理部门工作人员在处理消费者投诉工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处分。

第四章 附 则

第三十一条 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料的投诉，参照本办法执行。

第三十二条 对其他部门转来属于工商行政管理部门职责范围内的消费者投诉，

按照本办法第七条或者第八条规定执行。

第三十三条 工商行政管理部门在处理消费者投诉中,发现经营者有违法行为的,或者消费者举报经营者违法行为的,依照《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理。

第三十四条 本办法中有关文书式样,由国家工商行政管理总局统一制定。

第三十五条 本办法由国家工商行政管理总局负责解释。

第三十六条 本办法自 2014 年 3 月 15 日起施行。1996 年 3 月 15 日原国家工商行政管理局第 51 号令公布的《工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法》和 1997 年 3 月 15 日原国家工商行政管理局第 75 号令公布的《工商行政管理所处理消费者申诉实施办法》同时废止