|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **공상행정관리부문 소비자고발** **처리방법**국가공상해정관리총국령 제62호<공상행정관리부문 소비자고발 처리방법>은 중화인민공화국 국가공상행정관리총국 국무회의에서 심사 통과하였다. 이에 이를 발표하고 2014년3월15일부터 시행한다.　　 국장 장모2014년2월14일**제1장 총 칙****제1조** 공상행정관리부문은 소비자고발에 대한 처리 절차를 규범하고, 소비자와 사업자간에 발생한 소비자권익 분쟁을 신속히 처리하며, 소비자의 합법적인 권익을 보호하기 위하여 <소비자권익 보호법> 등 법률법규에 의거하여 본 방법을 제정한다.**제2조** 소비자가 생활소비 수요로 상품을 구매, 사용 또는 서비스를 제공받을 때 사업자와 소비자 권익 분쟁이 발생하여 공상행정관리부문에 고발할 때에는 본 방법에 의거하여 집행한다.**제3조** 공상행정관리부문은 소비자고발을 수리할 때 사실에 근거하고 법률, 법규와 규정에 따라 공정하고 합리적으로 처리하여야 한다.**제4조** 공상행정관리부문의 직권범위 내에서 수리한 소비자고발은 민사분쟁에 속하므로 화해조정 제도를 실행한다.**제5조** 공상행정관리부문은 사업자로 하여금 자율성 강화를 인도하고 사업자와 소비자의 소비 분쟁에 대해 협상과 합의를 장려한다. **제2장 관 할****제6조** 소비자고발은 사업자 소재지 또는 사업행위 발생지의 현(시), 구 공상행정관리부문이 관할한다.소비자는 전자상거래에서 소비자 권익 분쟁이 발생하였을 때 사업자 소재지 공상행정관리부문에 고발할 수 있고, 제3자거래 플랫폼 소재지 공상행정관리부문에 고발할 수도 있다.　　**제7조** 현(시), 구 공상행정관리부문은 본 관할 구역내의 소비자고발을 책임지고 처리한다.관할권이 있는 공상행정관리부문은 해당 파출기구에 권한을 부여하여 파출기구 관할 구역내의 소비자고발을 처리한다.**제8조** 성, 자치구, 직할시 공상행정관리부문 또는 시(지, 주)공상행정관리부문 및 그가 설립한 12315 소비자고발센터는 고발에 대해 기록하여야 하며 신속히 관할권이 있는 공상행정관리부문에 나누어 발송하는 동시에 나누어 발송한 상황을 소비자에게 고지한다. 고지기록은 반드시 보존 비치하여야 한다.관할권이 있는 공상행정관리부문은 처리결과에 대해 적시에 상급부문 및 그가 설립한 12315소비자고발센터에 피드백 하여야 한다. **제9조** 상급 공상행정관리부문은 필요하다고 인정되는 경우 하급 공상행정관리부문에서 관할하는 소비자고발을 처리할 수 있다.하급 공상행정관리부문이 관할하는 소비자고발이 상급 공상행정관리부문에서 처리할 필요가 있다고 인정되는 경우, 상급 공상행정관리부문에서 결정해 줄 것을 서면으로 요청할 수 있다.2개 지역 이상의 공상행정관리부문이 관할권에 대한 이의가 발생하였을 때에는 그 공동의 직상급 공상행정관리부문에 관할권 지정을 서면으로 요청한다.**제10조** 공상행정관리부문 및 그 파출기구가 소비자고발 사항이 공상행정관리부문의 직책범위 내에 속하지 않음을 발견하였을 때에는 즉시 소비자에게 유관 행정관리부문에 고발할 것을 고지하여야 한다.**제3장 처리절차****제11조** 소비자고발은 하기의 조건을 만족하여야 한다.(1) 명확한 피고발인이 있어야 함;(2) 구체적인 고발청구사항, 사실 및 이유가 있어야 함;(3) 공상행정관리부문의 직책범위에 속하여야 함;　**제12조** 소비자가 편지, 팩스, 문자메시지, 전자우편과 12315사이트 고발 플랫폼 등 형식으로 고발 시 소비자 성명과 주소·전화번호 등 연락방식, 피고발인의 명칭·주소, 고발의 요구·이유 및 관련된 사실근거, 고발한 날짜 등을 명확히 기록하여야 한다.소비자가 전화, 직접 등의 형식으로 고발 시 공상행정관리부문 업무담당자는 전항의 각항 정보를 기록하여야 한다.**제13조** 소비자는 본인이 고발을 제출할 수 있으며, 타인에게 위탁하는 대리제출도 할 수 있다. 소비자가 대리인에게 위탁하여 고발할 경우 공상행정관리부문에 본 방법 제12조에서 규정한 고발자료, 수권위탁서 원본 및 수탁인의 신분증명을 제출하여야 한다. 수권위탁서에는 위탁사항, 권한과 기한이 명확히 기록되어 있어야 하며, 반드시 소비자 본인이 서명하여야 한다. **제14조** 소비자 2인 이상, 공동으로 고발한 건은 공상행정관리부문이 병합수리 할 수 있다고 판단할 때에는 당사자의 동의를 거쳐 공동고발로 할 수 있다.공동고발은 소비자가 서면추천을 통해 결정하며 대표 2명에게 권한을 부여하여 고발을 진행한다. 대표인의 고발행위는 그가 대표한 소비자에게 효력을 발생한다. 다만, 대표인이 고발청구를 변경, 포기하거나 화해조정을 진행하고자 할 때에는 대표를 맡긴 소비자의 동의를 반드시 거쳐야 한다.**제15조** 관할권이 있는 공상행정관리부문은 소비자가 고발한 날로부터 7 업무일 이내에 처리하고 고발인에게 고지하여야 한다.(1) 규정에 부합되는 고발은 수리하고, 아울러 고발인에게 고지한다.(2) 규정에 부합되지 않는 고발은 수리하지 않고, 수리하지 않은 이유를 고발인에게 고지한다.　**제16조** 아래 열거한 고발은 수리하지 않거나 수리를 종료한다.(1) 공상행정관리부문의 직책범위에 속하지 않을 때(2) 상품 구매 후 유통기간을 초과함으로써 피고발인이 위약책임을 더 이상 지지 않을 때(3) 공상행정관리부문이 이미 화해조정을 하였을 때(4) 소비자협회 또는 인민화해조정조직 등 기타 조직에서 이미 화해조정을 하였거나 처리 중일 때(5) 법원, 중재기구 또는 기타 행정부문에서 이미 수리하거나 처리하였을 때(6) 소비자가 자신의 권익이 침해를 받았다는 사실을 알거나 또는 알아야 할 때로부터 1년을 초과하였거나, 소비자가 자신의 권익이 침해를 받았다는 사실을 입증하지 못할 때(7) 국가법률, 법규 및 규정에 부합하지 않는 경우.**제17조** 공상행정관리부문이 소비자고발을 수리한 후 당사자가 화해조정에 동의하면 공상행정관리부문에서 화해조정을 하며 당사자에게 조정시간, 지점, 조정인원 등 사항을 알려야 한다.**제18조** 공상행정관리부문의 업무담당자는 화해조정을 주관한다. 당사자의 동의를 거쳐 공상행정부문은 유관 사회조직 및 전문인원을 초빙하여 화해조정에 참석시킨다.**제19조** 공상행정관리부문의 화해조정 담당자가 소비자권익 분쟁 당사자의 친족 또는 당사자와 기타 이해관계가 있어 고발의 공정한 처리에 영향을 줄 수 있는 경우, 이를 회피하여야 한다. 당사자가 화해조정 담당자에 대해 회피신청을 제출하였을 때에는 신속히 화해조정 활동을 중단하여야 하며 화해조정 담당자의 소속부문인 공상행정관리부문의 책임자가 회피여부에 대해 결정한다.**제20조** 공상행정관리부문의 화해조정 담당자가 소비자 권익분쟁 당사자의 친족 또는 당사자와 기타 이해관계가 있어 고발의 공정처리에 영향을 줄 수 잇을 경우 회피하여야 한다. 법률, 법규의 별도의 규정이 있는 외에 소비자권익분쟁 당사자는 자신의 주장에 대해 증거를 제공하여야 한다.　　**제21조** 화해조정 과정에서 필요로 감정 또는 검측을 진행할 때에는 당사자의 합의하에 자격을 구비한 감정인 또는 검측인에게 맡겨 감정 또는 검측을 진행한다.감정 또는 검측의 비용은 권리를 주장한 당사자 일방이 선지급하거나 쌍방 당사자가 협상하여 부담할 수 있다. 법률, 법규의 별도 규정이 있는 경우는 제외한다.**제22조** 공상행정관리부문은 화해조정 과정에서 조사, 증거수집 협조를 위해 외지 공상행정관리부문에 위임할 경우 서면으로 위임증명을 내주어야 하고, 수임받은 공상행정관리부문은 적시에 협조하여야 한다.**제23조** 공상행정관리부문은 화해조정 과정에서 당사자의 소비자 권익분쟁에 대한 진술을 충분히 청취한 후 사실을 철저히 조사하고 유관법률, 법규에 의거하여 상황별로 분쟁해결 의견을 제출한다. 당사자의 평등한 협상이 이루어질 때에는 당사자로 하여금 스스로 화해조정 협의를 달성하도록 인도한다. **제24조** 아래의 상황 중 어느 하나가 있을 경우 화해조정을 종지한다.(1) 소비자가 고발을 철회하였을 때(2) 당사자가 조정을 거부하거나 정당한 이유없이 화해조정에 참가하지 않았을 때(3) 소비자가 화해조정 과정에서 동일한 분쟁으로 중재를 신청, 소송을 제기하였을 때(4) 쌍방 당사자가 스스로 합의를 하였을 때(5) 기타 반드시 종지하여야 할 때　　**제25조** 공상행정관리부문이 소비자권익 분쟁 당사자를 조직하고 화해조정을 진행하는 것에 합의하였을 경우 화해조정서를 작성하여야 한다.화해조정서에는 당사자 및 화해조정 담당자가 서명 또는 날인하여야 하고 공상행정관리부문이 날인하여야 한다. 해당 화해조정서는 당사자가 각각 1부씩 보관하고 공상행정관리부문이 1부를 보존한다. **제26조** 소비자권익 분쟁 당사자가 화해조정서의 작성이 필요하지 않다고 판단할 때에는 당사자의 동의를 거쳐 구두형식으로 화해조정 협의를 한다. 공상행정관리부문의 화해조정 담당자는 기록하여 보존 비치하여야 한다.　　**제27조** 소비자권익 분쟁 당사자가 동시에 관할권이 있는 공상행정관리부문에 처리를 신청할 경우 공상행정관리부문은 적시에 처리할 수도 있고 별도로 날짜를 지정하여 처리 할 수도 있다.공상행정관리부문 파출기구는 그의 관할구역 내에서 소비자의 고발에 대해 순회하면서 수리하여 소비자 권익분쟁을 현장에서 처리할 수 있다.**제28조** 화해조정을 거쳐 협의를 달성한 후 당사자가 필요하다고 판단하면 유관규정에 따라 공동으로 인민법원에 사법적인 확인을 신청할 수 있다.　　**제29조** 관할권이 있는 공상행정관리부문은 소비자고발을 수리한 날부터 60일 내에 화해조정을 종지한다. 화해조정이 이루어지지 않을 때에는 화해조정을 종지하여야 한다.감정 또는 감측의 진행을 필요로 할 때 그 기간은 60일 내에 산입되지 않는다. **제30조** 공상행정관리부문의 업무 담당자가 소비자고발을 처리하는 과정에서 직권을 남용하고 직책을 소홀히 하며 사리사욕에 눈이 멀어 불법행위를 할 때에는 법에 따라 처분한다.**제4장 부 칙****제31조** 농민이 농업생산에 직접 사용할 생산재료의 구매, 사용하는 것에 대해 고발 할 떄에는 본 방법을 참조하여 집행한다. **제32조** 기타 부문에서 이관되고 공상행정관리부문의 직책범위 내에 속하는 소비자고발에 대해서는 본 방법 제7조 또는 제8조의 규정에 따라 집행한다.**제33조** 공상행정관리부문이 소비자고발을 처리하는 과정에서 사업자의 위법행위를 발견하거나 또는 소비자가 사업자의 위법행위를 신고할 때에는 <공상행정관리기관 행정처벌 절차규정>에 따라 별도의 안건으로 처리한다.**제34조** 본 방법의 문서양식에 관하여는 국가공상행정관리총국이 통일적으로 제정한다.**제35조** 본 방법은 국가공상행정관리총국이 책임지고 해석한다.**제36조** 본 방법은 2014년 3월 15일부터 시행한다. 1996년 3월 15일 원 국가공상행정관리국 제51호령으로 발표한 <공상행정관리기관 소비자제소수리잠행방법>과 1997년 3월 15일 원 국가공상행정관리국 제75호령으로 발표한 <공상행정관리소 소비자제소처리실시방법>은 동시에 페지한다. |  | **工商行政管理部门处理消费者投诉办法**国家工商行政管理总局令第62号《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》已经中华人民共和国国家工商行政管理总局局务会审议通过，现予公布，自2014年3月15日起施行。 　　 局长 张茅　 　2014年2月14日**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。 |