

# 工商行政管理机关受理 消费者申诉暂行办法

# 工商行政管理机关受理 消费者申诉暂行办法

# 工商行政管理机关受理 消费者申诉暂行办法

(1996年3月15日国家工商行政管理局公布  
1998年12月3日国家工商行政管理局修订)

## 第一章 总则

第一条 为保护消费者的合法权益,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定,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的申诉,适用本办法。

第三条 工商行政管理机关及其派出机构受理消费者申诉,依照本办法执行。

第四条 工商行政管理机关对受理的消费者申诉案件,应当根据事实,依照法律、行政法规和规章,公平合理地处理。

第五条 工商行政管理机关在受理消费者申诉中,对经营者欺诈消费者的行为,应当依照《欺诈消费者行为处罚办法》处理。

第六条 工商行政管理机关在受理消费者申诉中,对经营者的违法行为,应当依照《工商行政管理机关行政处罚程序

暂行规定》处理。

第七条 工商行政管理机关在其职权范围内受理消费者申诉的案件属于民事争议的,实行调解制度。

## 第二章 管辖

第八条 消费者申诉案件,由经营者所在地工商行政管理机关管辖。

第九条 县、市工商行政管理机关管辖本辖区内发生的消费者申诉案件。

工商行政管理机关的派出机构管辖其上级机关授权范围内的消费者申诉案件。

第十条 上级工商行政管理机关有权办理下级工商行政管理机关管辖的案件。

下级工商行政管理机关管辖的案件,认为需要由上级工商行政管理机关办理的,可以报请上级工商行政管理机关确定管辖机关。

第十一条 工商行政管理机关发现消费者申诉的案件不属于自己管辖时,应当及时告知消费者向有管辖权的机关申诉。

## 第三章 受理程序

第十二条 消费者申诉应当符合下列条件:

(一)有明确的被诉方;

- (二)有具体的申诉请求、事实和理由；
- (三)属于工商行政管理机关管辖范围。

第十三条 消费者申诉应当采用书面形式，一式两份，并载明下列事项：

- (一)消费者的姓名、住址、电话号码、邮政编码；
- (二)被申诉人的名称、地址；
- (三)申诉的要求、理由及相关的事实根据；
- (四)申诉的日期。

第十四条 消费者委托代理人进行申诉活动的，应当向工商行政管理机关提交授权委托书。

第十五条 消费者为2人以上，其申诉的是共同标的的，工商行政管理机关认为可以合并受理，并经当事人同意的，为共同申诉。

共同申诉可以由消费者推选2名代表进行申诉。代表人的申诉行为对其所代表的消费者发生效力，但代表人变更、放弃申诉请求，或者进行和解，应当经被代表的消费者同意。

第十六条 工商行政管理机关应当自收到申诉书之日起5日内，作出以下处理：

- (一)申诉符合规定的予以受理，并书面通知申诉人；
- (二)申诉不符合规定的，应当书面通知申诉人，并告知其不予受理的理由。

第十七条 下列申诉不予受理或者终止受理：

- (一)超过保修期或者购买后超过保质期的商品，被诉方已不再负有违约责任的；
- (二)达成调解协议并已执行，且没有新情况、新理由的；

(三)法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理的；

(四)消费者知道或者应该知道自己的权益受到侵害超过1年的；

(五)消费者无法证实自己权益受到侵害的；

(六)不符合国家法律、行政法规及规章的。

第十八条 工商行政管理机关受理消费者申诉,可以立案。

第十九条 立案应当填写申诉立案报告表,同时附上有关材料,由县级及县级以上工商行政管理局局长批准,指定两名以上办案人员负责调查或者授权其派出机构调查处理。

第二十条 办案人员是本案当事人的近亲属或者与当事人有其他利害关系,可能影响申诉公正处理的,应当回避。

当事人对办案人员提出回避申请的,应当由县级及县级以上工商行政管理局局长决定。

第二十一条 工商行政管理机关受理申诉案件后,应当在5日内将申诉书副本发送被申诉人;被申诉人收到申诉书副本后,应当在5日内提交答辩书和有关证据。

第二十二条 当事人应当对自己的申诉提供证据。工商行政管理机关认为有必要收集证据,可以根据有关法律、行政法规及规章的规定,自行收集或者召集有关当事人实施当庭调查。

第二十三条 需要委托其他工商行政管理机关协助调查、取证的,应当出具书面委托证明,受委托的工商行政管理机关应当积极予以协助。

第二十四条 工商行政管理机关对专门性问题认为需要鉴定或者检测的,可以交由当事人约定的法定鉴定或者检测部门鉴定,也可以由工商行政管理机关指定的法定鉴定或者检测部门鉴定。对于难以鉴定或者检测的,经营者应当提供无过错的证据;不能提供无过错证据的,应当承担责任。

第二十五条 消费者申诉后,还可以协商和解。达成和解协议的,可以请求工商行政管理机关根据和解协议作出调解书,也可以撤回申诉书。

第二十六条 工商行政管理机关组织双方当事人进行调解达成协议的,应当制作调解书。

第二十七条 调解书应当写明申诉请求和当事人协议的结果。调解书由办案人员签名,加盖工商行政管理局印章送达双方当事人。

第二十八条 工商行政管理机关应当在收到消费者申诉书之日起 60 日内终结调解;调解不成的应当终止调解。

第二十九条 经调解不成的,或者调解书生效后无法执行的,消费者可以按照国家法律、行政法规的规定向有关部门申请仲裁或者提出诉讼。

第三十条 对经营者的违法行为,工商行政管理机关可以依照《中华人民共和国消费者权益保护法》予以警告、没收违法所得、处以违法所得 1 倍以上 5 倍以下的罚款,没有违法所得的,处以 1 万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿,吊销营业执照。

## 第四章 附则

第三十一条 工商行政管理机关受理消费者申诉应当收费,费用由败诉方承担。其具体办法另行规定。

第三十二条 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料的申诉,参照本办法执行。

第三十三条 本办法中有关文书式样,由国家工商行政管理局统一制定。

第三十四条 本办法由国家工商行政管理局负责解释。

第三十五条 本办法自公布之日起施行。