市场监督管理投诉举报处理暂行办法

（征求意见稿）

第一条 为规范市场监督管理投诉举报处理工作，保护社会公众合法权益，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律、行政法规，制定本办法。

第二条 市场监督管理部门处理投诉举报，适用本办法。

本办法所称的投诉，是指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，向市场监督管理部门请求解决该争议的行为。

本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门提供经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。

第三条 国家市场监督管理总局主管全国投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。

县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。

第四条 市场监督管理部门处理投诉举报，应当遵循公正、高效的原则，做到适用依据正确、程序合法。

第五条 市场监督管理部门应当加强消费领域信用体系建设，督促经营者诚信守法经营，引导消费者依法理性维权，对侵害消费者权益、恶意投诉举报等失信行为实施信用惩戒。

第六条 鼓励社会公众和新闻媒体对涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的行为依法进行社会监督和舆论监督。鼓励消费者通过在线消费纠纷解决机制、消费维权服务站、消费维权绿色通道、第三方争议解决机制等方式与经营者协商解决消费者权益争议。

第七条 向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，对投诉和举报按照相应的法定程序分别处理。

第八条 向市场监督管理部门提出投诉举报的，应当通过市场监督管理部门公布的专门接收投诉举报的互联网、电话、传真、邮寄地址、窗口等渠道进行。

在前款规定的渠道之外提出投诉举报的，不适用本办法。

第九条 投诉应当提供下列材料：

（一）投诉人的姓名、电话号码、通讯地址；

（二）被投诉人的名称（姓名）、地址；

（三）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。

投诉人采取非书面方式进行投诉的，市场监督管理部门工作人员应当记录前款规定信息。

第十条 委托他人代为投诉的，除提供本办法第九条第一款规定材料外，还应当提供授权委托书原件以及受托人身份证明。

授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，并由委托人签名。

第十一条 投诉人提出投诉的数量或者频次明显超过合理范围的，市场监督管理部门可以要求其对消费者权益争议的生活消费需要予以证明。

第十二条 投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。市场监督管理部门可以授权其派出机构，以市场监督管理部门的名义处理投诉。

对电子商务平台经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的投诉，由其住所地县级市场监督管理部门处理。对平台内经营者的投诉，由其实际经营地县级市场监督管理部门处理；实际经营地县级市场监督管理部门无法联系到平台内经营者的，由其所在的电子商务平台经营者住所地县级市场监督管理部门处理。

上级市场监督管理部门认为有必要的，可以处理下级市场监督管理部门收到的投诉。下级市场监督管理部门认为需要由上级市场监督管理部门处理本行政机关收到的投诉的，可以报请上级市场监督管理部门决定。

第十三条 对同一消费者权益争议的投诉，两个以上市场监督管理部门均有处理权限的，由先收到投诉的市场监督管理部门处理，不得推诿。

第十四条 收到投诉的市场监督管理部门具有本办法规定的处理权限的，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并同时告知投诉人。

第十五条 投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：

（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职权范围，或者本行政机关不具有处理权限的；

（二）法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；

（三）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的；

（四）投诉人知道或者应当知道自己权益受侵害超过两年的；

（五）法律、法规、规章规定不予受理投诉的其他情形。

第十六条 市场监督管理部门采用调解的方式处理投诉，指导投诉人和被投诉人在平等协商的基础上自愿和解。

第十七条 投诉人对同一经营者提出两次以上不同投诉，均未受理的，可以合并受理；均未终止调解的，可以合并调解。

投诉人对不同经营者就同一或者类似消费者权益争议提出投诉，若经营者存在总、分公司关系或者从属于同一个总公司，且属于同一个县级市场监督管理部门处理的，该县级市场监督管理部门可以合并处理。不属于同一个县级市场监督管理部门处理的，可以由其共同的上一级市场监督管理部门指定或者直接合并处理。

受理、调解等期限自收到最后一次投诉之日起计算。

第十八条 市场监督管理部门可以委托消费者协会、依法成立的其他调解组织等单位代为调解。

受委托单位在委托范围内以实施委托的市场监督管理部门名义进行调解，不得再委托其他组织或者个人处理。

第十九条 调解可以采取现场调解方式，也可以采取互联网、电话、音视频等非现场调解方式。

采取现场调解方式的，市场监督管理部门或其委托单位应当提前告知投诉人和被投诉人调解的时间、地点、调解人员等。

第二十条 调解由市场监督管理部门或其委托单位工作人员主持，并可以根据需要邀请有关人员协助调解。

调解人员是投诉人或者被投诉人的近亲属或者有其他利害关系，可能影响投诉公正处理的，应当回避。投诉人或者被投诉人对调解人员提出回避申请的，市场监督管理部门应当中止调解，并作出是否回避的决定。

第二十一条 需要进行检定、检验、检测、鉴定的，由投诉人和被投诉人协商一致，共同委托具备相应条件的检验、检测、鉴定机构承担；无法协商一致的，由处理投诉的市场监督管理部门确定或者委托。

除法律、法规另有规定外，检定、检验、检测、鉴定所需费用由投诉人和被投诉人协商一致承担；无法协商一致的，由经营者垫付，消费者提供等额费用，最终由责任方承担。检定、检验、检测、鉴定所需时间不计算在调解期限内。

第二十二条 有下列情形之一的，终止调解：

（一）投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；

（二）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；

（三）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；

（四）自投诉受理之日起六十日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；

（五）投诉人或者被投诉人采取暴力、胁迫、侮辱、诽谤等手段扰乱调解秩序的；

（六）市场监督管理部门受理投诉后，发现存在本办法第十五条规定情形的；

（七）法律、法规、规章规定的其他应当终止调解的情形。

终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。

第二十三条 现场调解达成调解协议的，市场监督管理部门应当制作调解书。

调解书由投诉人和被投诉人双方签字或者盖章，并加盖市场监督管理部门印章，交投诉人和被投诉人各执一份，市场监督管理部门留存一份归档。

调解协议已经即时履行或者双方均同意不制作调解书的，市场监督管理部门可以不制作调解书。

第二十四条 投诉人和被投诉人应当自觉履行调解书，并可以依法共同向人民法院申请司法确认。

第二十五条 市场监督管理部门在处理投诉过程中，可以通过全国12315平台或者其他书面方式请求异地市场监督管理部门协助调查取证。

第二十六条 市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当按照《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》等有关规定予以处理。

对消费者权益争议的调解不影响对涉嫌违法行为的调查处理。

第二十七条 举报应当提供下列材料：

（一）被举报人的名称（姓名）、地址；

（二）涉嫌违法行为的具体线索。

鼓励实名举报。举报人应当以事实为依据，并对举报内容的真实性负责。

举报人采取非书面方式进行举报的，市场监督管理部门工作人员应当记录本条第一款规定信息。

第二十八条 举报的管辖和处理按照《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》等有关规定执行。

收到举报的市场监督管理部门不具备管辖权的，应当自收到举报之日起三个工作日内移送有管辖权的市场监督管理部门。受移送的市场监督管理部门有异议的，应当报请共同的上一级市场监督管理部门指定管辖，不得再次自行移送。

第二十九条 举报有下列情形之一的，市场监管管理部门不予登记，并自收到举报之日起七个工作日内告知举报人：

（一）不属于市场监督管理部门职责范围的；

（二）市场监督管理部门已经受理或者处理，在无新线索的情况下就同一涉嫌违法行为重复举报的；

（三）涉嫌违法行为已经超过法定行政处罚时效的；

（四）没有明确的被举报人或者涉嫌违法行为的具体线索的。

第三十条 举报人实名举报，并且法律、法规、规章规定市场监督管理部门应当将举报处理结果告知举报人的，市场监督管理部门应当予以告知。

第三十一条 市场监督管理部门鼓励并支持依法举报的行为，严格落实举报奖励的有关规定。

市场监督管理部门鼓励并支持经营者研制、生产、经营、使用等环节的内部人员依法举报的行为，加大对内部举报人的奖励力度，建立专门的身份甄别、权益保护、信息流转、档案保管、结果告知、奖励发放、防范滥用等配套制度。

第三十二条 投诉人、举报人陈述的事实及提供的材料应当客观真实。故意捏造事实诬告陷害他人、以投诉举报为手段敲诈勒索、编造虚假信息损害商誉或者恶意串通骗取举报奖励等，依法承担相应责任；涉嫌构成犯罪的，移送司法机关处理。

第三十三条 被投诉人、被举报人不得采取暴力、胁迫、侮辱、诽谤、泄露个人隐私或者其他违法手段对投诉人、举报人进行打击报复。

被举报人不得以解除、变更劳动合同或者其他方式对内部举报人进行打击报复。

第三十四条 市场监督管理部门应当加强对本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，适时发布消费预警提示，依法公示消费投诉信息。

第三十五条 市场监督管理部门对投诉举报处理工作中获悉的国家秘密以及公开后可能危及国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定的信息，应当严格保密。涉及商业秘密、个人隐私等信息，确需公开的，应当依照有关规定处理。

市场监督管理部门应当依法保护举报人合法权益，不得将举报人的个人信息、举报内容、举报办理情况等泄露给被举报人或者与举报办理工作无关的人员。举报包含投诉的，市场监督管理部门可以向被举报人提供组织调解所必需的信息。

第三十六条 被投诉人或者被举报人存在下列情形之一的，有处理或者管辖权的市场监督管理部门及其上级市场监督管理部门可以对其进行行政约谈：

（一）存在重大风险隐患或者已经发生质量安全事故；

（二）被投诉举报数量较多或者增长较快的；

（三）造成较大社会影响或者发生群体性投诉举报的；

（四）对投诉举报敷衍塞责、消极应付、不配合调查的；

（五）其他需要进行行政约谈的情形。

第三十七条 市场监督管理部门应当畅通全国12315平台、12315专用电话等投诉举报接收渠道，实行统一的投诉举报数据标准和用户规则，实现全国投诉举报信息一体化。

市场监督管理部门应当按照规定将投诉举报的接收、处理等情况录入或者导入全国12315平台，并建立投诉举报档案管理制度。

第三十八条 县级以上地方市场监督管理部门应当明确专门的投诉举报工作机构，配备必要的人员、场地、设备、经费，统一承担投诉举报的接收、登记、分送、移送、跟踪、督办、统计、分析等有关具体工作。

第三十九条 投诉举报工作机构负责统一接收投诉举报，并及时分送有管辖权的下级市场监督管理部门或者同级市场监督管理部门其他机构、药品监督管理部门、知识产权行政部门处理。

投诉举报工作机构收到明显不属于市场监督管理部门职责范围的投诉举报的，可以直接告知公众依法向其他部门或者通过其他渠道提出，不再分送，同时做好告知记录备查。

法律、法规、规章另有规定的，从其规定。

第四十条 本办法规定的告知，市场监督管理部门可以采取书面形式（包括电子数据、短信息、电子邮件等数据电文）或者非书面形式（包括口头、电话、音视频等）。采取非书面形式告知的，应当做好告知记录备查。

因公众未提供联系方式或者联系方式不真实、不明确而无法联系的，不予告知。法律、法规、规章另有规定的，从其规定。

第四十一条 市场监督管理部门工作人员在投诉举报处理过程中，出现工作偏差失误、程序轻微瑕疵，但未违反法律、法规、规章的强制性规定，未影响当事人实际权益，且勤勉尽责、未谋取私利、未损害公共利益的，依法免予追究责任。

第四十二条 依据《产品质量法》提出申诉以及依据《标准化法》提出投诉的，参照本办法执行。

对涉嫌违反《中华人民共和国反垄断法》规定行为提出举报的，按照国家市场监督管理总局专项规定执行。专项规定未作规定的，参照本办法执行。

公众反映国家机关、事业单位、代行政府职能的社会团体及其他组织的行政事业性收费问题的，按照《信访条例》的有关规定处理。

第四十三条 药品监督管理部门、知识产权行政部门处理投诉举报，适用本办法。

第四十四条 以投诉举报形式进行咨询、政府信息公开申请、行政复议申请、信访、纪检监察检举控告等活动的，不适用本办法，市场监督管理部门应当告知投诉举报人不作为投诉举报处理并可以告知通过相应渠道提出。

第四十五条 本办法自2019年 月 日起施行。1998年3月12日原国家质量技术监督局令第51号公布的《产品质量申诉处理办法》、2014年2月14日原国家工商行政管理总局令第62号公布的《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》、2016年1月12日原国家食品药品监督管理总局令第21号公布的《食品药品投诉举报管理办法》同时废止。