

消费遇纠纷，该举报还是该投诉？注意！这6类投诉市场监管部门不予受理

广德市市场监督管理局 1周前

五一假期，各种消费，
大家有没有遇到一些纠纷或难题呢？

其实，

平时一些小伙伴在消费的过程中，
也会或多或少遇到一些纠纷或难题。

遇到这样的情况，

我们可能都会想到通过12315电话
或者平台进行投诉或者举报。



全国12315平台 试运行
National Platform of Consumer Dispute Resolution



那么，问题来了，到底**什么行为是投诉**？**什么行为是举报**？**市场监管领域投诉举报的受理范围**又是什么呢？国家市场监督管理总局发布的《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（以下简称《办法》），于2020年1月1日开始正式施行。

针对大家关注的热点，
市场监管总局网监司负责人进行了解读。
今天，给大家送上这些市场监管的知识干货~

Q 投诉和举报有什么区别？

A **投诉**是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，请求市场监管部门解决该争议的行为，通俗说就是消费者要求市场监管部门解决修理、更换、退货、退款、赔偿损失等自身的民事诉求；

举报则是自然人、法人或者其他组织向市场监管部门反映经营者涉嫌违反市场监管法律法规规章线索的行为，也就是任何人都可以要求市场监管部门查处违法行为。

Q 有哪些渠道可以向市场监管部门提出投诉举报？

A 《办法》与12315“五线合一”同步推进，专门规定市场监管部门应当畅通全国12315平台、12315专用电话等投诉举报接收渠道。当前，12315“五线合一”已经基本完成，绝大多数地区实现12315“一号对外”，**全国12315平台已经上线运行，并支持网页、APP、微信、支付宝、百度等多种便捷的登录方式**，与全国企业法人库关联，消费者可以随时随地向任何一家企业在线提出投诉举报，并直达属地市场监管部门在线受理和反馈。

需要提醒的是，为了规范投诉举报渠道、确保及时高效处置，《办法》规定**公众需要通过市场监管部门公布的互联网、电话、传真、邮寄地址、窗口等渠道提出投诉举报。**

Q 想投诉举报，应该找谁？

A

《办法》规定**投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监管部门处理。**

同时考虑到电子商务活动的特殊性，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，也就是大家通常说的“自营”业态，**由其住所地县级市场监管部门处理**；对平台内经营者的投诉，也就是“**第三方**”业态，**由其实际经营地或者平台经营者住所地县级市场监管部门处理**，消费者可以根据自身方便选择其一。

对同一投诉，两个以上市场监管部门均有权处理的，由先收到投诉的市场监管部门处理。

Q 如果想投诉，需要提供哪些材料？

A 《办法》规定了投诉应当提供的材料：**（1）**投诉人的姓名、电话号码、通讯地址；**（2）**被投诉人的名称（姓名）、地址；**（3）**具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。

同时，**消费者维护自身权益也需要承担应有的注意义务和举证责任。**

Q 哪些投诉是不予受理的范围？

A 《办法》明确了以下投诉不予受理：

- （1）**不属于市场监管部门职责，或者本机关不具有处理权限的；
- （2）**法院、仲裁机构、市场监管部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理的；
- （3）**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；

(4) 投诉人知道或者应当知道自己权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；

(5) 未提供法定投诉材料的；

(6) 其他法定情形。

Q 举报违法行为可能会有担心顾虑，《办法》在鼓励支持举报方面有什么措施吗？

A 鼓励支持一切组织和个人依法向市场监管部门反映涉嫌违反市场监管法律法规规章的行为。

《办法》主要有以下几项措施：

一是允许匿名举报。只要能够提供涉嫌违法行为的具体线索，并对举报内容的真实性负责，举报人可以不提供自己的姓名、住址、联系方式。当然，对于匿名举报人，市场监管部门就无法告知是否立案了，如果匿名举报人申请举报奖励，也要按照专门的规定来办理。

二是落实举报奖励制度。法律法规规章规定应当对举报人实行奖励的，市场监管部门应当予以奖励；鼓励经营者内部人员依法举报经营者涉嫌违反市场监管法律法规规章的行为。同时，举报奖励制度将由专门的规范性文件来调整。

三是强化对举报人的保护力度。规定市场监管部门应当对举报人的信息予以保密，不得将举报人个人信息、举报办理情况等泄露给被举报人或者与办理举报工作无关的人员。

来源：市场监管半月沙龙