

上海市市场监督管理投诉举报处理程序规定

(2017年12月21日上海市人民政府令第61号公布 自
2018年3月15日起施行)

第一章 总 则

第一条（目的和依据）

为了统一市场监督管理投诉举报处理程序，规范市场监督管理部门依法行使职权，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国价格法》等法律，结合本市实际，制定本规定。

第二条（适用范围）

本市范围内区市场监督管理部门（以下简称“区市场监管部门”）处理投诉和举报，适用本规定。

第三条（投诉举报的范围）

本规定所称投诉是指，在区市场监管部门职责范围内，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后进行的投诉。

本规定所称举报是指，在区市场监管部门职责范围内，自然人、法人和非法人组织（以下统称“举报人”）对涉嫌违法行为进行的举报。

第四条（监督指导）

市工商行政管理部门、市质量技术监督部门、市食品药品监督管理部门、市价格主管部门（以下统称“市级主管部门”）应当加强对区市场监管部门投诉举报处理工作的业务指导和监督，建立复杂疑难投诉举报的会商协调机制，并对重大投诉举报事项进行督办。

第五条（具体工作部门）

区市场监管部门应当建立和完善投诉举报工作管理机制，明确投诉举报工作的具体工作部门，负责投诉举报的相关工作。

第六条（信息系统）

本市建立市场监督管理投诉举报信息管理系统，实现统一编码，统一处理，统一告知，并为投诉举报信息的监测、分析和预警提供支持。

第七条（信用治理）

鼓励市场监督管理部门与信用服务机构开展合作，引入信用治理手段，对投诉举报过程中的失信行为，依法实施联动惩戒。

第二章 消费者投诉的处理

第八条（管辖原则）

投诉由经营行为发生地或者经营者住所地的区市场监管部门管辖。

因网络交易产生的投诉，由经营者住所地或者第三方交易平台住所地的区市场监管部门管辖。

第九条（管辖转移）

市级主管部门必要时可以直接处理区市场监管部门管辖的投诉。

区市场监管部门管辖的投诉，由于特殊原因难以处理的，可以报请市级主管部门处理。

第十条（指定管辖）

区市场监管部门之间发生管辖权争议，协商不成的，应当报请市级主管部门指定管辖。市级主管部门应当自收到报送材料之日起5个工作日内，确定管辖部门。

市级主管部门指定管辖的投诉，区市场监管部门应当自收到指定管辖决定之日起3个工作日内，办理移交手续。

第十一条（投诉内容）

消费者投诉时，应当提供以下内容：

- （一）消费者的真实姓名、联系方式等信息；
- （二）被投诉经营者的名称和地址等信息；
- （三）明确的投诉要求、理由和存在争议等相关事实根据。

消费者委托代理人进行投诉的，应当提交授权委托书原件以及委托人、受托人的身份证明。授权委托书应当载明委托事项和权限，并由消费者本人签名。

第十二条（投诉期限）

消费者应当自消费者权益争议发生之日起1年内提出投诉。

第十三条（共同投诉）

消费者为两人以上，针对同一经营者，投诉内容属于同一类别，区市场监管部门认为可以合并受理并经消费者和经营者同意的，为共同投诉。

消费者人数众多的共同投诉，可以由消费者书面授权代表人进行投诉。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，进行和解，应当经被代表的消费者同意。

第十四条（不予受理的情形）

投诉有下列情形之一的，不予受理：

- （一）不符合本规定第十一条要求的；
- （二）不属于市场监督管理部门职责或者不属于本部门管辖的；
- （三）超过投诉期限的；
- （四）法院、仲裁机构已经处理完毕或者正在处理，消费者权益保护委员会、人民调解委员会、市场监督管理部门或者其他行政管理部门已经调解完毕或者正在处理的；
- （五）对存在争议的商品或者服务需要进行质量检测、鉴定但无法实施检测、鉴定的；
- （六）被投诉经营者已不再负有法律责任的；
- （七）法律、法规规定的其他不予受理的情形。

第十五条（受理以及告知）

区市场监管部门应当自收到投诉之日起7个工作日内，作出是否受理的决定，并告知消费者。不予受理的，应当告知不予受理的理由，并告知维护消费者权益的其他途径。

消费者未与经营者沟通、在争议产生之前直接提出投诉要求的，区市场监管部门不予受理，同时告知消费者可以与经营者先行沟通。

确定管辖所需时间，不计算在第一款规定的期限内。

第十六条（终止处理）

区市场监管部门在受理投诉后、组织调解前，发现投诉不符合本规定第十一条第二款规定的，或者存在本规定第十四条第（三）（四）（五）（六）项情形的，可以终止处理。

第十七条（调解人员的回避）

区市场监管部门的调解人员是消费者或者经营者的近亲属或者与其存在其他利害关系，可能影响投诉公正处理的，应当回避。

消费者或者经营者对调解人员提出回避申请的，区市场监管部门应当及时中止调解，并由区市场监管部门主要负责人或者分管负责人作出是否回避的决定。

第十八条（调解形式）

消费者和经营者同意调解的，区市场监管部门应当组织调解。区市场监管部门可以决定采取现场调解或者非现场调解的形式进行调解。

采取现场调解形式的，区市场监管部门应当提前告知调解的时间、地点、调解人员，消费者和经营者应当按照被告知的时间、地点到场参加调解。

区市场监管部门调解时，消费者应当提供身份证明，消费者和经营者应当依法提供证据。

经消费者和经营者同意，区市场监管部门可以邀请有关社会组织以及专业人员参与调解。

鼓励和支持人民调解员、律师等社会力量参与调解。

第十九条（检测、鉴定）

因商品或者服务质量争议需要进行检测、鉴定的，消费者与经营者可以约定检测、鉴定的机构或者单位；未约定的，由受理该消费投诉的区市场监管部门委托或者指定具有资质的检验机构或者鉴定组织单位进行检测、鉴定。

检测、鉴定的费用由经营者先行垫付，消费者提供等额担保，最终由责任方承担；不能明确责任的，由消费者与经营者分担。法律、法规另有规定的，从其规定。

第二十条（调解协议）

区市场监管部门在消费者和经营者平等协商基础上，引导双方自愿达成调解协议。

达成调解协议的，区市场监管部门应当制作调解书。

调解书的内容可以采取现场确认的方式，也可以采取远程确认的方式。

第二十一条（终止调解）

在调解时限内，有下列情形之一的，区市场监管部门应当终止调解并告知消费者：

- （一）消费者撤回投诉的；
- （二）消费者与经营者自行和解的；
- （三）消费者或者经营者拒绝调解的；
- （四）无法联系到经营者的；
- （五）组织现场调解，消费者或者经营者未到场参加调解的；
- （六）经调解，消费者与经营者不能达成调解协议的；
- （七）消费者在调解过程中就同一争议申请仲裁、提起诉讼的；
- （八）其他应当终止的情形。

第二十二条（调解时限）

区市场监管部门应当自受理投诉之日起 60 日内终结调解。

需要进行检测、鉴定的，检测、鉴定所需的时间不计算在前款规定的期限内。

第二十三条（司法确认）

消费者和经营者认为有必要的，可以共同向出具调解书的区市场监管部门所在地基层人民法院或者人民法庭申请进行司法确认。

第三章 举报的处理

第二十四条（管辖原则）

举报由涉嫌违法行为发生地的区市场监管部门管辖。

国家对网络广告、网络食品安全违法行为等举报的管辖另有规定的，从其规定。

举报人提出的诉求中既有投诉内容又有举报内容的，由对举报有管辖权的区市场监管部门统一管辖。

第二十五条（举报移交）

区市场监管部门收到举报后，发现属于市场监督管理部门职责但不属于本部门管辖的，应当自收到之日起7个工作日内，移交至有管辖权的区市场监管部门，并告知举报人。

收到移交的区市场监管部门认为移交不当的，应当报请市级主管部门指定管辖，不得再自行移交或者退回。

法律、法规另有规定的，从其规定。

第二十六条（指定管辖和管辖转移）

区市场监管部门之间发生管辖权争议，协商不成的，应当报请市级主管部门指定管辖。市级主管部门应当自收到报送材料之日起5个工作日内，确定管辖部门。

市级主管部门指定管辖的举报，区市场监管部门应当自收到指定管辖决定之日起3个工作日内，办理移交手续。

市级主管部门必要时可以直接处理区市场监管部门管辖的举报。

第二十七条（举报的要求）

举报内容应当符合下列要求：

- （一）属于市场监督管理部门职责；
- （二）有具体的被举报对象和地址；
- （三）有涉嫌违法行为的具体事实；

（四）涉嫌违法行为不属于已经处理的，但举报人有新线索材料的除外。

第二十八条（举报的立案）

区市场监管部门应当自收到举报之日起 10 日内，组织核查并决定是否立案，有特殊情况的，可以延长至 15 日。

检验、检测、检定、鉴定、其他行政机关协查等所需的时间，不计入前款规定的期限。

第二十九条（举报处理的告知）

对举报不予立案的，区市场监管部门应当自作出决定之日起 7 个工作日内，告知举报人并说明理由。

对被举报的违法行为作出行政处罚、不予行政处罚、销案、移送等处理决定的，区市场监管部门应当自作出决定之日起 15 个工作日内，告知举报人。

因举报人提供的姓名或者名称、联系方式等不明确而无法联系的，不予告知。

法律、法规另有规定的，从其规定。

第三十条（举报人信息的保密）

区市场监管部门应当对举报人的信息予以保密，不得向第三方泄露举报人的姓名或者名称、联系方式等身份信息。举报人同时又提出投诉的，区市场监管部门不得泄露其举报信息。

第四章 其他规定

第三十一条（告知的方式）

区市场监管部门可以通过市场监督管理投诉举报信息管理系统，以主动推送的方式告知，也可以通过书面、电话、短信等方式告知。

第三十二条（行政约谈）

经营者存在下列情形之一的，区市场监管部门可以对其开展行政约谈：

- （一）被投诉举报数量较多的；
- （二）被投诉举报且产生较大社会影响的；
- （三）被群体性投诉的；
- （四）对投诉举报敷衍塞责、消极应付，不配合调查的；
- （五）其他需要约谈的情形。

第三十三条（档案保存）

区市场监管部门应当依照《中华人民共和国档案法》等法律、法规规定，对有保存价值的文字、音像等资料立卷归档，留档备查。

第五章 附 则

第三十四条（法律规定的衔接）

消费者依据《中华人民共和国产品质量法》提出申诉的，按照本规定的投诉程序进行处理。

自然人、法人和非法人组织依法要求对涉嫌违法行为进行查处的投诉，按照本规定的举报程序进行处理。

第三十五条（适用的特别规定）

浦东新区知识产权局处理涉及商标的举报和消费者投诉，适用本规定。

第三十六条（参照适用）

区市场监管部门的其他市级主管部门参照本规定中对市级主管部门的有关规定执行。

农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料的投诉，参照本规定执行。

第三十七条（统一文书）

区市场监管部门处理投诉举报使用统一的文书，相关文书样式由市级主管部门联合制定。

第三十八条（施行日期）

本规定自 2018 年 3 月 15 日起施行。