



网购维权，有新规了！

《市场监督管理投诉举报处理办法》将于4月15日起正式施行

为适应市场监管新形势新要求、提升投诉举报处理质效、更好保护消费者和经营者合法权益，近日，市场监管总局修订发布规章第121号令《市场监督管理投诉举报处理办法》（以下简称《办法》）。《办法》是对原《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的修订，主要包括四方面修订重点：

强化权益保护 推动纠纷化解 完善行政调解程序，对投诉不予受理的告知、鉴定检测程序、委托调解、调解期限、调解的救济等作了增补修改；新增投诉处理的回访问效要求；新增规定开展消费预警和风险提示，引导经营者通过消费维权服务站、首问负责、先行赔付、在线争议解决等机制预防和解决消费者权益争议，推动消费环境源头治理。

优化投诉管辖 压实平台责任 针对部分网店身份信息不真实、平台协助解决争议不到位等问题，新增规定平台内经营者未在平台依法公示地址，或者通过平台公示的地址无法取得联系的，由平台经营者住所地处理投诉，以更好落实平台主体责任和属地监管责任。

优化举报程序 提高处理效能 完善举报的形式要件，提高举报的真实性和有效性；新增规定重复举报的不予处理和并案处理机制，优化举报告知程序，提高基层行政效率；删除广告领域的举报移送程序，强化同案管辖；明确统一通过全国12315平台处理，加强大数据分析应用。

规制恶意索赔 防止制度滥用 新增规定不得滥用投诉举报权利，牟取不正当利益，侵害经营者的合法权益；明确投诉人应当提供真实身份信息和相应的事实依据，对提供虚假材料、冒用他人名义、拒不配合核验真实身份的不予受理；在立法层面列举判断生活消费需要的考虑因素；明确对敲诈勒索、骗取赔偿等违法索赔的终止调解，并移送公安机关依法处理。

据新华社

一份跨越千里的温暖约定

《“高效办成一件事”2026年度第一批重点事项清单》来了