



《上海市市场监督管理投诉举报处理程序规定》3月15日正式实施 引导经营者承担主体责任

1 投诉信息要全面

《程序规定》第十一条 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。

据了解，2016 年本市各区市场监管局处理投诉举报 19.4 万件；2017 年处理投诉举报 37.1 万件，化解了大量的社会矛盾。在处理这些投诉举报的过程中，发生了许多让人无奈，也让投诉举报的处理增加难度的问题。

“王女士，您好！关于您投诉的问题，有些细节情况需要您提供。”

“啊？这个我不知道呀。是我儿子碰到的事情，我要去问过他才行的。”

这样的投诉电话，内容实在叫人无奈。拨打电话的王女士，原来并非纠纷当事人，对于具体情况一问三不知，为投诉处理增加了不小的难度。

类似这样的问题还有不少，比如明明已经接受了处理结果，突然冒出了实际的“苦主”对处理结果不能接受，还要提供新的情况，投诉处理只能从头再来。

替家人、朋友投诉，甚至还有替路人投诉的情况，而实际的“苦主”却隐于其后，造成的后果就是投诉要求不清楚、投诉理由很糊涂、存在争议更是说不清，给投诉的处理带来了很大的困难。不仅对投诉处理人员造成了麻烦，也大大耗费了行政资源。

“为了解决投诉消费者身份不明确给投诉处理带来的困难，我们在《程序规定》中对消费者投诉时需要提供的内容信息予以具体列明。”相关人员告诉记者，“如果委托代理人投诉的，需要提交授权委托书，并在授权委托书中写明委托事项和权限，由消费者本人签名。”

另外需要提醒的是，消费者权益争议发生之日起 1 年内就要提出投诉，超过期限的投诉行政部门将不再受理。

□法治报记者 徐慧

投诉举报是消费者维护自身权利的重要途径之一，2014 年以来，本市在区级层面推进市场监管体制改革，基本形成了大市场监督格局，但由于相关法规依据较多、差异较大，对于投诉举报的处理存在管辖、程序不一致等问题，既不利于有效回应公众诉求，也给基层处理带来了不必要的负担。

尤其是在近年来投诉举报量大幅增长的情况下，该问题日益突出。

为此，上海市工商行政管理局会同相关部门起草了《上海市市场监督管理投诉举报处理程序规定》(以下简称“《程序规定》”),将于今年3月15日正式实施。

新出台的《程序规定》有哪些内容？它会对消费者、企业和行政部门带来哪些影响呢？记者就此采访了曾参与起草这一规定的市工商局消费者权益保护处相关人员，对这一新规做一番解读。

2 部门联动调解

《程序规定》第十八条 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。

面对自 2012 年来成倍数增长的投诉量，多元化纠纷解决机制的建立必不可少。

相关人员告诉记者，强化部门联动，推动行政调解与人民调解的衔接联动，有助于缓解基层投诉处理工作面临的量大面广人少的矛盾。

2017 年 8 月底，市工商局推动市综治办牵头司法、食药监、质监、物价等部门召开专题会议。经反复协商研究，目前这一由六部门联合签发的《关于开展消费纠纷联动调解促进矛盾纠纷多元化解的意见》已经在去年 10 月底下发到各区司法

局、市场监管局、综治办，其中明确了各部门的职责分工、组织形式、受理范围；

同时，实践中相关部门已细化了联动方式，落实分类管理原则，针对简单类、疑难复杂类、重点关注类消费纠纷，分别规定了人民调解与行政调解的衔接联动方式，明确了指定调解、邀请调解、联合调解等不同的联动调解方式，针对群体性纠纷，注重发挥社会第三方的作用。

当然，相关调解还是继续遵循消费者自愿原则，在消费者愿意接受联合人民调解工作室处理的情况下，才启动人民调解工作，避免一刀切。

4 告知方式更丰富

在采访过程中，相关人员也有些无奈地表示，由于现在的诈骗电话实在太多，很多人不接陌生电话，要用电话的方式将投诉举报的处理结果告知真是困难重重。让人哭笑

3 引导消费者与商家先行协商

《程序规定》第十五条 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。

相关人员告诉记者，2012 年市工商局接收到的投诉举报只有 2 万件左右，然而 2017 年这个数据已经达到 23 万件，是 2012 年的 11 倍还多。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、市价格主管部门这四个条线 2017 年的投诉举报量为 37.1 万件。

为了让行政资源用在刀刃上，为老百姓办更多的实事，《程序规定》中就要求行政部门主动引导消费者与经营者先行沟通，不能处理的问题再到区市场监管部门投诉。

为此，市工商局还将在微信上开通“12315 投诉绿色通道”，为老百姓和商家的沟通搭建对话平台，把有意愿主动解决消费纠纷的经营者吸纳进来。

消费者通过“12315 投诉绿色通道”可以与商家协商和解，如果 5 日内还不能解决问题，消费者可以再到相关职能部门或者拨打 12315 投诉热线投诉。

市工商局希望通过这一“绿色通道”推动经营者承担起主体责任，减少各区 12315 的投诉量，让行政资源可以为老百姓多办实事。

不得的是，有些人甚至把市工商局的电话号码标记为骚扰电话。为此，行政部门也在想方设法增加告知的方式。除了用电话以外，也可能通过书面、短信等方式告知。

博和律师事务所

— BOHE PARTNERS —

博采众长
和合天下

坐落于常德路1211号宝华大厦20楼的上海博和律师事务所成立于2008年，是以华东政法大学专家、教授为主体设立的一家综合性律师事务所，汇集全国著名的法学教授，并拥有一批具有海外留学背景和高学历的青年律师。

自成立以来，博和所一直重视“专业立所、品牌兴所”。律所下设刑事法律服务中心、商事法律服务中心、行政法律服务中心、不动产法律服务中心，四个中心将“博采众长、和合天下”的创所宗旨，渗透至每个法律服务细节。

博和所始终注重承担社会职责、促进社会

和谐：与长寿街道司法所、长风街道司法所等单位结对共建，形成服务群众长效机制；每月为结对街道居民提供免费法律咨询，解答居民日常难题；定期组织律师深入社区，接受居民法律咨询；为区人大、街镇、人民调解员、社区居民就依法行政、房屋征收、人民调解、婚姻家庭等问题开设法律讲座；组织律师参与铜川路水产市场与沪西水产市场的系列租赁纠纷案件的法律服务，成功化解区域内多起重大矛盾和纠纷。

博和所始终关注社会热点，法治前沿，成立至今已连续举办八届“博和论坛”，在司法界、理

论界及实务界享有巨大影响力，已成为博和的一张名片；“博和讲坛”每年开展讲坛不下百次；“博和判例研讨会”以判例研究为核心内容，以研讨会的形式探讨实务中的理论问题。

2011年以来博和所先后被评为全国律师行业创先争优活动先进集体、先进党支部、先进基层党组织、普陀区司法行政系统创先争优群众满意窗口、2012年普陀区司法行政系统创先争优优秀工作品牌、普陀区第十六届、第十七届文明单位、上海市青年文明号、上海市普陀区第一届优秀律师事务所。