



市场监管总局发布《市场监督管理投诉举报处理办法》 规制借“打假”之名“碰瓷”商家等行为

新政解读

□ 本报记者 万静

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,近日国家市场监督管理总局修订并发布《市场监督管理投诉举报处理办法》(以下简称《办法》)。《办法》的修订实施将有力健全统一权威、科学高效、便民利企的市场监管投诉举报处理体系,更好服务经济高质量发展、保障人民高品质生活。《办法》是对《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》(以下简称《暂行办法》)的修订,自2026年4月15日起施行,《暂行办法》同时废止。

“公示地址”代替“实际经营地”

据国家市场监管总局执法稽查局相关负责人介绍,《暂行办法》自2020年1月1日施行以来,在实现机构改革“五线合一”、提升投诉举报处理质效、维护消费者权益上发挥了重要作用。2024年7月1日施行的消费者权益保护法实施条例,对投诉举报处理程序作出了一系列新规定。同时,近年来市场监管面临新形势新要求,例如,电子商务领域投诉总量大,增速快,平台责任落实不到位,需进一步完善管辖权;随着国内超大规模市场扩容,投诉举报数量攀升,需优化处理流程、提升处理效能,并推进消费纠纷多元化解,源头减量。在这种背景下,原有的投诉举报处理方面的行政规章应该适时作出调整。

市场监管投诉举报处理的管辖权是社会各界普遍关心的问题。此次《办法》对实践中的突出问题予以回应,比如平台内经营者(网店、直播间)的投诉管辖权。

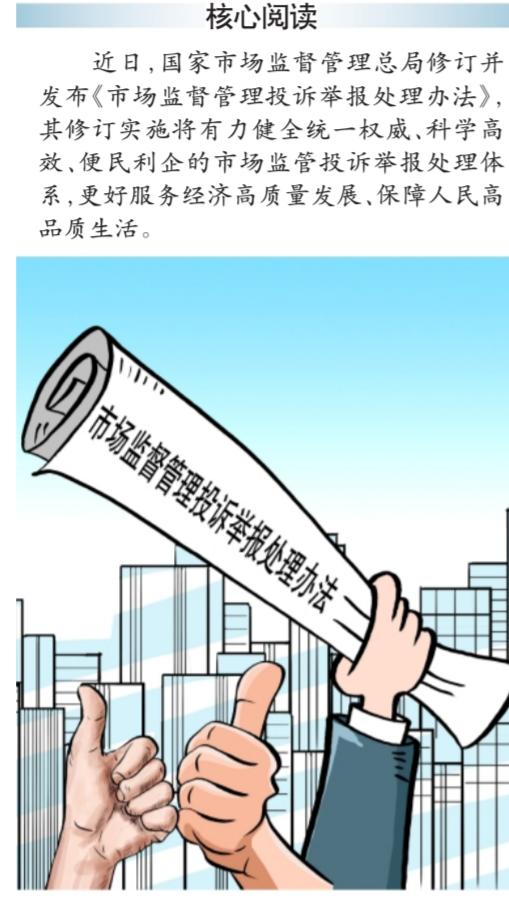
据了解,《暂行办法》规定对平台内经营者的投诉,由其实际经营地或者平台经营者住所地县级市场监管部门处理。近年来,电子商务领域消费投诉多发高发,已占据所有投诉的一半以上,是消费维权的重点难点。部分网店身份信息不真实、平台身份核验和协助解决争议不到位、平台和网店所在地存在管辖争议、“实际经营地”难以确定,导致纠纷难追溯、责任难落实。

为此,《办法》明确,对平台内经营者的投诉,由其在平台公示的地址所在地县级市场监管部门或者平台经营者住所地县级市场监管部门处理,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,由平台经营所在地县级市场监管部门处理。

该负责人指出,以“公示的地址”代替“实际经营地”,有助于统一标准,定分止争,为消费者维权和市场监管部门提供更加明确清晰的指引;如未公示或者公示地址不实,则由平台所在地市场监管部门督促平台履行法定义务。具体而言,如果平台无法向消费者提供平台内经营者的真实名称、地址和有效联系方式,需承担消费者权益保护法规定的民事责任;未履行对平台内经营者的身份核验、登记及定期更新义务的,还需承担电子商务法规定的行政责任。

细化不予受理具体情形

“生活消费”是消费者权益保护法明确规定适用范



围,也是行政部门受理消费者投诉的前提条件。《法治日报》记者注意到,此次公布的《办法》对“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务”的投诉不予受理的具体情形进行了明确和细化。

消费行为特征,即购买商品的数量、次数、频率等与商品保质期或者消费者的通常消费习惯明显不符;

投诉行为特征,即同一投诉人对同一经营者、同一类商品服务、同一类问题短期内大量投诉,或者不同投诉人恶意串通对同一经营者、同一类商品服务、同一类问题短期内集中投诉;

消费争议的真实性,即不能证明存在已实际购买商品或者接受服务、自身合法权益已实际受到侵害等真实消费关系或者消费者权益争议;

投诉人身份的真实性,即多人使用同一手机号码、通讯地址等联系方式投诉,如投诉人姓名和手机号码无法匹配,有冒用嫌疑。

此外根据《办法》规定,设区的市级以上市场监管部门可以结合本地实际细化判断因素。

“需要说明的是,《办法》第七条仅对最常见、最典型的情形进行了列举,市场监管部门在具体适用时还需要结合个案情况综合考虑。本条款不会提高普通消费者的维权门槛,不会排除当事人合法的救济权利,也不会一刀切将特定群体拒之门外,而是为了把行政资源更好用在为普通消费者解决问题上。对生活消费之外的民商事纠纷,可以通过民事诉讼、仲裁等解决。”国家市场监管总

局执法稽查局相关负责人说。

据介绍,市场监管部门始终坚持畅通和规范投诉举报渠道,鼓励和支持公众依法开展社会监督,并实行举报奖励制度。全国12315平台上线以来,已处理投诉举报1.2亿件。

同时,近年来滥用投诉举报制度的索赔情形不断增多,引起社会各界强烈反应。据国家市场监管总局对外披露,一部分人以“打假”之名行“碰瓷”之实,刻意追求“小错大赔”“小过重罚”,破坏营商环境,扰乱市场秩序,很多中小商家不堪其扰甚至被迫关门停业;以“监督”之名行“胁迫”之实,穷尽投诉举报、复议诉讼等法定程序,向经营者施压私了,有人一年举报2000多次,极大挤占普通消费者维权资源等。

对此,《办法》提出,各方都要秉持诚实信用原则,在法治轨道内开展活动,各方合法权益均应得到依法保护。提供虚假投诉材料、冒用他人名义投诉,拒不配合核验真实身份的不予受理,避免虚假、恶意投诉。市场监管部门发现投诉举报人涉嫌通过夹带、调包、造假、篡改商品信息、捏造事实等方式骗取经营者的赔偿或者对经营者进行敲诈勒索的,依照有关法律法规,移送公安机关等部门处理。

创新举报处理机制

随着国内超大规模市场持续扩容发展,市场监管部门每年公布的接收举报数量也在持续增长。此次新公布的《办法》对提高举报处理效能有哪些创新举措?

记者梳理发现,《办法》首先通过完善举报形式要件来提高效率。根据《办法》,举报人除了提供涉嫌违法的具体线索外,还需提供相应的事实依据,以强化举报的真实性、有效性,减少无效劳动,提高“命中率”。

其次是创新举报处理机制。《办法》规定同一举报人就同一涉嫌违法事实重复举报同一被举报人的,不再另行处理;以补充新的事实为由再次举报的可以合并处理,并从收到最后一次举报之日起重新计算处理期限。

再者是强化广告的同案管辖。《办法》删除了广告举报的移送。广告发布者所在地市场监管部门收到举报后,首先应当对广告是否违法进行核查;构成违法的,应当对广告主、广告经营者同案管辖,管辖异地主体确有困难的才可转入案件移送程序,而非在收到举报时转入举报移送程序。

第四是优化对举报人的告知。《办法》规定市场监管部门不具备处理权限的,应当告知举报人;对其中属于市场监管部门职责范围的,还应当告知举报人直接向有处理权限的市场监管部门提出,以避免举报无门。

第五是新增统一办理。《办法》规定市场监管部门统一通过全国12315平台处理投诉举报,实现全国投诉举报信息一体化。

根据消费者权益保护法实施条例规定,市场监管部门和其他有关行政部门应当推动健全消费争议多元化解决机制。《办法》对此也作出了规定,如鼓励和引导经营者建设消费维权服务站、消费维权绿色通道,建立健全首问负责、先行赔付,在线消费争议解决等制度,及时预防和解决消费者权益争议;鼓励和引导消费者通过上述机制和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。

蔡小凤:从“止争”到“善治”的行政复议前行者

行政复议先锋

□ 本报记者 徐伟伦

采访蔡小凤,总被电话打断,她一边接着当事人的电话,一边奋笔疾书记录着:“我得优先让当事人找到我,聊透细节,才能看见真相和原貌。”她语速快而坚定。

在北京市司法局行政复议一处,蔡小凤桌上摆着高高的案卷和密密麻麻的笔记,一旁的柜子上更是分门别类地列满了各种案卷,无声述说着她工作的繁重与专注。

今年36岁的蔡小凤,在经手千余个案件后,愈发觉得行政复议案件定分止争的基础是还原真相。“这不仅需要一双善于发现问题的眼睛,也需要让当事人愿意坦诚地告诉你真实诉求是什么,更要在查清真相后当好依法行政的监督员,对行政机关的违法或不当行为坚决纠错。”

蔡小凤常对同事们说:“行政复议不能只看书面材料,要像‘做CT’一样穿透表象。”也正是她对“穿透式审理”的坚持,让许多复杂案件迎来了转机。

李某工作时突发中毒症,后被人社部门认定为工伤。对此认定结果,企业不服,申请了行政复议。拿到案卷的蔡小凤发现,鉴定机构对李某中毒原因的鉴定结论不明确,导致双方各执一词。但她没有停留于案卷的纸面争执,而是带队前往李某工作的地方实地调查,尽可能细致地掌握案件事实。在此基础上,她主持召开听证会,让复议双方围绕“是否因工作原因中毒”这一核心争议充分陈述,并在会后邀请行政复议委员会的专家作了论证。经过扎实的案件调查和专业的法律论证,企业方最终认可了工伤认定的结果。

案件得到了圆满解决,可对蔡小凤来说,事情还没完结。她敏锐洞察到,案件表面是公司对人社部门的复议,核心问题却是李某与公司的赔偿矛盾。为了实质解决争议,蔡小凤主动将审理“穿透”至劳动关系末端,搭建调解平台,多次与公司沟通,进一步促成双方达成赔偿协议,从而让李某免于陷入漫长的仲裁和诉讼。就这样,一起看似陷入僵局的复议,因她的坚



图为蔡小凤(中)
在组织各方进行复议
调解。
受访者供图

持,实现了案结事了。

蔡小凤的“穿透式审理”到了这里,依旧没有止步。定分止争的同时,她把目光延伸到更为复杂的源头治理领域。

“办理上千件行政复议案件后,我发现化解行政争议的关键在于前端规范和源头预防。”在这样的理念下,蔡小凤和同事们不断探索行政复议监督方式,对于案件中发现的相关问题,创设了行政复议案件问题提示单,及时指导行政机关规范执法行为,从根源上减少行政争议的发生。

“行政复议是法治建设的‘晴雨表’,通过办案可以及时发现相关短板和弱项。”蔡小凤说。

2025年,蔡小凤在办理一起复议案件中发现,申请人反映的事项本应通过行政履职责序办理,但受理的政府部门直接按照信访“属地管理、分级负责”的处理原则转到区级部门办理,混淆了行政履职责与信访事项的处理流程。为此,她向该部门制发问题提示单,指出办理流程中的问题,给出完善建议。该部门修改完善了依法分类处理信访事项工作规则,进一步明确了信访中申诉类事项市区两级的行政职权分工和办理程序。

讲述这段故事时,蔡小凤的眼里有光、语气坚定。近年来,她在直接纠错的同时,已累计向相关部门制

发20多份行政复议意见书、建议书,指出违法或不正当行政法中的普遍性问题,提出改进意见。其中,针对因政策变化导致养殖场腾退补偿标准不一的问题,规范行政机关制定完备的调查流程和统一的答复口径,用公平公正的调查答复向养殖户做好解释工作,从源头减少争议的发生;针对某些领域存在的重复处理投诉举报的问题,指导相关部门建立案件登记识别规则,完善公开查处制度,减少对企业的重复检查,助力优化营商环境。

“办结一案,规范一片,治理一域”,已成为蔡小凤从事行政复议的新目标,她始终在努力。

作为一线办案人员,蔡小凤从事行政复议工作十年里,累计办理了1000多个案件。2025年,蔡小凤被评为北京市第二届行政复议办案标兵,第三届“北京榜样·最美法律服务人”。这一年,她还作为全国两万多名行政复议工作者中的一员,在国务院新闻办公室举办的“新征程上的奋斗者”中外记者见面会上,讲述牢记初心使命、坚守化解矛盾纠纷一线的复议故事。

站在“十五五”的新起点,蔡小凤说:“我将带着赤诚之心,坚守法治的信仰,践行新时代‘枫桥经验’,通过公正办案、复议为民,为法治中国建设作出行政复议人应有的贡献。”

专家谈新修订的仲裁法

□ 刘晓春

为实现“健全国际商事仲裁制度,培育国际一流仲裁机构”的目标,人民法院的支持保障尤为重要。

《2025年国际仲裁调查报告》显示,“法院对仲裁的支持态度、法律体系的中立公正性、仲裁协议与仲裁裁决的执行实践记录”是当事人选择仲裁的主要考量因素。新修订的《中华人民共和国仲裁法》吸纳了仲裁司法审查和仲裁机构创新发展的实践经验,从立法层面完善仲裁保障机制,有利于营造“仲裁友好型”司法环境,为培育国际一流仲裁机构和建设国际仲裁高地提供制度支撑。

新修订的仲裁法主要在以下六个方面强化了司法支持和保障,将对法院履行仲裁司法审查职能、支持国际一流仲裁机构建设产生长远影响。

一、关于仲裁协议效力的支持

法院对仲裁协议效力的支持是仲裁管辖的重要前提。新修订的仲裁法主要从两方面完善认定规则。

一是强调仲裁协议独立性原则。新修订的仲裁法第三十条第一款明确规定“仲裁协议独立存在”,并将合同“是否成立、不生效、被撤销”等情形纳入不影响仲裁协议效力的范围,弥补了原有规定仅限于“合同变更、解除、终止或者无效”的不足。

二是新增默示仲裁协议规则。新修订的仲裁法第二十七条第二款新增规定“一方当事人在申请仲裁时主张有仲裁协议,另一方当事人在首次开庭前不予以否认的,经仲裁庭提示并记录,视为当事人之间存在仲裁协议”,这也吸收了《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国仲裁法〉若干问题的解释》第十五条和第二十七条采取了“当事人在仲裁程序中不提异议即视为默示仲裁协议效力”的司法实践思路。

该款从立法层面正式确认了默示仲裁协议的效力,尊重当事人行为意愿,有助于减少程序争议,提升仲裁效率,增强裁决稳定性。

二、关于仲裁保全的支持

保全问题是影响仲裁程序效率的堵点之一。新修订的仲裁法针对该问题作出了重要完善。

2012年修正的《中华人民共和国民事诉讼法》已新增“行为保全”和“仲裁前保全”相关规定,但现行仲裁法未作出对应衔接性安排,导致紧急情况下当事人的权益保障存在程序缺口。新修订的仲裁法第三十九条第一款赋予当事人“行为保全”请求权,允许其“请求责令另一方当事人作出一定行为或者禁止其作出一定行为”;同时,根据第三十九条第二款与第五十八条第二款规定,“情况紧急”时,当事人可于申请仲裁前直接向法院申请财产、行为和证据保全,无论通过仲裁机构转交或当事人直接提交,法院均应“依法及时处理”。这对人民法院提出了明确要求,加强了人民法院对仲裁的支撑力度。

三、关于仲裁庭调查取证的支持

调查取证问题是影响仲裁程序的难点之一。现行仲裁法仅在第四十三条原则性地规定了仲裁庭的调查取证权,但对程序对象、方式、范围、效力等均未明确,直接影响了案件事实查明和公正裁决。新修订的仲裁法第五十五条第二款“仲裁庭认为有必要收集的证据,可以自行收集;必要时,可以请求有关方面依法予以协助。”破解了该难题。

该条款借鉴《联合国国际贸易法委员会国际商事仲裁示范法》精神,并呼应了深圳、上海等地先行先试的实践。例如《深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例》规定仲裁机构调查取证应予配

合;上海法院建立调查令机制协助仲裁取证;广东江门中院也曾为仲裁机构开具调查令。

新修订的仲裁法明确规定仲裁庭可以请求有关方面依法予以协助调查取证,为仲裁庭查清事实提供了依据,未来需进一步细化落实机制。

四、关于仲裁裁决终局性的支持

为了保障仲裁裁决稳定性,新修订的仲裁法第十条继续坚持“一裁终局”制度,并缩短撤销仲裁裁决的申请期限。

各国仲裁立法关于撤销仲裁裁决的期限规定不尽相同,新修订的仲裁法借鉴国际经验,第七十二条将申请撤销仲裁裁决的期间从六个月缩短至三个月,有助于敦促当事人及时行使救济权利,促进纠纷专业高效化解。

五、关于约定仲裁地的支持

仲裁地规则属于国际通行的商事仲裁惯例,但现行仲裁法对此没有规定。

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国仲裁法〉若干问题的解释》第六条及《最高人民法院关于审理仲裁司法审查案件若干问题的规定》第十五条均提到了仲裁地的概念。2021年,最高人民法院发布《全国法院涉外商事海事审判工作座谈会会议纪要》,明确规定境外仲裁机构以我国内地为仲裁地作出的仲裁裁决视为我国内地的涉外仲裁裁决,应以仲裁地为标准确定仲裁裁决管辖。

新修订的仲裁法将我国相关司法解释关于仲裁地的规定提升到法律层面。第八十一条明确规定涉外仲裁裁决的管辖、仲裁地作为确定仲裁程序适用法及司法管辖的依据,裁决视为在仲裁地作出。当事人未约定或约定不明时,按仲裁规则或仲裁裁决根据便利原则确定。

新修订的仲裁法尊重当事人意思自治,规定以仲裁地为标准确定涉外仲裁裁决的管辖、仲裁地作为确定仲裁程序适用法及司法管辖的依据,裁决视为在仲裁地作出。当事人未约定或约定不明时,按仲裁规则或仲裁裁决根据便利原则确定。

六、关于特别(临时)仲裁的支持

基于近年来国内在特别(临时)仲裁领域的探索,新修订的仲裁法对此审慎引入特别(临时)仲裁制度并作出了有限度的支持。

该规定吸收了最高人民法院及相关地方立法探索,如深圳、上海、海南、北京等地对临时仲裁的程序协助与范围限定。

为实施特别仲裁,新法第八十二条对临时仲裁做了限定性的安排,以下两类纠纷当事人可选择以中国为仲裁地进行临时仲裁:一是涉外海事纠纷;二是经国务院批准设立的自贸试验区、海南自贸港等特定区域内设立登记的企业之间发生的涉外纠纷。临时仲裁庭应在组庭后向仲裁协会备案。该规定明确划定临时仲裁的适用范围与地域边界。有限度的开放既体现了当事人意思自治原则,也有助于防范无序竞争,为培育国际一流仲裁机构、构建良性仲裁生态提供制度保障。

小结

除了以上“六大支持”,新修订的仲裁法在送达方式、在线仲裁等方面的新规定均能坚持以当事人意思自治为基本原则,体现了我国司法与仲裁的良性互动,这也是国际仲裁高地的核心竞争力。展望未来,在新修订的仲裁法引领和司法支持保障下,期望我国仲裁的国际公信力和国际竞争力持续提升,持续培育出真正具备全球影响力的国际一流仲裁机构,持续营造稳定、公平、透明、可预期的仲裁法治环境。

(作者系深圳国际仲裁院院长、司法部涉外仲裁专家委员会委员)

居民换购住房个税优惠政策延续实施

本报讯 记者刘欣

为继续支持居民改善住房条件,财政部、国家税务总局、住房和城乡建设部近日发布《关于延续实施支持居民换购住房有关个人所得税政策的公告》(以下简称《公告》)。

《公告》明确,自2026年1月1日至2027年12月31日,对出售自有住房并在现住房出售后1年内在市场重新购买住房的纳税人,对其出售现住房已缴纳的个人所得税予以退税优惠。其中,新购住房金额大于或等于现住房转让金额的,全部退还已缴纳的个人所得税;新购住房金额小于现住房转让金额的,按新购住房金额占现住房转让金额的比例退还出售现住房已缴纳的个人所得税。

据悉,《公告》所称现住房转让的市场成交价格。新购住房为新房的,购房金额为纳税人在住房城乡建设部门网签备案的购房

合同中注明的成交价格;新购住房为二手房的,购房金额为房屋的成交价格。