



法治日报  
星期五  
2026年1月16日

# 法治政府

05  
专刊

编辑/蒋起东  
美编/李晓军  
校对/张学军

LEGAL DAILY

## 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”

据国家市场监督管理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,由平台经营者住所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确定管辖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的适用范围

### 核心阅读

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》,其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。



对此,《办法》提出,各方都要秉持诚实守信原则,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。