

新修订的《市场监督管理投诉举报处理办法》正式施行

# 明晰维权边界标准 严打恶意索赔行为

近日,新修订的《市场监督管理投诉举报处理办法》正式施行。此次修订共新增6条、修改22条,全面优化投诉举报处理机制,在强化消费者合法权益保护、压实平台主体责任与属地监管责任的同时,着力规制投诉举报权利滥用、遏制恶意索赔乱象,推动消费维权从“泛化受理”向“精准保护”转变,为营造公平有序的市场环境提供坚实制度保障。

## 投诉举报乱象凸显 制度完善势在必行

“近年来,投诉举报量持续高位运行,但其中掺杂了不少非正常投诉。”昆明市西山区一位长期从事基层市场监管工作的负责人在接受采访时坦言。随着消费场景不断拓展,线上线下消费融合加速,投诉举报处理工作面临新挑战:部分人员以“打假”“维权”为名,通过批量购买、反复投诉、伪造证据、恶意串通等方式牟取不正当利益,挤占公共监管资源,干扰企业正常经营;部分电商经营者信息公示不规范、地址失联,导致消费者维权管辖不清、处置不畅;投诉受理时限、告知程序、不予受理情形等规定有待细化,基层执法实操性有待提升。

此次《办法》修订,紧扣实践痛点难点,以制度完善破解治理难题,兼顾维权效率与监管公平。

## 压缩办理周期 避免消费者“久等无音”

《办法》进一步规范投诉受理要求,明确维权流程与时限,让合法维权更高效。修订后,投诉受理渠道、维权方式更加清晰,时限要求刚性化、告知程序规范化。

按照规定,市场监管部门收到投诉后,须在7个工作日内告知消费者受理或不予受理决定;受理投诉的,应在60日内完成调解工作,切实压缩办理周期,避免消费者“久等无音”。

“以前群众反映最多的就是投诉后等待时间长、反馈不及时,这次修订把时限卡死、把程序走实。”市场监管部门相关工作人员介绍,对于不予受理的投诉,必须明确说明理由,并告知消费者可通过《消费者权益保护法》第三十九条规定的其他途径解决争议,杜绝“一刀切驳回”,保障消费者知情权与救济权。同时,《办法》完善不予受理情形,对未按规定提供材料、提供虚假材料,冒用他人名义或拒不配合身份信息核验的投诉,依法不予受理,从入口提升投诉真实性。

## 首次细化 “非生活消费需要”判断标准

针对社会关注的恶意索赔、职业

索赔问题,《办法》作出系统性规制,明晰合法维权与权利滥用的边界。

《办法》明确提出,投诉举报应当遵守法律法规,不得滥用权利牟取不正当利益,不得侵害经营者合法权益,扰乱市场秩序。此次修订首次细化“非生活消费需要”判断标准,结合消费行为、投诉行为、争议真实性、投诉人身份等维度综合认定:购买数量、次数、频率与保质期及日常消费习惯明显不符的;同一投诉人短期内对同一经营者同类问题大量投诉,或多人恶意串通集中投诉的;无法证明真实消费关系、自身权益未实际受损的;多人使用同一手机号、通讯地址投诉的,均可认定为非生活消费需要,相关投诉不予受理。

“有的小微企业、个体工商户都被恶意投诉、反复举报搞得苦不堪言,甚至被迫关门。”有受访商家表示,恶意索赔已经成为扰乱经营的“毒瘤”。

对此,《办法》亮出“硬措施”:明确对涉嫌夹带、掉包、造假、篡改商品信息、捏造事实等骗取赔偿或敲诈勒索的,市场监管部门立即终止调解,并依据《治安管理处罚法》等规定移送公安机关处理,斩断“以举报要挟、以投诉牟利”的黑色链条。

## 压实平台责任 破解电商维权难题

在管辖优化方面,《办法》破解电商维权“找不到人、管不了事”的难题。不少消费者在接受采访时反映:网购遇到问题,经常因为商家地址不详、联系不上,导致投诉无处可去。

针对平台内经营者未公示地址、无法联系等情况,《办法》明确由平台经营者住所地县级市场监管部门处理,压实平台审核与管理责任,避免因经营者信息不实导致维权落空。同时,优化举报告知义务,法律法规规章规定需告知处理结果、落实举报奖励的,市场监管部门必须依法执行,保障举报人的合法权益,鼓励社会监督。

## 推动纠纷就地化解 优化消费环境

《办法》坚持源头治理,推动消费

纠纷就地化解。“很多消费纠纷其实并不大,如果能在店里、平台上就近解决,既省时又省力。”昆明市市场监管局相关人员介绍,修订后,市场监管部门将鼓励引导经营者建立消费维权服务站、绿色通道,落实首问负责、先行赔付、在线争议解决等制度,推动纠纷“事前预防”转变。

## 打假不等于牟利 监管绝不放松

《办法》施行后,两大社会关切得到清晰回应。针对“还能不能打假”的疑问,监管部门明确回应:法律不禁止合法打假,禁止的是以“打假”为名实施敲诈勒索;投诉举报权是维权工具,绝非牟利手段,对滥用权利、不符合生活消费需要的投诉不予受理,对涉嫌敲诈勒索的,经营者可固定证据向公安机关报案。

针对“规制恶意索赔是否纵容商家造假”的疑问,官方态度鲜明:新规打击的是恶意索赔乱象,而非放松监管;市场监管部门将持续加大常态化监管、合规培训与重大违法行为查处力度,对违法经营行为依法处置,合法维权、实名举报仍会得到快速响应,消费者与诚信经营者的权益都会得到同等保护。

在相关业内人士看来,《办法》的实施,是消费维权领域的一次重要制度升级。对消费者而言,维权渠道更畅通、流程更规范、时限更明确,合法诉求能得到更高效回应;对经营者而言,恶意骚扰、无理索赔得到有效遏制,营商环境更公平;对监管部门而言,职责边界更清晰、执法标准更统一,有利于提升治理效能。

云南省市场监管局相关人员表示,将坚决从严治理恶意索赔,精准维护消费者合法权益,压实平台主体责任与属地监管责任,全力打造更有温度的消费维权环境、更有秩序的市场竞争格局,全面增强群众消费信心。

本报记者 王磊

## 东白沙河湿地

# 志愿者与生态小记者 一起清理外来物种

4月19日,由云南省生态环境宣传教育中心、昆明市滇池管理局、盘龙区水务(滇管)局、云南滇池保护治理基金会联合开展的“东白沙河湿地净滩与外来入侵物种清理行动”在东白沙河湿地举行。

活动紧扣长江上游生态安全格局,将生态科普与志愿行动有机结合。在专业人员引导下,志愿者与生态小记者深入了解滇池流域生态功能、湿地在水质净化与生物多样性维持中的作用,以及外来入侵物种对本地生态系统的影响,强化“以行动回应生态问题”的认知。

在实践环节中,志愿者与生态小记者开展桨板巡查、岸线净滩及外来入侵物种识别与清理等行动,实现对湿地生态的参与式守护。生态小记者同步参与观察记录与实践表达,让生态行动有了更鲜活的记录与呈现。现场还设置了流动式科普讲解,引导参与者在行动中学习,在实践中理解生态保护。

据统计,本次活动共清理湿地岸线及水域垃圾约11袋,以塑料制品、烟头等为主。同时对区域内外来入侵植物进行集中清理与规范处置,有效降低其扩散风险。

本报记者 罗宗伟

# 90余名唱将激烈角逐 龙陵“石斛杯”歌王诞生

4月18日晚,保山市龙陵县“石斛杯”歌手大赛在县全民健身中心篮球馆圆满落幕。为期两天的赛事以歌声为纽带、以赛事凝聚力,为当地群众献上一场高水准音乐盛宴。当《春天的芭蕾》第一个高音划破寂静,全场掌声雷动——这场“石斛杯”歌手大赛,在巅峰对决中迎来最高潮。

4月17日,大赛一开锣便引爆全城。来自省内外的90余名歌唱爱好者轮番上阵,经过激烈初赛,13名实力唱将杀入决赛。决赛当晚,场馆内座无虚席,观众们早早抢占最佳观赏位置,只为见证最强歌手的诞生。

《青藏高原》《莫尼山》《我的黄土高原》《故乡的月光》……一首首经典与原创曲目交替上演。选手们扎实的唱功、饱满的舞台表现力,让现场掌声、欢呼声此起彼伏。

经过专业评审团严格评定,大奖尘埃落定:刘诗羽凭借一曲高难度《春天的芭蕾》技压群雄,夺得冠军;陈明、格桑吉分获亚军;王泽涛、付璜焯、李押兰等10名选手荣获季军。

一场大赛,以歌声为媒、以赛事聚势,唱活了龙陵的文化底蕴,也唱响了“紫皮石斛”的金字招牌。未来,这座滇西小城,正用音乐解锁农文旅融合的更多可能。

本报记者 崔敏 通讯员 李长明 贺彬