全国12315平台投诉举报方式

全国12315平台支持电话、电脑、微信及手机APP多种途径进行投诉举报，网络投诉举报须实名注册。

全国12315平台投诉举报电话: 12315

全国12315平台网上投诉网址: http://www. 12315.cn/

微信公众号名称:“12315”

微信小程序名称:“12315”

手机APP名称:“全国12315平台”

**投诉举报须知**

一、 根据国家市场监督管理总局令第20号《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定，本部门接受消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议的投诉。接受自然入、法人或者其他组织向本部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的举报。

二、消费者投诉应当提供下列材料:

(一)投诉人的姓名、电话号码、通讯地址;

(二)被投诉人的名称(姓名)、地址;

(三)具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。

委托他人代为投诉的，还应当提供授权委托书原件以及受托人身份证明。

三、投诉有下列情形之- -的，市场监督管理部门不予受理:

(一)投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的;

(二)法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组

织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的;

(三)不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的;

(四)除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的;

(五)法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

四、需要进行检定、检验、检测、鉴定的，由投诉人和被投诉人协商一致， 共同委托具备相应条件的技术机构承担。除法律、法规另有规定的外，检定、检验、检测、鉴定所需费用由投诉人和被投诉人协商一致承担。检定、检验、检测、鉴定所需时间不计算在调解期限内。

五、有下列情形之一的，终止调解:

(一)投诉人撤回投诉或者双方自行和解的;

(二)投诉人与被投诉人对委托承担检定、检验、检测、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的;

(三)投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的;

(四)经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的;

(五)自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的;

(六)法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。

终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。

六、举报人应当提供涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的具体线索，对举报内容的真实性负责。