

# 于田县市场监督管理局关于 12315 投诉 举报热线受理范围及途径的通告

为保护消费者和经营者的合法权益，维护社会经济秩序，促进我县市场经济健康发展，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》，结合市场监督管理部门职能，现将于田县市场监督管理局 12315 投诉举报热线受理范围和途径公告如下：

## 一、投诉举报受理范围

（一）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，请求市场监督管理部门解决该争议的投诉。

（二）自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督（知识产权）管理法律、法规、规章线索行为的举报。

（三）知识产权权利人向市场监管部门进行涉嫌侵害专利、商标、地理标志等知识产权的投诉。

## 二、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，除提供上述规定的材料外，还应当提供授权委托书原件以及受托人身份证明。

授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，由委托人签名。

### 三、投诉举报途径

（一）网上渠道。登录全国 12315 互联网平台（www.12315.cn），或通过手机 APP、微信小程序、支付宝应用搜索“12315”进行投诉举报，根据情况选择“我要投诉”或者“我要举报”。

（二）电话渠道。热线电话：12315（外地消费者拨打 0903-6812315）。

（三）来信、来访渠道。

来信收件地址：于田县建德路 7 号。

来访地址：于田县市场监督管理局 2 楼 204 室。

#### （四）四投诉举报不予受理范围

（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）未提供投诉应当提供的材料的；

（六）法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。