附件3

《深圳市市场和质量监督管理行政执法

规定(征求意见稿)》部分条文摘录和简要说明

《征求意见稿》第六条 【网络交易管辖】网络交易案件由收到投诉、举报或发现案件线索时经营者的住所或经营场所所在地市场监管部门管辖。

（本条是关于网络交易案件的规定。第三方交易平台上的经营者信息有时未作及时更新，且经营者的住所经常发生变化，经过一段时间的实践，以收到投诉举报时的住所地确定管辖，较符合执法实际。）

《征求意见稿》第七条 【公交车和出租车管辖】公交车、出租车经营者违法案件，由经营者的住所所在地市场监管部门管辖。

（本条是关于公共交通工具违反广告、价格、计量等法律规定时如何确定管辖的规定。由于公共交通工具跨区运营，违法行为发生地难以确定，住所地作为主要办事机构所在地，属违法行为策划或实施地，依据住所地或经营场所地确定管辖，不违反违法行为发生地的规定，亦方便文书的送达，故统一为经营者的住所地市场监管部门管辖。目前无专门针对公交车和出租车违法管辖的规定，系在与违法行为发生地原则不相冲突的原则下，结合执法实际所作的具体化规定）

《征求意见稿》第十一条【释义】市场监管部门在职责范围内，依法及时处理公民、法人或者其他组织提出的投诉、举报。

投诉是指消费者向市场监管部门提出申请，请求就消费者权益争议予以处理。

举报是指向市场监管部门检举或揭发监管职责范围内的违法行为。

（本条是关于投诉、举报的定义。投诉的概念来源于《消费者权益保护法》，该法第三十九条规定：消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决:……（三）向有关行政部门投诉…… ；举报则限于检举或揭发违法行为，要求行政机关予以处理的行为。《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第二条亦规定，“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，向工商行政管理部门投诉的，依照本办法执行。”结合和参考上述规定，就投诉的定义予以明确。关于举报，其语义一般为检举、揭发违法行为，本条结合市场监管部门职责，将其概念予以界定明确，在执法实际中，对投诉和举报分别处理，在行政复议及行政诉讼中亦有此共识。目前无法律法规对投诉和举报予以明确定义）

《征求意见稿》第十二条【投诉要求】投诉应当同时符合以下要求：

（一）有明确的被投诉人，投诉人与被投诉人之间存在消费争议；

（二）属于市场监管部门管辖范围；

（三）投诉人有具体的投诉请求、事实和理由，并提供了证明其权益受到侵害的对应证据；

（四）投诉人自知道或者应当知道自己的权益受到侵害起一年内提出；

（五）不存在本规定所列不予受理的情形；

（六）法律、法规、规章规定的其他要求。

（本条是关于投诉要求的规定。主要是围绕消费争议的概念进行细化：第一至三项系围绕消费争议及职责进行的细化性规定，并参考了《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第十一条规定：“消费者投诉应当符合下列条件:（一）有明确的被投诉人；（二）有具体的投诉请求、事实和理由；（三）属于工商行政管理部门职责范围。”首先，消费争议应包含以下要素：经营者、消费者、消费行为、存在争议，第一项及第三项即关于上述要素的规定。为了避免滥用投诉权利，要求投诉人提供证明其权益受到侵害的对应证据。其次，《消费者权益保护法》第三十二条规定，“各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，采取措施，保护消费者的合法权益。”承担工商行政管理职责的市场监管部门不是保护消费者权益的唯一行政部门，因此，市场监管部门只能对其职责范围内的消费争议予以处理，第二项规定了投诉应属于市场监管部门管辖范围。第四项规定，投诉人自知道或者应当知道自己的权益受到侵害起一年内提出同时，有利于促使消费者及时主张权利，保障交易的稳定。《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第十六条亦规定，“下列投诉不予受理或者终止受理:……消费者知道或者应该知道自己的权益受到侵害超过一年的，或者消费者无法证实自己权益受到侵害的……”在法律法规无明确规定的情况下，参考规章做了上述规定。）

《征求意见稿》第十三条【举报要求】举报应当同时符合以下要求：

（一）有明确的被举报对象；

（二）有被举报人违法的具体事实、理由和相对应的证据；

（三）属于市场监管部门管辖范围；

（四）不存在本规定所列不予受理的情形；

（五）法律、法规、规章规定的其他要求。

（本条是关于举报要求的规定。为了避免滥用举报权利行为，避免被举报人的正常经营秩序受到不合理干扰，要求提供被举报人违法的具体事实、理由和相对应的证据，不能诬陷或毫无根据地举报他人违法要求行政机关查处，同时，市场监管部门只有权查处监管职责范围的违法行为的举报，不能超越职权。目前尚无法律法规对举报的要求作出明确规定。）

《征求意见稿》第十五条【不予受理、不予立案情形】有下列情形之一的投诉、举报信息，市场监管部门不予受理、不予立案：

（一）不属于市场监管部门管辖范围的；

（二）未提供身份证明，或提供的身份信息虚假或提供的是他人身份信息的；

（三）未提供其联系地址、联系方式，或提供的联系地址、联系方式虚假的；

（四）未提交证据，或提交的证据虚假，或者提交的证据材料与举报的违法事实无关或无法证明违法事实存在的；

（五）重复投诉、举报的；

（六）违背公序良俗或故意扰乱行政机关工作秩序的；

（七）人民法院、仲裁机构或者其他行政部门已经受理或处理的；

（八）法律法规规章规定的其他不予受理、不予立案的情形。

市场监管部门认为案件线索重要确有查处必要的，可按规定予以立案查处。

（本条是关于不予受理、不予立案的投诉举报的规定。第一款列举了几种主要的情形，所列情形属市场监管部门无监管职责、其他机关已受理、或者存在不当和滥用投诉举报权的情形。但市场监管部门有必要有一定的裁量权，对案件线索重要确有查处必要的，可予立案查处。第一项“不属于市场监管部门管辖范围的”，是对职责范围内的投诉举报予以处理；第二项及第三项，主要是鼓励实名举报，便于办案部门调取或核实证据，通知案件办理结果等；第四项是针对执法中出现的大量未提供任何证据的举报，对正常的行政执法及经营者的正常经营秩序造成了很大的干扰；第五项，对于投诉、举报，行政机关已作出处理的，如果投诉举报人不服，应通过复议诉讼或其他途径寻求救济，不能反复提出，要求行政机关予以处理，对于重复处理行为，由于其未设定新的权利义务，亦不属行政复议和诉讼的受案范围；第六项是关于对违背公序良俗或故意扰乱行政机关工作秩序的，有必要予以一定的规制，避免权利的滥用；第七项对人民法院、仲裁机构或者其他行政部门已经受理或处理的，不再重新处理，主要是因为行政机关不能改变司法机关等作出的决定而作出重新处理，投诉举报人不服上述机关所作处理的，应循法定途径予以解决，而不能再次提起投诉举报。目前尚无法律法规就不予受理和不予立案作出明确规定，可参考的规章主要有，《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第十六条规定“下列投诉不予受理或者终止受理:（一）不属于工商行政管理部门职责范围的；（二）购买后商品超过保质期，被投诉人已不再负有违约责任的；（三）已经工商行政管理部门组织调解的；（四）消费者协会或者人民调解组织等其他组织已经调解或者正在处理的；（五）法院、仲裁机构或者其他行政部门已经受理或者处理的；（六）消费者知道或者应该知道自己的权益受到侵害超过一年的，或者消费者无法证实自己权益受到侵害的；（七）不符合国家法律、法规及规章规定的。”《食品药品投诉举报管理办法》第十二条第二款规定，“投诉举报具有下列情形之一的，不予受理并以适当方式告知投诉举报人:（一）无具体明确的被投诉举报对象和违法行为的；（二）被投诉举报对象及违法行为均不在本食品药品投诉举报机构或者管理部门管辖范围的；（三）不属于食品药品监督管理部门监管职责范围的；（四）投诉举报已经受理且仍在调查处理过程中，投诉举报人就同一事项重复投诉举报的；（五）投诉举报已依法处理，投诉举报人在无新线索的情况下以同一事实或者理由重复投诉举报的；（六）违法行为已经超过法定追诉时限的；（七）应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决或者已经进入上述程序的；（八）其他依法不应当受理的情形。”）

《征求意见稿》第十六条【初步审核】有下列情形之一的投诉、举报信息，投诉、举报受理机构应当归集整理并提交市场监管部门，由市场监管部门对投诉、举报材料予以审核后，决定是否受理或者立案：

（一）有对某一投诉、举报对象，或某一区域的经营主体集中提出投诉、举报等异常情形的；

（二）发现产品涉嫌违法产品仍购买后提出投诉、举报的；

（三）其他恶意或者异常的投诉、举报情形。

市场监管部门审核后认为属于第十五条规定情形的，不予立案查处。

（本条是关于收到投诉举报后初步审核的规定。对批量投诉、恶意投诉和反复投诉等涉嫌滥用投诉举报权的，若都登记分派，行政执法资源无法满足，故由投诉举报机构归集整理提交市场监管部门统一审核，对不符合立案条件的，直接统一做出不予立案决定。此条并未设立新的处理程序，而仅对批量举报或者恶意投诉举报等，从执法效率与处理结果统一等角度，指定一个部门统一集中办理。）

《征求意见稿》第十七条【登记后处理方式】投诉、举报信息符合本规定要求的，由投诉、举报受理机构统一登记后，在其收到投诉、举报信息之日起7个工作日内作出以下处理：

（一）对符合第十六条第一款所列情形的，提交至市场监管部门审核；

（二）不涉及举报的消费者投诉,统一分派给消费者权益保护组织处理并告知投诉人，消费者权益保护组织不再另行告知受理情况；

（三）对同时涉及投诉和举报的，分派给市场监管案件办理部门，符合立案条件的，案件办理部门应当先行立案查处；案件办理部门不得因消费纠纷已经解决撤案。

市场监管部门依据前款第一项统一作出不予立案或不予受理决定的，由投诉、举报受理机构以案件办理部门名义统一告知投诉、举报人。

对违法行为轻微的，案件办理部门可结合社会危害性、行政成本和社会效果等因素，作出不予立案决定，并在作出不予立案决定后，按规定组织或委托消费者权益保护组织对消费纠纷依法处理。

对不符合投诉受理要求的,无论是否立案查处，对投诉一律不予受理。

（本条是关于登记后处理的规定。主要分几种情形处理：对归集整理后统一做出决定的，以办案机关名义予以告知；对投诉委托消费者权益保护组织处理；对同时涉及投诉举报的，先立案处理，防止以调代罚；对违法行为轻微，社会危害性不大，执法成本过高的，亦可调解或委托消费者调解；对不符合投诉要求的，即使违法行为得到立案查处，对投诉亦不予受理，防止举报人通过查处违法行为施压，使不符合条件的投诉得到处理。《消费者权益保护法》第四十六条规定，“消费者向有关行政部门投诉的，该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者。”故规定投诉、举报受理机构7个工作日内作出分派处理；第三款尚无法律法规明确规定，系基于执法效率及制止违法行为考虑，结合教育与处罚相结合原则所作出的规定。）

《征求意见稿》第二十条【立案条件】适用一般程序查处违法行为应当立案。立案应当同时符合下列条件:

（一）有涉嫌违法的证据；

（二）对涉嫌违法的行为设定了行政处罚；

（三）属于市场监管部门职责范围；

（四）属于市场监管部门地域和级别管辖范围；

（五）不存在不予受理、不予立案的情形。

对社会危害性低、行政成本高的轻微违法行为，可不予立案，通过责令改正、约谈、训诫、行政指导等方式，予以处理。

（本条是关于立案条件的规定。主要是有涉嫌违法的证据、有管辖权、法律设定了行政处罚、不存在不予立案的情形。对于社会危害性低、行政成本高的案件，结合处罚与教育相结合的原则，可通过行政指导等方式予以处理，使行政违法行为得到纠正。）

《征求意见稿》第五十九条【限制措施】经营者因违法行为被市场监管部门立案调查尚未结案，或被行政处罚尚未履行完毕的，市场监管部门可以暂停受理其许可、注销、变更注册登记、政府资助、奖励等事项。

（本条是关于限制经营者实施某些行为的规定。有的经营者采取注销等方式逃避行政处罚，对这种故意逃避法律责任的行为，应实施一定的规制措施，本条规定可以暂停受理其许可、注销、变更注册登记、政府资助、奖励等事项。《深圳市药品零售监督管理办法》第十四条也规定，“药品零售企业因违法行为被药品监督部门立案调查，尚未结案的，或被行政处罚，尚未履行完毕的，药品监督部门暂停受理其申请的办理事项。”）

《征求意见稿》第六十条【中止】有下列情形之一的，经市场监管部门负责人批准，中止案件办理：

（一）当事人丧失行为能力，尚未确定法定代理人的；

（二）作为当事人的法人或者其他组织终止，尚未确定权利义务承受人的；

（三）当事人因不可抗拒的事由，不能接受调查的；

（四）案件涉及法律适用问题，需要送请有权机关做出解释或者确认的；

（五）请求其他机关协助调查的；

（六）其他应当中止的情形。

中止的原因消除后，恢复案件办理。

（本条是案件办理中止的规定。出现上述情形的，办案部门难以在情节消除前作出处理决定，故中止办理，待相关事项明确后，再恢复办理。目前，《行政处罚法》等法律法规未规定中止程序，本条参考《民事诉讼法》的规定，结合行政执法实际，就中止作出规定，《民事诉讼法》第一百五十条规定，“有下列情形之一的，中止诉讼:（一）一方当事人死亡，需要等待继承人表明是否参加诉讼的；（二）一方当事人丧失诉讼行为能力，尚未确定法定代理人的；（三）作为一方当事人的法人或者其他组织终止，尚未确定权利义务承受人的；（四）一方当事人因不可抗拒的事由，不能参加诉讼的；（五）本案必须以另一案的审理结果为依据，而另一案尚未审结的；（六）其他应当中止诉讼的情形。中止诉讼的原因消除后，恢复诉讼。）

《征求意见稿》第六十一条【办案期限】适用一般程序处理的案件，应当自立案之日起90日内作出处理决定；案情复杂，不能在规定期限内作出处理决定的，经市场监管部门负责人批准，可以延长90日。经延期仍不能作出处理决定的，经市场监管部门负责人批准,可以再次延期60日。

案情特别疑难复杂，在前款规定期限内仍不能作出处理决定的，应报上级机关决定延期的期限。

案件处理过程中听证、公告、检验、检测、检定或鉴定、中止等所需时间不计入案件办理期限。

（本条是关于案件办理期限的规定。目前，工商、质监、食品药品等就案件办理期限作出不了同的规定。《工商行政管理机关行政处罚程序规定》第五十七条规定，“适用一般程序处理的案件应当自立案之日起九十日内作出处理决定；案情复杂，不能在规定期限内作出处理决定的，经工商行政管理机关负责人批准，可以延长三十日；案情特别复杂，经延期仍不能作出处理决定的，应当由工商行政管理机关有关会议集体讨论决定是否继续延期。案件处理过程中听证、公告和鉴定等时间不计入前款所指的案件办理期限。” 《质量技术监督行政处罚程序规定》第三十二条规定，“质量技术监督部门办理行政处罚案件，应当自立案之日起3个月内作出处理决定。因案情复杂不能按期作出处理决定的，经质量技术监督部门主要负责人批准，可以延长30日。案情特别复杂，经延期仍不能作出处理决定的，应当报请上一级质量技术监督部门批准，适当延长办案期限。案件办理过程中听证、公告、检验、检测、检定或者鉴定以及发生行政复议或者行政诉讼的，所需时间不计入前款规定期限。”《食品药品投诉举报管理办法》第二十条规定，“投诉举报承办部门应当自投诉举报受理之日起60日内向投诉举报人反馈办理结果；情况复杂的，在60日期限届满前经批准可适当延长办理期限，并告知投诉举报人正在办理。办结后，应当告知投诉举报人办理结果。投诉举报延期办理的，延长期限一般不超过30日。法律、行政法规、规章另有规定的，从其规定。　下列时间不计算在投诉举报办理期限内:（一）确定管辖的食品药品投诉举报机构或者管理部门所需时间；（二）投诉举报承办部门办理投诉举报过程中因检验检测、鉴定、专家评审或者论证所需时间；（三）其他部门协助调查所需时间。　特别复杂疑难的投诉举报，需要继续延长办理期限的，应当书面报请投诉举报承办部门负责人批准，并将延期情况及时告知投诉举报人和向其转办投诉举报的食品药品投诉举报机构或者管理部门。投诉举报人在投诉举报办理过程中对办理进展情况进行咨询的，投诉举报承办部门应当以适当方式告知其正在办理。”本条规定了正常案件办理期限为90日，第一次延期为90日，第二次延期为60日，但执法实际中，存在一些疑难复杂案件确实不能在上述期限内办结的，应报上级机关决定延期的期限，一方面符合客观实际，另一方面也可防止办案部门随意延长办案期限。第二款规定了可以扣除不计入案件办理期限的情形。）

《征求意见稿》第六十五条【结案】立案案件有下列情形之一的，应当结案:

（一）行政处罚决定执行完毕的；

（二）人民法院终结强制执行程序的；

（三）不予行政处罚的；

（四）案件移送有管辖权部门或司法机关的；

（五）销案的；

（六）当事人死亡，或者作为法人或其他组织的当事人终止且无法确定权利义务承受人的；

（七）终止调查的；

（八）其他按规定应予结案的情形。

（本条是关于结案的规定。对上述情形的，案件应予办理完结。）