

钦州市

市场监督管理局文件

钦市监规〔2024〕2号

钦州市市场监督管理局关于印发《钦州市市场监督管理局关于恶意投诉举报处理的指导意见》的通知

各县（区）市场监管局，局机关各科室，局属各单位：

现将《钦州市市场监督管理局关于恶意投诉举报处理的指导意见》印发给你们，请认真遵照执行。

钦州市市场监督管理局

2024年7月25日



钦州市市场监督管理局关于恶意投诉举报处理的指导意见

为营造良好的营商环境和消费环境，促进社会诚信建设，防范因恶意投诉举报、滥用投诉举报权占用有限的行政资源，进一步提高依法行政水平，提高监管效率，指导本市恶意投诉举报处理，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《国务院关于加强和规范事中事后监管的指导意见》《国务院办公厅关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》等法律、法规、规章及文件精神，制定本意见。

一、总体要求

处置恶意投诉举报，应当坚持法治思维和法治方式，坚守依法行政的底线；突出问题导向，倡导诚实信用；强化责任意识、担当意识，在现有法律框架内对恶意投诉举报行为进行审慎判定、分类处置。本意见规定与法律法规规章和上级文件规定相冲突的，以法律法规规章和上级文件为准。

二、恶意投诉举报的定义

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条和《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》第十一条的规定，恶意投诉举报，是指非为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，假借消费维权、打击假冒伪劣等名义，以牟利为目的滥用投诉、举报、信访等权利，扰乱行政部门正常工作秩序、影响营商环境的行为。

三、合理界定恶意投诉举报行为

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条、《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》第十一条等规定，判断恶意投诉举报可以从是否以牟利为目的、是否超出合理生活消费需要、是否恶意浪费行政和司法资源、是否危害社会公共利益等方面，进行综合判断、甄别。

投诉行为具有以下表现的，可以综合认定该投诉符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（三）项“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”规定的情形，市场监管部门可以依法认定为恶意投诉行为。市场监管部门认定恶意举报行为，可以参照恶意投诉行为表现形式依法进行综合判断。

（一）购买、使用商品的数量或者接受服务的次数明显超出合理生活消费数量或次数的；

（二）短时间内向同一经营者或同行业经营者反复购买相同或相似的商品，并以相同或相似商品为标的物分别提起投诉举报的；

（三）因购买商品或服务获得惩罚性赔偿后，再次购买相同商品或接受相同服务又索取赔偿或奖励的；

（四）明知商品存在质量、标签、超保质期等问题，仍然购买并要求经营者补偿或赔偿的；明知服务超出经营范围仍然要求生产经营者提供服务，并要求经营者补偿或赔偿的；

（五）未因购买商品或使用服务损害其人身、财产合法权益，仅以商品或者服务的广告宣传、标签标识等行为违反法律强制性规定为由要求经营者赔偿的；

（六）购买商品或接受服务后，以投诉、向媒体曝光等方式要挟生产经营者，以最终达到或实现其索要赔偿金目的的；

（七）通过“夹带”“掉包”“造假”等手段进行欺诈式索赔和不实举报的；

（八）协同公证人员公证其购买商品过程或者全程记录购买商品的过程，购买后向商品厂家申请鉴定并公证鉴定过程，而后又向行政机关投诉举报，进而向法院诉讼主张惩罚性赔偿金的；

（九）《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》中所要求的投诉人基本信息为虚假的，如不同投诉人使用同一手机号码、同一地址、提供相同的购买凭证等情形的；

（十）不配合办案单位核实验证身份信息以及无法提供消费关系证明和其他相关证据材料的；

（十一）对同类事项进行大量、反复、集中投诉举报，投诉举报内容、请求呈现格式化特点的；

（十二）对同类事项多次提起复议、诉讼的；主动申请撤回投诉、复议、诉讼次数较多的；

（十三）其他符合恶意投诉举报特征的行为。

四、依法规范恶意投诉举报处理程序

处理恶意投诉举报应当区分投诉与举报，按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《市场监督管理行政处罚程序规定》等规定的程序分别进行处理。

（一）经综合研判，市场监管部门认定为恶意投诉的，依法作出如下处理：

1.根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（三）项规定，对投诉不予受理，并按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。”之规定进行告知；

2.投诉已经受理，且符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第（六）项规定的，终止调解，并应当按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第二款“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。”之规定进行告知；

3.12315 消费者投诉举报热线在录入处理恶意投诉过程中，要严格落实投诉实名制。

（二）根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定进行综合判断，如举报实质为投诉的，应当按照恶意投诉之规定进行处理。经综合研判，市场监管部门认定为恶意举报行为的，依法作出如下处理：

1.对举报人反映的违法线索应当按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《市场监督管理行政处罚程序规定》等规定

开展全面核查，符合不予立案条件的，作出不予立案决定；应当立案的，进行立案调查，对符合市场监管法律、法规、规章规定，属于免于处罚、减轻处罚情形的，按照应免尽免、当减则减的原则，及时作出行政处理决定；

2.对涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章行为以外线索的举报不予立案；

3.对举报人要求告知是否立案的，应当要求其提供真实身份证明和有效联系方式，对不同具名举报但共用电话、通讯地址等联系方式的可以根据需要核实举报人身份信息；

4.举报人实名举报的，应当按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。”之规定，将是否立案之决定告知举报人。告知应当使用统一、规范的格式文书，载明事实、理由、依据、结论等事项，并告知恶意举报应当承担的法律后果。

（三）依法规范信息公开处置工作。投诉举报人通过政府信息公开申请公开现场笔录、询问笔录、证据照片等行政执法案卷信息的，根据《政府信息公开条例》第十六条第二款的规定，不予公开。

五、严格适用重大违法行为举报奖励制度

各级市场监督管理部门对举报的重大违法行为，应当按照《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》规定从严审核，符合规定的，应当给予相应奖励。对谋利性职业索赔人恶意举报行为，除《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办

法》第三条有明确规定奖励的以外，应当审慎适用举报奖励。

六、积极履职防范风险

市场监管部门要加大执法监督工作力度，对真正消费者和恶意投诉举报行为区分对待，对真正消费者投诉举报行为要积极履职，全面保障其调解诉求及合法权益；对恶意投诉举报行为所涉及的违法行为要认真审查，预防因不予受理而忽视证据收集和对线索的核查，造成履职缺位行为。同时，要避免在处置恶意投诉举报中出现与投诉举报人合谋、被投诉举报人裹挟、借机打击报复等问题，不得滥用行政处罚权、行政调解中的特殊地位，加强执法监督及廉政防范，有效控制执法风险。

七、参考文书

（一）《投诉举报提示书》（附件1）

（二）《投诉不予受理决定书》（附件2）

附件 1

投诉举报提示书

XXX:

我局已接到您于 XX 年 XX 月 XX 日向我局提出的投诉/举报，已按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》之规定进入相关处理程序。

我们注意到：根据 12315 市场监管投诉举报平台数据，您已累计发起投诉举报 xx 起/我局接到您不同形式的投诉举报 xx 起，根据您投诉举报涉及的消费争议事实和举报违法行为的特点，您已可能涉嫌构成恶意投诉举报行为。现就有关问题提示如下：

一、根据《宪法》第五十一条规定：“中华人民共和国公民在行使自由和权利的时候，不得损害国家的、社会的、集体的利益和其他公民的合法的自由和权利。”请您合理使用投诉举报权，把有限的行政资源留给真正有需要的消费者，尊重他人的权利，不能在合法权利之外谋取非法利益。

二、根据《民法典》第八条规定：“民事主体从事民事活动，不得违反法律，不得违背公序良俗”，各社会主体都要形成以公序良俗为核心的底线标准，以此来约束自己的行为，以牟利性打假和索赔行为严重违反诚信原则，违背公序良俗，大量挤占有限的行政、司法资源，不符合社会主义核心价值观的根本要求。

三、国家法律政策层面不支持以牟利性打假和索赔行为：中共中央、国务院《关于深化改革加强食品安全工作的意见》要求“对恶意举报非法牟利的行为，要依法严厉打击”；《国务院关于加强和规范事中事后监管的指导意见》（国发〔2019〕18 号）要求“建立“吹哨人”、内部举报人等制度”“依法规范牟利性打假和索赔行为”；《国务院办公厅关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》（国办发〔2019〕38 号）要求“依法打击网络欺诈行为和以打假为名的敲诈勒索行为”，最高人民法院法办函〔2017〕181 号也明确提出：“上述行为严重违背诚

信原则，无视司法权威，浪费司法资源，我们不支持这种以恶惩恶，饮鸩止渴的治理模式。”“我们认为目前可以考虑在除购买食品、药品之外的情形，逐步限制职业打假人的牟利性打假行为。”在现有政策法规要求下，“牟利性打假和索赔行为”将逐步得不到有关部门的支持。

四、根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十四条“市场监督管理部门应当加强对本行政区域投诉举报信息的统计、分析、应用，定期公布投诉举报统计分析报告，依法公示消费投诉信息。”之规定，各级市场监管部门正与有关单位一起把从事职业举报的个人和社会团体纳入诚信建设体系进行考量，对其中违背公序良俗或故意扰乱行政机关工作秩序的违法行为进行规制，对构成犯罪的要追究刑事责任。

您的每一起投诉举报都将纳入投诉举报记录，并将用于合法用途。如果您是真正的消费者，我们欢迎依法行使投诉举报权，维护自身合法权益；如果您属于恶意投诉举报，请您及时停止这种不当行为，把有限的行政和司法资源留给那些真正需要的消费者，避免因过多不当的投诉举报记录而影响您今后的生活。我们支持理性消费，依法维权，愿与全社会一起共建放心消费环境，促进诚信合法经营，共建和谐社会，共享法治成果！

XX 市场监督管理局

年 月 日

附件 2

投诉不予受理决定书

XXX:

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《国务院关于加强和规范事中事后监管的指导意见》《国务院办公厅关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》的规定，我局基于消费投诉举报平台等统计数据，经对您在一定期限内投诉举报涉及领域、事项内容和数量情况进行分析，认定您存在恶意投诉行为，不属于《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条规定的消费者范畴。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》十五条第（三）项、《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》第十条之规定，现告知您本投诉不予受理，对于反映的涉嫌违法线索我局将依法进行处理。

XX 市场监督管理局

年 月 日

钦州市市场监督管理局办公室

2024 年 7 月 25 日印发