

淮阴区市场监督管理局关于依法处置恶意 投诉举报行为优化营商环境暂行规定

(征求意见稿)

政策解读

一、背景依据

为进一步优化淮阴区营商环境和消费环境，激发消费活力，促进社会诚信建设，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》《优化营商环境条例》《江苏省消费者权益保护条例》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等法律、法规、规章的规定，结合淮阴区实际，制定本规定。

二、目标任务

本规定所称恶意投诉举报行为，是指行为人非因生活需要，以个人牟利为目的购买商品或者接受服务，借打假、维权之名滥用投诉举报权的行为。处置恶意投诉举报应本着审慎原则，与一般消费者的投诉举报进行区分，鼓励消费者依法合规维权。违法主体内部人员举报的，不列入恶意投诉举报范围。加大法律法规的宣传力度，指导市场主体规范经营行为，履行进货查验等义务，强化风险防范意识，加大人防、技防投入，从源头遏止恶意投诉举报行为的发生。

三、主要内容

认定恶意投诉举报行为，应当结合是否以牟利为目的、是否知假买假等下列一项或多项特征进行综合判断。

（一）未因购买商品或接受服务损害其人身、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、法规、国家标准的相关规定为由要求经营者赔偿的。

（二）提供虚假的投诉举报人基本信息；不同投诉举报人使用同一手机号码、同一地址或借用他人名义投诉举报的。

（三）明知或应知商品或服务存在质量问题仍然购买商品或接受服务，以投诉举报、向媒体曝光等方式向生产经营者索要赔偿或要求未果再向市场监管部门投诉举报的。

（四）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。

（五）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。

（六）在同一经营者处一次购买多种商品分多次投诉举报的。

（七）不同投诉人通谋分别消费后分别投诉举报同一经营者的。

（八）购买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。

（九）投诉举报人的投诉举报、信访、信息公开、行政复议、诉讼的数量远超正常范畴；向市场监管部门投诉举报后多次申请撤回的。

（十）对同类商家、同类商品、同类事项多次投诉举报，投诉举报内容、请求呈现格式化特点的。

（十一）不配合核实验证身份信息以及无法提供消费关系证明和其他证据材料的。

（十二）不合常理的跨地域购买商品，或跨地域购买者对同一市场主体、同一地域相同类型市场主体连续投诉举报的。

（十三）通过“夹带”“调包”“造假”等手段进行维权和索赔的。

（十四）其他符合以牟利为目的购买商品或接受服务等恶意投诉举报特征的行为。

依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条规定，对明显不构成“为生活消费需要”的投诉，不予受理。对于符合前述第四条规定情形的投诉，参照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条的规定办理。不予受理的，应当在收到投诉之日起七个工作日内将不予受理的决定告知投诉人。

对于投诉中反映的违法线索，属于市场监管部门管辖的，应当依法进行调查处理，不得为促成调解而不予调查处理。

举报事项应按照《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》等规定予以核查。举报人实名举报的，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。

查处违法行为应贯彻过罚相当原则，结合违法事实、违法情节、主观过错、危害程度以及改正情况等因素，依据《中华人民共和国行政处罚法》《市场监督管理行政处罚程序规定》以及自由裁量权基准、免罚减罚清单等的规定，决定不予立案或者不予处罚，或者作出与违法行为的性质、情节以及社会危害程度相当的处罚。

严格适用重大违法行为举报奖励制度，对符合《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》规定的依法予以奖励。

建立恶意投诉举报行为信息库，信息库的主要内容包括投诉举报人姓名、身份证号、联系电话、联系地址、投诉举报时间、数量、反映问题、涉及领域或商品服务类别、政府信息公开申请数量、行政复议诉讼数量、信访检举数量等内容。

强化行刑衔接，定期将与恶意投诉举报相关的信息通报区委政法委、区营商办、区司法局、区信访局、区公安分局、区人民检察院等部门，实现信息的共享和互通。在处置过程中发现敲诈勒索等涉嫌违法犯罪线索的，提醒被投诉举报人及时向公安机关报案。

采集和利用信息应当保护个人隐私，不得向社会公开发布。

四、解决问题

对涉及投诉举报复议案件中的新类型、改革探索性案件以及因制度设计等原因发生纠错的案件，不纳入纠错考核机制，以鼓励执法人员积极履职。