

佳木斯市市场监督管理系统 处理恶意投诉举报暂行规定

第一条 为营造良好的营商环境和消费环境,促进社会诚信建设,防范因牟利性恶意投诉、恶意举报行为过多占用有限的行政资源,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《最高人民法院关于引导和规范职业打假人的建议的答复》《最高人民法院关于优化法治环境促进民营经济发展壮大的指导意见》等相关法律、规章及文件,结合我市实际,制定本规定。

第二条 本规定所称恶意投诉举报行为,是指行为人以牟利为目的,通过知假买假、投诉举报等方式向经营者索要财物或者以复议、诉讼相威胁逼迫市场监管部门查处案件等行为。

第三条 处理投诉举报时,要本着审慎原则,对恶意投诉举报行为与一般消费者投诉举报行为进行区分,维护好消费者权益。

第四条 判断是否属于恶意投诉举报,应综合考虑以下因素:

(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)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或因购买商品接受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的,一年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,并分别提起投诉举报的;

(四)多人对同类事项进行大量投诉举报,投诉举报内容、

请求呈现反复性、批量化、格式化特点的；

（五）投诉举报后，市场监管部门已依法作出处理并回复，仍提出信访、申请信息公开、提出行政复议、诉讼等；

（六）对于生产经营的食品、食品添加剂的标签、说明书存在瑕疵但不影响食品安全且不会对消费者造成误导的，可以通过责令改正解决，而要求处罚或提出不符合实际的要求的；

（七）未因购买使用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、标识标签等行为违反法律强制性规定为由要求经营者赔偿的；

（八）生产者或经营者有证据证明投诉举报人通过“夹带”“调包”“造假”等手段进行欺诈式投诉或不实举报的；或者以提起投诉举报、向媒体曝光等方式要挟生产经营者索要赔偿金；

（九）《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》中所要求提供的投诉举报人基本信息为虚假的；

（十）不配合办案单位核实验证必要身份信息或无法提供消费关系证明和其他必要相关证据材料的。

（十一）其他符合以牟利为目的购买商品或接受服务等牟利性职业投诉举报特征的行为。

第五条 经综合判断属于恶意投诉行为的，按如下要求办理：

（一）依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条第一款的规定，对投诉人提供的投诉人姓名、电话号码、通讯地址及被投诉人的名称（姓名）、地址等信息进行核实，信息不全或者不真实的，不予受理；

（二）投诉人提出按商品或服务价格倍数赔偿、退款退货等诉求的，必须提供购买证明、商品或服务不合格证明等材料。无

法提供的，不予支持诉求；

（三）投诉人提出人身伤害赔偿、财产损失赔偿等要求的，除提供上一项所要求材料外，必须提供身体受到伤害的证明、医院诊断证明、财产损失证明等材料并能证明和身体伤害、财产损失等之间的因果关系；

（四）符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第三项规定，不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的，不予受理。

对于投诉行为，应按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定，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。

工作人员在处理过程中，应当对投诉举报人的信息保密，并如实记录相关信息；对于投诉人提供的证据，应妥善保管。

第六条 经认定属于恶意举报行为的，按如下要求处理：

（一）经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的，要认真核查处置；

（二）举报人要求告知是否立案的，应提供真实身份证明和通讯地址等有效联系方式；

（三）严格限定奖励范围，不符合规定的，不予奖励。

对于举报行为，应按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条规定时限进行核查，并按照第三十一条规定，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。

第七条 市局组织建立恶意投诉举报行为异常名录，并通过信息共享的方式供各县（市）区局执法部门查阅。

异常名录信息的主要内容包括：投诉举报人姓名、身份证号、

联系电话、联系地址、投诉举报数量、申请政府信息公开数量、复议或者诉讼数量、向纪检监察部门举报数量、主要反映问题、涉及领域或商品服务类别等内容。

异常信息名录仅供行政机关内部使用，不得泄露或者以其他方式侵害公民的个人隐私。对非法泄露信息的追究行为人责任。

第八条 定期对恶意投诉举报行为信息进行汇总研判，对于以下涉嫌违法犯罪的行为，及时收集证据移交公安机关：

- （一）索要超过法律法规规定额度的大额财物的；
- （二）以提起举报、行政复议和行政诉讼、向媒体曝光等为由要挟，胁迫或变相胁迫经营者支付赔偿金的；
- （三）提供虚假的证明、文件的；
- （四）借投诉、打假之名实施敲诈勒索及涉黑涉恶的；
- （五）通过辱骂、强拿硬要、寻衅滋事等方式进行投诉举报的；
- （六）在投诉举报过程中，辱骂、威胁投诉举报工作人员以及扰乱办公秩序的；
- （七）其他违法犯罪行为。

第九条 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纷的案件，原则上不纳入纠纷考核机制，以鼓励执法人员积极履职。