

CCBG2023005

主动公开

# 佛山市禅城区市场监督管理局文件

禅市监消〔2023〕7号

## 佛山市禅城区市场监督管理局关于印发《关于规范处置滥用投诉、恶意举报行为的暂行规定》的通知

南庄镇政府，各街道办事处，机关各内设机构、投诉举报中心：

《关于规范处置滥用投诉、恶意举报行为的暂行规定》业经区司法局审核同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。执行过程中如遇到问题，请径向区市场监督管理局消费者权益保护股反映。

佛山市禅城区市场监督管理局

2023年4月24日

（联系人：孔丽敏、蒋路瑶，联系电话：82270790）

# 关于规范处置滥用投诉、恶意举报行为的 暂行规定

**第一条** 为锚定区委区政府建设“六最”现代化禅城、打造“佛山之心”战略目标，助力持续优化我区营商环境，防范因牟利性投诉举报行为过多占用有限行政资源，根据《消费者权益保护法》《优化营商环境条例》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等法律法规规章，以及《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》等文件精神，结合禅城区实际情况，制定本规定。

**第二条** 本规定所称滥用投诉行为，是指基于利益驱使，违背诚实信用原则，借维护消费者合法权益为名，实质以索取高额赔偿为目的而提起的不当投诉行为。

是否属于滥用投诉行为，可以从是否以牟利为目的、是否因生活消费需要、是否知假买假、购买的商品是否超出合理生活消费需要，以及结合投诉的频次及专业化、格式化投诉书面材料等具体内容进行综合判断。

**第三条** 本规定所称恶意举报行为，是指以牟利为目的，以公益性打假为名，明知无违法行为或者违法行为轻微，为索取举报奖励或者迫使经营者赔偿而提起的不当举报行为。

是否属于恶意举报行为，可以从是否会对被举报人产生不利后果为要挟、是否明知违法事实不存在或轻微、是否与滥用投

诉行为相捆绑，以及结合举报的频次及专业化、格式化举报书面材料等具体内容进行综合判断。

**第四条** 对滥用投诉、恶意举报行为的认定，应当与一般消费者投诉、举报进行区分。

**第五条** 处置滥用投诉、恶意举报行为，坚持依法行政和分类办理原则，依照法定程序分别对滥用投诉和恶意举报行为进行相应处理。

**第六条** 对投诉行为结合个案的具体情形从以下方面综合核查，符合其中一项即认定为滥用投诉行为：

（一）购买商品（包括服务，下同）的数量或者次数明显超出合理生活消费需要的；

（二）明知或应知商品存在质量问题仍然购买商品的；

（三）因购买商品获得惩罚性赔偿后，再次购买相同商品的；

（四）向同一经营者或同行业经营者重复购买相同或相似的商品，并就相同或相似商品提起投诉的；

（五）《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人基本信息虚假，如不同投诉人使用同一手机号码、同一地址等有明显组织策划的；

（六）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；

（七）一次发起 3 件以上（含本数）投诉或者 3 人以上（含本数）同一时间段内对同类事项进行重复投诉，投诉内容、请求

呈格式化特点的；

（八）行为人投诉的数量、相关行政复议和行政诉讼的数量有明显异常的；

（九）其他符合以索取高额赔偿为目的等滥用投诉特征的行为。

**第七条** 对第六条规定所列情形的投诉，经认定属于滥用投诉行为的，依法作出如下处理：

（一）不予受理。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的，对投诉不予受理。并依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定，在收到投诉之日起七个工作日内将不予受理决定告知投诉人。

（二）终止调解。如投诉已经受理，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。并依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第二款规定，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。

**第八条** 对举报线索应当依法进行核查。经核查有下列情形的，认定为恶意举报行为：

（一）以提起举报、行政复议和行政诉讼、向媒体曝光等为主要手段，胁迫或变相胁迫经营者支付赔偿金的；

（二）通过“调包”“夹带”“造假”等方式，虚构或者捏造违法事实的；

（三）其他符合以牟利为目的等恶意举报特征的行为。

前款所称“调包”，是指暗中用准备好的缺陷商品，与经营者在售的合法商品进行调换；“夹带”，是指暗中将准备好的缺陷商品藏入经营者其他在售的合法商品之中；“造假”，是指没有事实依据，故意捏造、虚构经营者的违法事实。

**第九条** “吹哨人”、内部举报人提起的举报，不属于恶意举报行为。

“吹哨人”提起的举报事项，是指依照普通生活经验难以发现、社会公众尚未知晓的违法行为线索。

内部举报人提起的举报事项，是指经营者内部人员就该经营者涉嫌存在违法行为而提起的举报线索。

**第十条** 对第八条规定所列情形的举报，经认定属于恶意举报行为的，依法采取如下处理措施：

（一）收集实名身份信息。如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；

（二）严格适用举报奖励。全面落实《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》要求，对不属于举报奖励范围的，应当明确告知举报人。

**第十一条** 对滥用投诉、恶意举报行为作出处理决定或者采取处理措施的，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，并告知滥用投诉、恶意举报行为人应当承担的法律后果。

**第十二条** 市场监管部门建立投诉举报异常名录。异常名录的主要内容包括：姓名、身份证号、联系电话、联系地址、投诉举报数量、政府信息公开申请数量、行政复议或者诉讼数量、主要诉求、涉及领域或商品服务类别等内容。

投诉举报异常名录不得对外公示发布。

**第十三条** 市场监管部门不定期对滥用投诉、恶意举报行为信息进行分析研判，在处置过程中如发现涉嫌敲诈勒索、诈骗等行为，应当及时移送公安机关处理。

**第十四条** 涉及食品、药品领域质量问题的投诉举报行为，不适用本规定。

**第十五条** 各镇（街道）办理属于下放事权范围的市场监督管理类投诉举报，可参照本规定执行。

**第十六条** 本规定由区市场监督管理局负责解释。

**第十七条** 本规定自印发之日起施行，有效期两年。

---

抄送：佛山市市场监督管理局

---

佛山市禅城区市场监督管理局办公室

2023年4月24日印发

---