

# 临沂市市场监督管理局文件

临市监市字〔2023〕189号

---

## 临沂市市场监督管理局 关于印发《依法处置恶意投诉、恶意举报行为 暂行规定（试行）》的通知

各县区市场监督管理局、高新区综合行政执法局、沂河新区分局，  
市局机关各科室、直属单位：

《依法处置恶意投诉、恶意举报行为暂行规定（试行）》已经市局局长办公会研究通过，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

临沂市市场监督管理局

2023年11月28日

# 依法处置恶意投诉、恶意举报行为 暂行规定（试行）

**第一条** 为维护市场秩序，促进社会诚信，防范因恶意投诉、恶意举报行为损害营商环境和消费环境，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》等法律法规规章，以及《中共中央 国务院关于深化改革加强食品安全工作的意见》《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，结合我市优化营商环境创新行动相关要求，制定本规定。

**第二条** 本规定所称恶意投诉行为，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。

**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。

**第四条** 认定恶意投诉、恶意举报行为，应当与一般消费者投诉、举报进行区分。

**第五条** 处置恶意投诉、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恶意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恶意投诉行为：

（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；

（四）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提起投诉的；

（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宣传用语、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；

（六）提供的投诉举报人基本信息存在姓名、电话号码、通讯地址等为虚假情况，例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；

（七）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；

（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）投诉具有团队化特征，内容显著专业化，文书高度格式化的；

(十)其他符合以索取高额赔偿为目的等恶意投诉特征的行为。

**第七条** 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、行政诉讼或向媒体曝光等为主要挟，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。

**第八条** 对符合第六条规定情形，认定为恶意投诉行为的，可根据具体情形作出如下处理：

(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。

**第九条** 对符合第七条规定，经核查认定为恶意举报行为的，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。严格落实《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》《山东省市场监督管理局 山东省财政厅关于印发〈市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法〉补充规定的通知》要求，对恶意举报，除可能引发食品安全事故或者涉嫌犯罪等有明确奖励规定的以外，原则上不予奖励；被侵权消费者及其委托代理人或者利害关系人在消费维权时实施的举报，按规定不予奖励。对不属于举报奖励范围的，应当明确告知举报人。慎用惩罚性赔偿，准确理解和适用惩罚性赔偿的民事责任。

**第十条** 对恶意投诉、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，并告知恶意投诉、恶意举报行为人应当承担的法律后果。

**第十一条** 落实处置恶意投诉举报案件归档制度。处置结束

时，应当将处置过程中形成的文字、视音频资料及时归档保存，做到一案一档。

**第十二条** 对反复受到恶意投诉举报的市场主体，投诉举报承办机构应根据投诉举报线索，进行现场核查，消除恶意投诉举报的诱因，并应及时排查、处置同类问题或共性问题。

**第十三条** 市场监管部门投诉举报受理机构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、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。

投诉举报异常名录不得对外公示发布。

**第十四条** 市场监管部门将投诉举报异常名录、有关案例及时通报当地纪检监察部门、人民法院、人民检察院、公安部门、司法行政部门、信访部门、12345 便民服务热线等，实现投诉举报异常名录信息以及相关投诉举报、行政处罚工作信息的共享和互通，争取获得相关部门对投诉举报处置工作的理解和支持。运用信用监管手段，对恶意投诉举报人形成“一处失信、处处受限”的信用监管格局。

**第十五条** 市场监管部门投诉举报受理机构应当强化对恶意投诉举报信息的收集，积极会同法制工作机构进行研判，发现涉嫌敲诈勒索、诈骗等违法犯罪行为的，应及时移送公安部门处理。

**第十六条** 加大执法监督工作，避免在处置恶意投诉举报中出现滥用行政处罚权、行政调解特殊地位等问题，依法履行职责。

**第十七条** “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。

**第十八条** 本规定由临沂市市场监督管理局负责解释。

**第十九条** 本规定自 2023 年 12 月 1 日起施行，有效期至 2025 年 11 月 30 日。

