

晋城市市场监督管理局

关于对《关于依法规范市场监管领域 投诉举报行为持续优化营商环境的暂行规定 (征求意见稿)》征求意见的通知

各有关单位、社会组织及各界人士：

为规范市场监管领域投诉举报行为，保护消费者和经营者合法权益，优化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》《山西省优化营商环境条例》等规定，结合我市实际，我局起草了《关于依法规范市场监管领域投诉举报行为持续优化营商环境的暂行规定(征求意见稿)》。现就该《征求意见稿》向社会公开征求意见和建议，如有意见和建议请以邮件、电话等方式提出。征求意见截止时间为2025年7月28日。

联系人：张丹丹

联系电话：2035909

邮箱：jcsxbsck@163.com

晋城市市场监督管理局

2025年7月21日

关于依法规范市场监管领域投诉举报行为持续优化营商环境的暂行规定（征求意见稿）

为规范市场监管领域投诉举报行为，保护消费者和经营者合法权益，优化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》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《优化营商环境条例》《市场监督管理行政处罚程序规定》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《山西省优化营商环境条例》《山西省消费者权益保护条例》等规定，结合我市实际，制定本暂行规定。

第一章 总 则

第一条 本规定所称投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。

本规定所称举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。

第二条 消费者提出投诉、举报，应当明确目的或者诉求，市场监督管理部门应当根据其内容，对投诉、举报按照相应的程序分别予以处理。

第三条 投诉、举报应当遵守法律、法规、规章和有关规范

性文件的规定。不得利用投诉、举报牟取不正当利益，侵害经营者的合法权益，扰乱市场经济秩序。依法严厉打击以投诉、举报形式实施敲诈勒索等违法犯罪行为。

对商品标签标识、说明书、宣传材料等存在瑕疵但不影响商品质量且不会对消费者造成误导的惩罚性赔偿诉求（或投诉）可不予受理，举报上述行为的可不予立案。

发现以夹带、调包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式骗取经营者赔偿，或者以投诉、举报相威胁，进行敲诈勒索的，经营者可以向公安机关报案。市场监督管理部门在投诉、举报处理中发现上述情况的，应当依法及时移送公安机关予以处理；涉嫌犯罪的，由公安及司法机关依法追究刑事责任。

第二章 投诉有关规定

第四条 消费者向市场监督管理部门投诉，市场监管部门应依法做好相关投诉处置工作。

第五条 投诉应当提供下列材料：

- （一）投诉人的姓名、电话号码、通讯地址；
- （二）被投诉人的名称（姓名）、地址；
- （三）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。

投诉人采取非书面方式进行投诉的，市场监督管理部门工作人员应当记录前款规定信息。

委托他人代为投诉的，还应当提供授权委托书原件以及受托

人身份证明。

投诉请求应当包括：消费者主张修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等具体请求。

消费者权益争议事实应当包括：消费者购买、使用商品或者接受服务的内容、时间、地点、涉及金额、争议情况等具体事实。

第六条 投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：

（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；

（二）法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；

（三）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；

（四）多人使用同一电话号码、通讯地址进行投诉，信息明显虚假的；

（五）无法提供消费关系证明或者其他相关证据材料，无法证明消费者权益争议事实的；

（六）除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；

（七）未提供本规定第五条规定的材料的；

（八）法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

第七条 判断是否属于为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，应当结合投诉人的身份、投诉目的、手段、理由、数量等因素予以综合研判、甄别。存在以下情形之一的，一般可以认定为不以生活消费需要购买、使用商品或者接受服务：

（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相关证据的；

（二）多人使用同一电话号码或同一通讯地址进行投诉，信息明显虚假的；投诉人以营利为目的受雇于他人进行投诉或信息共享的；

（三）购买、使用商品或者接受服务明显超出合理生活消费数量或者次数、不合常理的跨地域购买商品的；

（四）知道或应当知道商品或服务存在质量、标签等问题仍然购买商品或接受服务，以提起投诉、向媒体曝光等方式要挟生产经营者索要赔偿金的；

（五）同一投诉人在短时间内在不同地点购买同一商品或接受同一服务进行投诉，明显不合常理的；

（六）对同类商品或服务进行大量频繁投诉，且投诉内容呈现重复性、格式化特点的；

（七）投诉人一次发起 3 件以上(含本数)投诉或者 3 人以上(含本数)向同一经营者或同行业经营者反复购买相同或相似商品进行投诉的；

（八）投诉人以相同或相似商品为标的物多次提起投诉、信

访、信息公开、行政复议和行政诉讼的；

（九）未因购买商品或者接受服务损害其人身、财产权益的，仅以网页、商品或者服务的广告宣传、标签标识等存在轻微违法为由要求生产者赔偿的；

（十）通过夹带、调包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式恶意制造或虚构消费者权益争议事实的，胁迫或者变相胁迫经营者的；

（十一）向行政部门投诉被受理后又申请撤回次数较多的；

（十二）其他以牟利为目的，不属于为生活消费需要购买、使用商品或接受服务的情形。

符合上述情形之一的，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条规定可不予受理，并将不予受理决定于收到投诉之日起7个工作日内告知投诉人。投诉已受理的，且符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定的可终止调解，并自作出终止调解决定之日起7个工作日内告知投诉人和被投诉人。法律、法规或者其他上级规范性文件另有规定的除外。

第三章 举报有关规定

第八条 举报人应当提供涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的具体线索，对举报内容的真实性负责。举报人采取非书面方式进行举报的，市场监督管理部门工作人员应当记录。

第九条 市场监督管理部门应当按照《市场监督管理行政处

罚程序规定》等有关规定对举报线索进行核查,并决定是否立案。

举报人实名举报的,市场监督管理部门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。

第十条 以获得惩罚性赔偿和奖励为目的,存在以下情形之一的,一般可以认定为利用举报谋取不正当利益。

(一) 不以生活消费需要购买、使用商品或者接受服务;

(二) 通过夹带、掉包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式骗取经营者的赔偿或者对经营者进行敲诈勒索等涉嫌违法犯罪的;

(三) 以提起举报胁迫或变相胁迫生产经营者谋取利益的;

(四) 多次举报经营者存在同类违法行为,经市场监管部门核查后认定举报的违法行为不属实的;

(五) 多次就举报事项提起行政复议或诉讼请求,经复议机关或司法机关认定不予受理或驳回,再次以类似事项提出的;

(六) 多次就同类举报事项申请政府信息公开,经相关部门认定不属于公开范围的或者不符合公开情形的;

(七) 多次就同类举报事项向纪检监察部门、信访部门反映,经查证不属实的;

(八) 其他利用举报牟取不正当利益的行为。

符合上述情形之一的,不支持奖励和惩罚性赔偿请求,法律、法规、规章等另有规定的,从其规定。

第十一条 市场监督管理部门要利用信息化手段,探索编制

和动态更新非法牟利性职业索赔异常名录（以下简称异常名录）。对异常名录内举报人提出的举报，按照相关举报奖励规定从严审核。对被公安机关、人民法院确认构成敲诈勒索、诈骗等违法犯罪行为的举报，不得进行奖励。

第十二条 对不同姓名举报但共用电话号码、通讯地址等联系方式的，要严格核实其身份信息，可以要求其提交身份证明原件，并可要求当事人到场核实身份；通过有关部门协助核实举报人相关身份信息等采集和利用投诉举报异常名录过程中，应当依法保护举报人的个人信息和隐私。

第四章 部门信息共享及协作

第十三条 深化部门联动，加强部门信息共享，建立投诉举报、行政复议、行政诉讼、信息公开、信访等数据信息定期通报机制，及时会商研判重点、难点问题。

（一）市场监管部门要审慎判定、及时梳理非法牟利性职业索赔投诉举报件，定期抄送各有关部门，并适时召开联席会议，就辖区非法牟利性职业索赔动态进行信息互通、态势研判，形成工作预案和应对策略。要进一步完善和落实行政执法和刑事司法工作衔接机制，强化部门协作和信息共享。注重强化对投诉举报的大数据分析，发现和搜集涉嫌违法犯罪线索，按照有关规定及时移送公安等部门处理。

（二）人民法院要充分发挥审判职能，甄别正当起诉和以追

求不正当利益为目的的滥诉行为，依照《最高人民法院关于审理食品药品惩罚性赔偿纠纷案件适用法律若干问题的解释》及相关规制滥诉的规定，依法处理。对不符合立案条件的，依法不予立案或者裁定驳回起诉。

（三）人民检察院要依法履行法律监督职责。加强与人民法院、公安等部门协作配合，统一执法司法理念，统一证据认定标准。对公安机关移送的涉嫌敲诈勒索、诈骗等构成犯罪的行为依法开展审查逮捕、审查起诉工作，注重落实宽严相济的刑事司法政策。积极提出加强立法和完善制度机制的意见建议，促进综合治理水平的提升。

（四）公安部门要依法严厉打击以“打假”为名的敲诈勒索、诈骗、诬告陷害等违法犯罪行为，指导、提醒商家及时搜集、固定相关证据并向公安机关进行举报；接收各部门在处理职业索赔人投诉举报过程中发现的违法犯罪线索，迅速开展调查，形成打击恶意索赔行为的高压态势，有效降低非法牟利性职业索赔投诉举报数量。

（五）司法行政部门要充分履行复议职能，区分利用投诉、举报谋取不正当利益行为和普通生活消费行为，依法审查复议申请人资格及其与被复议行政行为的利害关系。依法支持市场监督管理部门对投诉举报的规范处置行为，行政机关对举报事项调查后作出的不予立案决定以及对被举报人是否进行处罚或者处罚轻重均与举报人没有行政上的利害关系。

（六）信访部门在受理各类投诉举报信访事项时，对多次重复举报疑似职业索赔人信访问题要有效甄别，分析研判职业索赔人的信访形势；在办理群众的各类投诉信访事项过程中，对涉及恶意索赔、恶意投诉信访人的诉求，支持相关行政部门的处置。

（七）大数据部门根据需要提供 12345 政务服务便民热线有关投诉举报信息数据，动态优化政务服务便民热线考核相关指标。

第十四条 建立异常名录信息共享互通会商机制。市县两级市场监管部门与本级纪检监察、人民法院、检察院、公安、司法行政、信访、12345 政务热线等部门建立共享数据信息渠道，定期召开会议，实现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。

第十五条 建立健全遏制恶意投诉举报行为处理的容错机制。对市场监督管理部门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以及满意度测评存在问题的情况，如能提供合理的解释和相关材料，原则上不纳入纠错考核机制和投诉举报异常处理或者满意度测评考核等，以鼓励市场监督管理部门积极履职，勇于担当作为。市场监督管理部门要加强与各级纪检监察、人民法院、检察院、公安、司法行政、信访、12345 政务热线等部门的沟通，上述部门应当给予理解和支持。

第五章 加强宣传教育

第十六条 相关职能部门依托各大媒体、公众号、自媒体平台开展全方位、多形式的线上线下一体化消费维权宣传，推动形成诚信经营和依法维权的氛围。

第十七条 充分发挥晋城市和各县区消费者权益保护组织桥梁纽带作用，广泛开展相关法律、法规和政策宣讲培训，提升经营者和消费者守法、懂法、诚信意识，推动社会共治。

第十八条 通过消费提醒、消费教育等方式，指导经营者和消费者提升证据固定意识，尤其是利用投诉、举报进行敲诈勒索、威胁恐吓等涉嫌违法犯罪的，及时做好线索移送。

第十九条 法律、法规、规章和上级规范性文件对本暂行规定内容有其他规定的，从其规定。

第二十条 本规定自印发之日起施行，有效期两年。