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)

* 为依法规范鄂尔多斯市市场监管领域投诉举报处置工作，持续优化营商环境和创建放心消费环境，切实保障消费者合法权益，根据《[中华人民共和国消费者权益保护法](https://www.pkulaw.com/chl/a347c82e6a7d13aabdfb.html?way=textSlc" \t "https://www.pkulaw.com/lar/_blank)》《[中华人民共和国消费者权益保护法实施条例](https://www.pkulaw.com/chl/2a8cd7f3b9d44fd2bdfb.html?way=textSlc" \t "https://www.pkulaw.com/lar/_blank)》《[市场监督管理投诉举报处理暂行办法](https://www.pkulaw.com/chl/b35d80a382084d1abdfb.html?way=textSlc" \t "https://www.pkulaw.com/lar/_blank)》等法律、法规、规章和《中共中央 国务院关于[深化改革加强食品安全工作的意见](https://www.pkulaw.com/chl/6402785cc5884ec3bdfb.html?way=textSlc" \t "https://www.pkulaw.com/lar/_blank)》《[国务院关于加强和规范事中事后监管的指导意见](https://www.pkulaw.com/chl/c02f5da5e2dd1eeabdfb.html?way=textSlc" \t "https://www.pkulaw.com/lar/_blank)》（国发〔2019〕18号）、《[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](https://www.pkulaw.com/chl/783b288ab21b7449bdfb.html?way=textSlc" \t "https://www.pkulaw.com/lar/_blank)》（国办发〔2019〕38号）和《市场监管总局关于印发<市场监管部门优化营商环境重点举措（2024年版）>的通知》（国市监注发〔2024〕84号）等文件精神，结合工作实际制定本规定。

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。

**第二条**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。

**第三条**提出投诉、举报，应当明确目的或者诉求，处理投诉举报的工作人员应当根据其内容，对投诉、举报按照相应的程序分别予以处理。  
　　通过全国12315平台投诉、举报的，按照平台指引分别进行投诉和举报，处理投诉举报的工作人员按照平台规则予以处理。

**第四条**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。  
　　商品或者服务的标签标识、说明书、宣传材料等存在不影响商品或者服务质量且不会对消费者造成误导的瑕疵的，不得依据《消费者权益保护法》、《食品安全法》等法律法规要求经营者增加赔偿。  
　　市场监督管理部门在处置投诉、举报中发现以夹带、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，或者以投诉、举报相威胁，进行敲诈勒索的，依法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**  
**第五条**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，可依法向市场监督管理部门投诉。市场监管部门依法做好相关投诉处置工作。

投诉人应当提供真实身份信息，有明确的被投诉人、具体的投诉请求和事实依据。

**第六条**符合《[市场监督管理投诉举报处理暂行办法](https://www.pkulaw.com/chl/b35d80a382084d1abdfb.html?way=textSlc" \t "https://www.pkulaw.com/lar/_blank)》第[十五条](https://www.pkulaw.com/chl/b35d80a382084d1abdfb.html?way=textSlc" \l "tiao_15" \t "https://www.pkulaw.com/lar/_blank)列举的六种情形之一的，市场监管部门不予受理。

**第七条**综合考虑投诉人、投诉目的、购买行为、投诉数量等因素，存在以下情形的，一般可以认定为“不为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务”：  
　　（一）不配合核实验证身份信息，且无法提供消费关系证明和其他相关证据的；  
　　（二）提供虚假的投诉人基本信息，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进行投诉的；  
　　（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，特别是向同一经营者或者同行业经营者反复、多次购买相同、同类产品或者接受同类服务，并以此为标的物投诉的；  
　　（四）明知或应知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，以获得惩罚性赔偿为目的；

（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，明显不合常理的；  
　　（六）对同类事项频繁提起投诉，投诉内容显著专业化、文本高度格式化的；  
　　（七）未因购买商品或者接受服务损害其人身、财产权益的，仅以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经营者赔偿的；  
　　（八）通过夹带、掉包、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；

（九）其他利用投诉牟取不正当利益的行为。  
　　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](https://www.pkulaw.com/chl/b35d80a382084d1abdfb.html?way=textSlc" \t "https://www.pkulaw.com/lar/_blank)》第[十五条](https://www.pkulaw.com/chl/b35d80a382084d1abdfb.html?way=textSlc" \l "tiao_15" \t "https://www.pkulaw.com/lar/_blank)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](https://www.pkulaw.com/chl/b35d80a382084d1abdfb.html?way=textSlc" \t "https://www.pkulaw.com/lar/_blank)》第[二十一条](https://www.pkulaw.com/chl/b35d80a382084d1abdfb.html?way=textSlc" \l "tiao_21" \t "https://www.pkulaw.com/lar/_blank)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、法规或者其他上位政策另有规定的除外。

**第八条**鼓励消费争议双方平等协商、自行和解。除法律、法规另有规定外，经消费争议双方同意，市场监管部门采用调解的方式处理投诉；调解不成的，争议双方可以通过司法途径或其他途径解决。对于投诉中反映的涉嫌违反市场监管管理法律、法规、规章的线索，市场监管部门依法予以核查。

**第三章　举报有关规定**  
**第九条**自然人、法人或者其他组织发现经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章行为线索的，可依法向市场监督管理部门举报。举报人应当提供涉嫌违法的具体线索，对举报内容的真实性负责。

**第十条**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](https://www.pkulaw.com/chl/edfd8c9d7308f1babdfb.html?way=textSlc" \t "https://www.pkulaw.com/lar/_blank)》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，有处理权限的市场监督管理部门还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。对不同姓名实名举报但共用电话号码、通讯地址等联系方式的，应严格核实举报人身份信息，可要求其提交身份证明原件或到场核实身份。

**第十一条**对利用举报牟取不正当利益，侵害经营者合法权益，扰乱市场经济秩序的行为，市场监管部门可结合举报线索和实际情况综合判断是否属于利用举报牟取不正当利益：  
　　（一）通过夹带、掉包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式人为制造索赔理由，骗取经营者的赔偿或者对经营者进行敲诈勒索的；  
　　（二）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；  
　　（三）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；  
　　（四）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；  
　　（五）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；  
　　（六）其他利用举报牟取不正当利益的行为。  
　　对符合上述情形之一的举报，应依法严格核实举报人身份。对经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的，市场监管部门要认真核查处置，依法做出立案或者不予立案决定。对不符合举报奖励规定的，不予奖励。  
　　对符合前述第一项情形的，市场监督管理部门可将违法线索移送公安机关处理；对符合前述第二项至第五项的情形，如判断举报人确实属于利用举报牟取不正当利益，可作出不重复处理决定，不予受理相关举报事项。

**第十二条**完善包容审慎机制，对投诉举报中涉及的轻微违法、首次违法等未造成危害后果或者后果轻微的行为，按照“处罚与教育相结合”、“过罚相当”的原则，准确运用行政处罚裁量基准，确保执法效果和规范目的相匹配。加强执法监督及廉政防范，有效控制执法风险。

**第四章　部门信息共享及协作**  
**第十三条**建立异常名录信息共享互通会商机制。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、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。

**第十四条**异常名录信息实行动态更新，由12345政务服务便民热线、人民法院、检察院、公安、司法、信访等部门单位依据职能及时收集，由市场监管部门汇总。采集和利用异常名录过程中，应当依法保护投诉举报人的个人信息和隐私，不得向社会公开发布。

**第十五条**充分发挥市旗（区）两级市场监管、法院、检察院、公安、司法行政、信访、12345政务热线等多部门联动作用，适时召开会议，实现信息互通和共享，及时研判重点、难点问题。

**市场监管部门**要审慎判定、及时梳理非法牟利性投诉举报件，更新完善异常名录，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，并按照有关规定及时移送公安等部门处理。

**人民法院**要充分发挥行政审判职能。对市场监管部门根据[行政处罚法](https://www.pkulaw.com/chl/6add260f579ab541bdfb.html?way=textSlc" \t "https://www.pkulaw.com/lar/_blank)等法律、法规作出的不予处罚、从轻或减轻处罚等决定，人民法院依法予以支持。对投诉举报人滥用诉权的行为依法予以规制，行政行为对当事人的合法权益明显不产生实际影响的，依法不予立案或裁定驳回起诉。依法支持市场监管部门对利用投诉、举报牟取不正当利益行为进行处置。  
　　**人民检察院**要依法履行法律监督职责。与公安局加强侦查监督与协作配合，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。在司法办案中加强对涉及职业打假有关法律政策问题的收集研究，重在发现漏洞和问题，并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。  
　　**公安部门**要依法打击违法犯罪行为。针对通过夹带、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的，构成违反治安管理的，依照《[中华人民共和国治安管理处罚法](https://www.pkulaw.com/chl/1095cd22312af2f3bdfb.html?way=textSlc" \t "https://www.pkulaw.com/lar/_blank)》的规定处理；涉嫌犯罪的，依法追究刑事责任。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，并迅速展开调查，有效降低非法牟利性职业索赔投诉举报数量。  
　　**司法行政部门**要依法办理行政复议案件，依法确认复议申请人资格；着重依法审查复议申请是否符合《行政复议法》及其实施条例规定的受理条件、申请人是否具有法律、法规或者规章规定的投诉举报请求权、投诉举报事项与其是否具有行政法上的利害关系、复议请求是否属于行政复议的范围。

**信访部门**要在开展信访工作过程中，收集掌握职业索赔人信访信息，分析研判职业索赔人的信访形势，对涉及利用投诉、举报牟取不正当利益行为的，依法支持相关部门的处置。

**12345政务热线管理部门**要结合本规定动态优化12345热线考核相关指标，常态化收集相关职业索赔恶意投诉举报信息线索，及时反馈市场监管部门，协助完善异常名录。

**第十六条**12345政务热线管理部门、司法、法院、检察院、纪检监察等部门要从考核监督、行风建设等各方面形成应对职业索赔恶意投诉举报的行政执法容错机制，对涉及投诉举报复议诉讼案件中的新类型、改革探索性案件以及因制度设计等原因发生纠错的案件，原则上不纳入纠错考核机制、投诉举报异常处理或者满意度测评考核等，以鼓励执法人员积极履职。

**第五章　加强宣传教育**  
**第十七条**依托各大媒体、公众号、自媒体平台开展全方位、多形式、全覆盖的线上线下一体化消费维权宣传，推动形成诚信经营和科学维权的氛围。

**第十八条**充分发挥鄂尔多斯市和各旗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，推动社会力量共治共为。

**第十九条**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。

**第二十条**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。  
　　本暂行规定由鄂尔多斯市市场监督管理局负责解释。

**第二十一条** 本暂行规定自2025年 月 日之日起施行，有效期两年。