

# 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

为营造保定市良好的营商环境和消费环境，促进社会诚信体系建设，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，根据《消费者权益保护法》《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》《河北省优化营商环境条例》《河北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** 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。

**第三条** 鼓励社会公众积极举报市场监管领域重大违法行为。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。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。

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，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，依照《中华人民共和国治安管理处罚法》等有关法律、法规处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## **第二章 投诉有关规定**

**第四条** 投诉应当提供投诉人的真实姓名和可以取得联系的电话号码、通讯地址；被投诉人的名称（姓名）、地址，并应当提出具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。

**第五条** 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）不配合市场监管部门核实验证身份信息，不能提供投诉人与被投诉人基本信息、提供虚假信息或者代为投诉

不能提供授权委托书原件及委托人身份证明的；

（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）未提出具体明确的投诉请求的；

（六）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；

（七）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的；

（八）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；

（九）法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

**第六条** 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，应当综合考虑投诉人的身份、投诉目的、手段、理由、数量等因素。存在以下情形的，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）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；

（二）知道或者应当知道商品或者服务存在质量、标签等问题仍然购买商品或者接受服务，以获得惩罚性赔偿为目的的提起投诉的；

（三）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；

（四）向同一经营者或者同行业经营者反复多次购买相同、相似商品或者接受服务，同时或者分别提起投诉的；

（五）同一时间或者短时间内以相同或相似事由多次投诉同一行政辖区内不同生产经营者的；

（六）投诉中胁迫或者变相胁迫生产经营者的；

（七）未因购买商品或者接受服务受到人身、财产权益的损害，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生产者赔偿的；

（八）其他可合理认为不以生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的。

**第七条** 有处理权限的市场监督管理部门，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。

除法律、法规另有规定外，市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉。市场监督管理部门可以委托消费者协会或者依法成立的其他调解组织等单位代为调解。

出现《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定情形的，调解应当终止，市场监督管理部门应当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。

### **第三章 举报有关规定**

**第八条** 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、规章的行为线索，可以向市场监督管理部门举报。举报人应当提供涉嫌违法的初步证明和具体线索，对举报内容的真实性负责。

**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，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。

法律、行政法规、地方性法规、部门规章另有规定的除外。

**第十条** 经核查，符合立案条件的，应当予以立案。违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果的，不予行政处罚。初次违法且危害后果轻微并及时改正的，可以不予行政处罚。当事人有证据足以证明没有主观过错的，不予行政处罚。

**第十一条** 市、县市场监督管理部门要利用信息化手段，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。在发放奖励时，应当现场核实举报人信息。举报人应当在被告知奖励决定之日起 30 个工作日内，由本人凭有效身份证明领取奖励。委托他人代领的，受委托人须同时持有举报人授权委托书原件、举报人和受托人的有效身份证明。举报人无正当理由逾期未领取奖金的，视为主动放弃。

**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** 建立市县两级市场监管、法院、检察院、公安、司法行政、信访等多部门联动机制，提高生产者、销售者和服务提供者的产品质量和守法意识，遏制非法牟利性职业索赔行为。

（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，并按照有关规定及时移送公安等部门处理；异常名录信息的内容包括但不限于：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、涉及领域或者商品服务类别等内容。

（二）**人民法院**要充分发挥司法职能，区分职业索赔人和普通消费者的行为，对非法牟利性职业索赔人所提诉讼，经审查属于违反“诚实信用、公序良俗”基本法律原则，扰乱市场经济秩序，浪费公共资源和司法资源的行为，则对其牟利性主张依法不予保护。坚决遏制恶意诉讼行为，发现涉

嫌犯罪线索的，依法移交公安部门处理。对受理的案件采取审慎适用惩罚性赔偿规定的审判理念，对“知假买假”一般不适用惩罚性赔偿规定。同时坚持行政处罚不必然导致民事赔偿责任的理念，审慎研判销售者是否明知、是否存在欺诈行为、食品是否有质量问题等重要事实依据，限制职业索赔人牟利行为。

（三）**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。在司法办案当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。

（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**要依法履行复议职能。在案件审理中，严格区分职业索赔人与普通消费者的行为。对于职业索赔人提出的复议申请严格依照《中华人民共和国行政复议法》的有关规定审查申请人资格，对非基于保护其自身合法

权益为目的申请复议的，不予支持。

（六）**信访部门**要负责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；在处理群众的各类投诉及诉求请求过程中，对涉及恶意索赔、恶意投诉举报人的诉求，支持行政机关不予受理投诉举报的立场。

**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。

**第十六条** 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。

本暂行规定由保定市市场监督管理局负责解释。

本暂行规定自 2024 年 7 月 1 日起施行，有效期至 2026 年 6 月 30 日。