



商洛市市场监督管理局 关于印发《商洛市市场监督管理局不正当 牟利性投诉举报处理暂行规定》的通知

商市监发〔2025〕9号

各县区市场监管局，各直属单位、各科室：

《商洛市市场监督管理局不正当牟利性投诉举报处理暂行规定》已经商洛市人民政府同意，现印发给你们，请结合实际遵照执行。

该规定旨在进一步规范我市市场监管领域投诉举报处理工作，依法处理不正当牟利性投诉举报行为，持续优化消费营商环境，建设诚信商洛。各单位要高度重视，严格按照规定要求，扎实做好相关工作，切实维护消费者合法权益和公平有序的市场秩序。

商洛市市场监督管理局

2025年2月19日

（行政规范性文件：商规〔2025〕001—市市场监管局001）



商洛市市场监督管理局 不正当牟利性投诉举报处理暂行规定

第一条 为进一步规范基层投诉举报处理工作，不断优化消费营商环境，建设诚信社会，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》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等法律法规，结合商洛市实际，制定本规定。

第二条 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的投诉；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、规章线索的举报，市场监督管理部门应依法处理。

第三条 本规定所指不正当牟利性投诉举报，是借消费维权、提供违法线索名义，滥用投诉举报权利谋取不正当利益，扰乱市场主体正常经营活动、行政机关正常工作秩序，过度占用行政资源的行为。

第四条 处理不正当牟利性投诉举报应当坚持依法行政，依法监管，突出问题导向，实施分类指导。坚持过罚相当、处罚与



教育相结合原则，依法用好警告、责令整改等手段。

第五条 对不正当牟利性投诉举报的认定考量，应当从是否以牟利为目的，是否知假买假，购买商品或服务的数量、频次是否明显超出合理生活消费需求，以及阶段性投诉举报数量、相关行政复议和诉讼的数量等进行综合研判。有下列情形之一的，视为不正当牟利性投诉举报。

（一）投诉人提供的身份证、现住址、联系方式等身份信息明显不真实。受雇于他人或者冒用他人名义进行投诉。无法提供消费关系证明和事实依据的；

（二）购买商品或者服务的数量、频次明显超出合理生活消费需要；

（三）明知商品存在质量、标签、超保质期等问题，仍然购买或明知服务超出经营范围仍然要求生产经营者提供服务，并以投诉举报、打假维权、向媒体曝光等方式进行要挟要求经营者补偿或赔偿的；

（四）购买商品或接受服务获得惩罚性赔偿后，再次购买存在相同问题商品或接受存在相同问题服务又索取赔偿的；

（五）短时间内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分别提起投诉举报的；



(六)未因购买商品或接受服务损害其人身、财产合法权益，仅以其广告宣传、标签标识、价格标注、说明等行为违反规定为由要求经营者赔偿的；

(七)同一投诉举报人对同一经营者短期内大量投诉举报，不同投诉举报人同谋分别投诉举报同一经营者的；

(八)通过夹带、掉包、造假，或篡改商品生产日期、捏造事实等方式骗取经营者的赔偿，或对经营者进行敲诈勒索的；

(九)投诉举报的数量、相关行政复议和诉讼的数量有明显异常的；

(十)其他符合不正当牟利性投诉举报特征的行为。

第六条 商洛市市场监督管理局建立不正当牟利性投诉举报异常名录。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、复议或者诉讼数量等内容。采集和利用信息应当注意保护个人信息和隐私。

第七条 商洛市市场监督管理局负责异常名录的编制和动态更新工作。各县（区）市场监督管理部门按照上述异常名录主要内容，及时将本地受理的不正当牟利性投诉举报人信息上报市局异常名录编制部门。

第八条 建立不正当牟利性投诉举报异常名录信息定期通报制度。各县（区）市场监管部门要结合实际，将异常名录每半



年通报当地纪检监察、法院、检察院、公安、行政复议、信访、热线机构等部门单位，进一步完善和落实行政执法和司法工作衔接机制，强化部门协作和信息共享。

不正当牟利性投诉举报异常名录只用于市场监管领域内投诉举报处理工作，不得对外发布。

第九条 处理不正当牟利性投诉举报应当区分投诉与举报，分别进行处理。

第十条 符合第五条规定的情形或列入异常名录的投诉举报人，其类似投诉，结合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》相关规定，不予受理。

第十一条 受理的投诉，应当坚持调解自愿原则，不得强迫一方当事人同意调解或者和解。依法终止调解的，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。

第十二条 对于投诉中反映的违法线索，属于市场监管部门管辖的，应当依法进行调查处理，不得为促成调解而不予调查处理。

第十三条 举报事项应按照相关规定予以核查。举报人实名举报的，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。举报人要求告知是否立案的，其应当提供真实身份证明和有效联系方式。



第十四条 在处理不正当牟利性投诉举报过程中发现有敲诈勒索等涉嫌违法犯罪行为的，应当提醒被投诉举报人向公安机关报案，并及时将案件线索移交公安机关。

第十五条 严格适用重大违法行为举报奖励制度。对不正当牟利性投诉举报，原则上不支持奖励，但是符合《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》《陕西省市场监管领域重大违法行为举报奖励实施细则》等的除外。

第十六条 落实投诉举报案件归档制度。处理结束时，应当将处理过程中形成的文字及视音频资料及时归档保存，做到一案一档。

第十七条 对不正当牟利性投诉举报，要依法把好受理关口，强化程序意识，避免程序瑕疵。在处理不正当牟利性投诉举报过程中，市场监督管理部门应当加强对执法人员的严格管理，对发现执法人员与投诉举报人合谋牟取个人利益或借机打击报复等滥用行政权力行为，应依法处理。

第十八条 本暂行规定自 2025 年 3 月 15 日施行，有效期 2 年。