

紫金县市场监督管理局处置职业索赔人 恶意投诉举报行为暂行规定 (征求意见稿)

第一条 为营造良好的营商环境和消费环境，促进社会诚信建设，防范以牟利为目的的职业索赔人恶意投诉举报行为过多占用有限的行政资源，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》《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》，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》《国务院办公厅关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》（国办发〔2019〕38号）《最高人民法院关于引导和规范职业打假人的建议的答复》（法办函〔2017〕181号），结合紫金县实际，制定本规定。

第二条 本规定所称职业索赔人恶意投诉举报行为，是指行为人购买商品或接受服务并非为了生活消费，也非为了提升产品质量或服务 quality，而是以个人牟利为目的故意找假买假，甚至频繁通过重复维权、复议、诉讼、信访等形式恶意浪费行政、司法资源的行为。

第三条 本着审慎原则，对职业索赔人恶意投诉举报行为，与一般消费者投诉举报行为进行区分。

第四条 判断是否存在职业索赔人恶意投诉举报行为，首先要符合投诉举报人不以维护合法权益、促进依法经营为目的，而是以追求惩罚性赔偿、获得经济利益为目标。再结

合个案的具体情形，从以下几个方面进行综合判断、甄别，符合下列其中一项以上即可判断为职业索赔人恶意投诉举报行为：

（一）投诉举报人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广告宣传、标签标识等行为违反法律强制性规定为由要求经营者赔偿的。

（二）提供虚假的投诉举报人基本信息，如不同投诉举报人使用同一手机号码、同一地址或借用他人名义进行投诉举报。

（三）投诉举报人特意寻找存在质量问题的商品或服务，在明知商品或服务存在质量问题的前提下仍然购买商品或接受服务。

（四）投诉举报人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。

（五）投诉举报人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又索取赔偿或奖励的。

（六）投诉举报人购买、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；不合常理的跨地域购买商品。

（七）投诉举报人的投诉举报、信访、信息公开、提出的行政复议、诉讼等各类数量，远超正常范畴。

（八）对同类事项进行大量投诉举报，投诉举报内容、请求呈现格式化特点。

（九）其他符合以牟利为目的购买商品或接受服务等恶意投诉举报特征的行为。

第五条 经认定属于职业索赔人恶意投诉行为的，依法作出如下处理：

（一）根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条规定，要求投诉人提供真实的身份信息、电话号码、通讯地址。

（二）根据《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。

（三）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。

第六条 经认定属于职业索赔人恶意举报行为的，依法作出如下处理：

（一）对涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章行为的，要认真核查处置；对涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章行为以外线索的举报不予立案。

（二）举报人实名举报的，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款规定，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。告知应当使用统一、规范的格式文书，载明事实、理由、依据、结论等事项，并告知职业索赔人应当承担的法律后果。

（三）举报人要求告知是否立案的，要求其提供真实身份证明和有效联系方式。

第七条 经认定属于职业索赔人恶意举报的，按照《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》进行严格审核，在发放奖励时，应现场认真核实举报人信息。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现场协助核对身份后领取奖励。委托他人代领的，受托人须同时持有举报人授权委托书、举报人和受托人的有效身份证明。特殊情况可适当延长举报奖励领取期限，最长不得超过10个工作日。

举报人无正当理由逾期未领取奖金的，视为放弃奖励。

第八条 建立职业索赔人恶意投诉举报行为异常名录（以下简称异常名录）。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。

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；不得对外公示发布。

第九条 对职业索赔人恶意投诉举报行为信息进行汇总研判，发现涉嫌敲诈勒索、诈骗等行为，应及时移送公安机关处理。

第十条 对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，原则上不纳入纠错考核机制，以鼓励执法人员积极履职。

第十一条 本规定自发布之日起施行，有效期三年。