

吉林省市场监督管理厅
吉林省高级人民法院
吉林省人民检察院
吉林省公安厅文件
吉林省司法厅
吉林省信访局
吉林省政务服务和数字化建设管理局

吉市监联字〔2025〕19号

关于印发《吉林省依法处置牟取不正当利益投诉举报行为的指导意见（试行）》的通知

各市（州）市场监督管理局、人民法院、人民检察院、公安局、司法局、信访局、政务服务和数字化建设管理局，长白山市场监督管理局、公安局、司法局、信访局、政务服务和数字化建设管理局，梅河口市市场监督管理局、公安局、司法局、信访局、政

务服务和数字化建设管理局：

现将《吉林省依法处置牟取不正当利益投诉举报行为的指导意见（试行）》印发给你们，请认真贯彻落实。



吉林省依法处置牟取不正当利益投诉举报 行为的指导意见（试行）

为进一步优化营商环境，营造诚实守信市场环境和安全放心的消费环境，依法规范牟取不正当利益投诉举报行为，切实保护经营者和消费者合法权益，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《吉林省消费者权益保护条例》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等规定，结合我省实际，制定本指导意见。

一、工作目标

以习近平法治思想为指导，全面落实党中央关于建设全国统一大市场、促进民营经济发展壮大的决策部署，坚持依法行政、分类规制、协同共治，建立综合研判和处置牟取不正当利益投诉举报行为工作机制，构建更加科学合理的食品药品惩罚性赔偿实施机制。依法打击职业索赔、职业举报中存在的敲诈勒索、诈骗、滥用投诉举报权利等违法犯罪行为，净化消费市场，营造公平诚信市场环境。

二、牟取不正当利益投诉举报行为界定

本意见所称牟取不正当利益投诉举报行为，是指不为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，假借消费维权、打击假冒

伪劣等名义，以牟取不正当利益为主要目的，以“知假买假”、“即买即退”等为手段，滥用投诉、举报、行政复议、行政诉讼、信访等权利，索取惩罚性赔偿，严重破坏营商环境的行为。

具体认定应结合个案实际，经综合研判，下列情形可以作为认定牟取不正当利益投诉举报行为的重要参考因素。

(一) 购买、使用商品或接受服务的数量、频次明显超出合理生活消费需要，要求生产者或经营者承担惩罚性赔偿责任的；

(二) 同一投诉举报人超出合理生活消费需要，对同类经营者的同一种商品一个月内投诉3件以上(含3件)并索取惩罚性赔偿；3名及以上不同投诉举报人恶意串通、分别消费后分别投诉举报同一经营者或生产者索取惩罚性赔偿或高额补偿的；

(三) 明知或应知商品或服务存在质量问题，仍然购买商品或接受服务，并主张赔偿，获得惩罚性赔偿后，再次购买相同商品或服务进行索赔的；

(四) 未因购买商品或服务受到人身、财产权益损害，仅以商品或服务的广告宣传、标识标签、说明书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主张不合理赔偿的；

(五) 无实际消费关系，以反复举报、提起行政复议或诉讼、向媒体曝光等手段相要挟，迫使经营者支付赔偿金的；

(六) 超出合理生活需要，对同类商品或服务进行频繁、大量投诉举报，投诉举报内容呈现格式化、模板化、团伙化，向经营者索要财物的；

(七)通过夹带异物、调包商品、篡改商品信息、捏造损害后果等欺诈性手段，恶意制造经营者违法经营假象，骗取经营者赔偿或者对经营者进行敲诈勒索的；

(八)通过网络平台同一人或多人分工合作，对同一商品或同类商品同时、短期内在多地明显不合常理的进行投诉举报，以牟取不正当利益的；

(九)其他具有明显以牟取不正当利益而非解决真实消费争议或实施公益监督为目的特征的购买商品或接受服务后投诉举报的行为。

有下列情形之一，按照法律法规等相关规定，投诉举报处理部门应不予受理。

(一)投诉举报人不能提供真实身份信息或者不配合市场监管部门核实身份信息和事实依据的；

(二)不同投诉人使用同一手机号码、同一地址、提供相同的购买凭证等情形，存在利用同一证据材料投诉举报不同经营者等组织策划情形的；

(三)同一人使用不同身份信息反复投诉举报同一或同类经营者的；

(四)投诉举报人手机号码在三个工作日无法接通的，可以认定为基本信息虚假。

(五)多次举报生产者、经营者存在同类违法行为，举报事项已经核查终结，经认定不予受理或驳回，且没有新情况新理由，

仍通过各类平台和途径重复举报、行政复议、行政诉讼、申请政务信息公开、信访的；

（六）其他符合不予受理的情形。

三、牟取不正当利益投诉举报行为处置

各级市场监督管理部门应当畅通消费者投诉举报渠道，完善投诉举报处理机制，依法核实投诉人和实名举报人身份信息，对不提供或不配合市场监督管理部门核实身份的不予受理，已受理的终止调解；举报人要求告知是否立案的，应提供真实身份信息、通讯地址和有效联系方式，不能提供或拒不配合的视为匿名举报。

（一）投诉处理。对消费者的合法合理诉求，应当依法定程序组织调查调解，及时化解消费争议，维护社会稳定。对属于《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条和本意见第二条规定情形的投诉，经综合研判，对认定为牟取不正当利益的投诉依法不予受理，已受理的终止调解，不予受理决定和终止调解决定应在作出七个工作日内告知投诉人。

（二）举报处置。市场监管部门应对举报人反映的涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章等违法线索开展全面核查，符合不予立案条件的，作出不予立案决定；应当立案的，进行立案调查。

（三）行刑衔接。在处置牟取不正当利益投诉举报过程中，对购买者恶意制造生产者或经营者违法生产、经营假象骗取经营

者赔偿金，或者以投诉、起诉等方式相要挟，向生产者或经营者索取赔偿金，经市场监督管理部门核查后认为涉嫌犯罪的，通过行刑衔接机制移送公安机关依法处理。

(四) 建立名录。牟取不正当利益投诉举报异常名录由县(区)级市场监管部门申报、市(州)级市场监管部门审核、省市场监管部门复核，并通报至同级联合规制部门。强化信息化手段，逐步实现信息汇总共享、异常名录互认、数据实时动态更新。各级各部门要依法保护投诉举报人的个人信息，投诉举报异常名录暂不向社会公开发布。

(五) 支持维权。鼓励经营主体在受到牟取不正当利益投诉举报时，通过合法途径和手段收集证据，用以澄清事实、恢复名誉。支持经营主体通过法律渠道积极维权，确保自身的合法权益不受侵害。

四、协同联动相关事项

(一) 建立健全协同联动机制。

建立完善联席会议、信息共享、线索移送、联合执法、会商研判等多部门联动工作机制，定期组织召开部门联席会议。依托全省一体化政务服务平台，在坚持依法保护投诉举报人信息的前提下推动各部门共享异常投诉举报人名录、犯罪线索、处罚结果等信息，实现数据互联互通。

(二) 明确各部門职责。

1. 市场监督管理部门：立足职能，准确把握投诉受理范围、

举报立案条件，审慎判定、从严审查，严格落实《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第四十九条之规定，充分保护消费者和生产经营者的合法权益。进一步细化《异常投诉举报人名录》，及时汇总、动态更新，定期通报相关部门，实现信息共享，案件中发现的涉嫌敲诈勒索等违法犯罪线索及时移送公安机关。

2. 公安机关：依法严厉打击以“打假”为名的敲诈勒索、诈骗、诬告陷害等犯罪行为，接收各有关部门在处理牟取不正当利益投诉举报行为过程中发现的违法犯罪线索，依法依规处理，形成打击牟取不正当利益投诉举报行为的高压态势。

3. 司法行政部门：依法办理牟取不正当利益投诉举报行为人的行政复议申请，对申请人不是基于保护自身合法权益为目的的行政复议申请、不能证明与被投诉人之间存在消费纠纷的行政复议申请，行政复议机构依法不予支持。

4. 信访部门：对涉嫌牟取不正当利益的消费纠纷类信访事项，应甄别信访与行政投诉举报事项，综合研判，按照职责分类处置。依照《信访工作条例》规定，需要转送消费纠纷发生地各行业管理部门的，在受理前及时转送，涉及市场监管部门职责的由市场监管部门依法定途径和程序受理、办理。对已经市场监管部门认定为牟取不正当利益的消费纠纷类重复信访事项，各级信访部门不予受理。

5. 政务服务和数字化建设管理部门：严格落实《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》相关要求，完

善工单录入信息，建立 12345 政务服务平台与异常投诉举报人名录比对机制，异常投诉举报人名录内人员提交的工单应综合分析研判，属于违反“诚实信用、公序良俗”基本法律原则的工单，做好解释引导。将以牟取不正当利益投诉举报行为纳入公共信用信息管理。

6. 人民法院：加强府院联动，定期研究、解决处置牟取不正当利益投诉举报行为过程中的共性问题。就执法办案中遇到的疑难、复杂个性问题，及时启动联动会商，规范执法行为、统一评价标准。在审理涉及牟取不正当利益投诉举报行为的索赔案件过程中，对涉嫌敲诈勒索或虚假诉讼的，应当及时将有关违法犯罪线索、材料移送公安机关。

7. 检察机关：进一步完善落实行政执法和刑事司法工作双向衔接机制，强化部门协作和信息共享。依法履行法律监督职责，对公安机关移送的涉嫌敲诈勒索、诈骗等犯罪行为依法开展审查逮捕、审查起诉工作，全面准确落实宽严相济刑事政策。针对牟取不正当利益投诉举报案件办理中发现的社会治理问题，及时向有关部门提出检察建议。

五、工作保障措施

(一) 加强组织领导，密切协同配合。各地各部门要高度重视治理牟取不正当利益投诉举报行为工作，建立健全主要领导负总责、分管领导抓具体、责任部门抓落实的工作机制，细化分解任务，明确时间节点，确保各项措施落地见效。加强队伍建设，

配备专业力量，开展专题培训，提升执法人员专业能力和水平。

(二) 完善制度建设，强化技术支撑。加快完善异常投诉举报人名录管理、正当经营确认、行刑衔接、信用惩戒等方面制度规范，形成一套科学完备、运行有效的制度体系。充分发挥省一体化政务服务平台和大数据优势，推动投诉举报数据互联互通、异常信息自动比对、处理结果互认共享，提升智慧监管能力和水平。

(三) 注重宣传引导，营造良好氛围。加大法律法规和政策宣传解读力度，通过典型案例曝光、以案释法等方式，提高经营主体和消费者对牟取不正当利益投诉举报行为危害性的认识。畅通消费者正当维权渠道，引导消费者依法理性维权。大力弘扬诚信文化，倡导经营者守法经营，努力营造“失信受惩、守信受益”的社会氛围。