

长沙市市场监督管理局
长沙市中级人民法院
长沙市人民检察院
长沙市公安局 文件
长沙市司法局
长沙市信访局
长沙市行政审批服务局

长市监发〔2024〕13号

关于印发《关于依法规范投诉举报处置 持续
优化消费环境的暂行规定》的通知

湖南湘江新区商务和市场监管局、政法工作部、行政审批服务局，
经开区市场监管局，各区县（市）市场监管局、人民法院、人民

检察院、司法局、信访局、行政审批服务局，各分县市公安局：

现将《关于依法规范投诉举报处置 持续优化消费环境的暂行规定》印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。



长沙市市场监督管理局



长沙市中级人民法院



长沙市人民检察院



长沙市公安局



长沙市司法局



长沙市信访局



长沙市行政审批服务局

2024年8月29日

(公开属性：主动公开)

关于依法规范投诉举报处置 持续优化消费环境的暂行规定

为依法规范长沙市场监管领域投诉举报处置工作，持续优化消费环境，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》《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、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》《国务院关于加强和规范事中事后监管的指导意见》（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》（国办发〔2019〕38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。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。

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。

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。

第三条 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，投诉举报人要求经营者赔偿的，依法不予支持。

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

第四条 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。

第五条 符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条列举的六种情形之一的，市场监管部门不予受理。

第六条 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）多人使用同一电话号码或同一通讯地址进行投诉，信息明显虚假的；投诉人受雇于他人，以营利为目的进行信息共享或者投诉的。

（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》第十五条规定可不予受理，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》第二十一条规定的可终止调解，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。

第七条 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。市场监管部门可依法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。在调解中发现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。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谋取不正当利益：

（一）通过夹带、掉包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式骗取经营者的赔偿或者对经营者进行敲诈勒索等涉嫌违法犯罪的；

（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谋取不正当利益，可作出不重复处理决定。

第十一条 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

第十二条 充分发挥长沙市消费者权益保护联席会议工作机制作用，深化部门联动，加强部门信息共享，建立投诉举报、行政复议、行政诉讼、信息公开、信访等数据信息定期报送机制，更新完善投诉举报异常名录，及时会商研判重点、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，

规范处置程序、处理标准、处理结果。要强化投诉举报数据分析和利用，更新完善异常名录，定期抄送相关部门。全面落实行政执法和刑事司法工作衔接机制，发现和搜集涉嫌违法犯罪线索，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。加强与人民法院、公安等部门的协作，依法依规加强对利用投诉、举报牟取不正当利益行为方面行政处理、行政诉讼的法律监督。

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》的规定处理；涉嫌犯罪的，依法追究刑事责任。

司法行政部门要依法履行行政复议职能。在案件审理中，区分利用投诉、举报谋取不正当利益行为和普通消费行为，对于投诉举报人提出的复议申请，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，并依法作出复议决定。

信访部门要在开展信访工作过程中，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。

行政审批服务部门（12345 政务热线管理部门）根据情况动态优化 12345 政务服务便民热线考核相关指标。

第十三条 建立失信联合惩戒机制，通过信用监管和信息共享，形成“一处失信、处处失信”信用监管格局。完善容错机制，对涉及投诉举报复议诉讼案件中的新类型、改革探索性案件等情况，如市场监督管理部门能提供合理解释说明和相应依据，并在复议诉讼中积极担当作为的，可不纳入纠错考核范畴。

第十四条 优化考评机制，合理调整并科学设置考评指标，对涉及牟利性投诉、举报行为，不纳入市、区两级调解成功率考核范畴，对市民热线满意度测评据实据情考量；涉及行政复议、行政诉讼类等的考评，相关指标酌情参考调整。

第五章 加强宣传教育

第十五条 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。

第十六条 充分发挥长沙市、湖南湘江新区和各区县（市）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。

第十七条 通过消费提醒、消费教育等方式，指导企业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。

第十八条 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。

本暂行规定自 2024 年 9 月 1 日起施行，有效期两年。

长沙市市场监督管理局办公室

2024年8月30日印发
