**疏勒县市场监督管理局关于对恶意投诉**

**举报行为的告诫书**

为持续优化发展环境和营造放心舒心消费环境，促进社会诚信建设，同等保护消费者和经营主体的合法权益，坚决制止恶意投诉举报行为，不断激发市场主体活力，提振消费和市场信心，促进市场主体健康发展，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》等相关法律规章，现对恶意投诉举报行为提醒告诫如下：

1. **严禁以牟利为目的消费进行投诉举报**

1.投诉举报人所购买的商品或服务不存在食品安全、产品质量安全问题，未因购买商品或接受服务损害其人身、财产合法权益，仅以商品或者服务的广告宣传、标识标签、说明等轻微违法行为为由索要不合理赔偿的。

2.投诉举报人不配合执法单位核实验证身份信息以及无法提供消费关系证明和其他相关证据材料。

3.投诉举报人提供虚假的个人基本信息，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等有明显组织策划的行为。

4.投诉举报人隐瞒、夸大或捏造事实进行投诉举报。

5.投诉举报具有团队化特征，对同类事项进行大量投诉举报的，请求呈现台账化、公式化、格式化、模板化特点的。

6.投诉举报人以牟取不正当利益为主要目的，利用网购平台团购劵“过期自动退”“随时退”等规则购买商品或服务，但并未完成交易产生实际消费的。

7.投诉举报人以提起举报、行政复议和行政诉讼、向媒体曝光等为要挟，胁迫或变相胁迫经营者支付赔偿金的。

8.其他符合以牟取不正当利益为目的购买商品或接受服务等特征的投诉举报行为。

1. **严禁以知假买假的消费进行投诉举报**

1.投诉举报人特意寻找存在质量问题的商品或服务，或在明知、应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，再以提起投诉举报、向媒体曝光等方式要挟生产经营者索要赔偿金。

2.投诉举报人因购买商品或接受服务获得惩罚性赔偿后，超出合理生活消费需要范围，再次向同一经营者购买相同商品或服务，并索取赔偿或奖励的。

3.投诉举报人购买商品的时间、地点明显存在地域化轨迹，短期内在同一市域内向同一经营者或同行业经营者多次购买相同或相似的商品且反复投诉举报的。

4.同一投诉人超出合理生活消费需要对同一经营者同一种商品短期内投诉3件以上(含3件)；2名及以上不同投诉人串通、各自消费后分别投诉同一经营者的。

1. **严禁以超出合理生活消费需要的消费进行投诉举报**

1.投诉举报人购买商品的数量或者接受服务的次数明显超出合理生活消费需要而依据有关法律法规规定要求生产者或经营者承担惩罚性赔偿责任的。

2.多个投诉举报人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。

3.投诉举报人通过“夹带”“调包”“造假”等手段进行欺诈式投诉索赔和不实举报。疏勒县市场监督管理局在受理或处理投诉举报中，将从“是否以牟利为目的、是否知假买假、是否超出合理生活需要”等方面进行综合判断、甄别，对恶意投诉我局将不予受理，对已受理的将立即终止调解。

4.不配合办案单位核实验证身份信息以及无法提供消费关系证明和其他相关证据材料的。

同时，我们将积极广泛征集、收集企业和群众反映的利用投诉举报进行敲诈勒索、威胁恐吓等涉嫌违法犯罪线索，及时移送公安机关，依法追究恶意投诉举报人的责任。请理性消费，依法维权，我局将持续规范市场经营秩序，支持依法合法维权！感谢您共同参与诚信社会建设！

疏勒县市场监督管理局

2025年6月20日