

## 牟利性职业投诉举报行为判断标准

各部门认定牟利性职业投诉举报行为，应当从是否损害其自身合法权益、是否以牟利为目的、是否“知假买假”、是否超出合理生活消费需要、是否滥用投诉举报权利、是否恶意浪费行政和司法资源、是否损害经营者合法权益、是否扰乱社会经济秩序、是否危害社会公共利益等方面，对以牟利为目的而非以消费维权为目的的投诉举报行为进行综合判断、甄别。

有以下情形之一的，市场监管部门和相关部门可以结合工作掌握情况和被投诉人提供材料，综合判断是否属于非为生活消费需要的投诉举报，进而判断是否属于牟利性职业投诉举报行为：

（一）明知商品存在质量管理、标签标识、超保质期、标价等问题，仍然反复或大量购买，要求经营者补偿或赔偿的；明知服务超出经营范围仍然要求经营者提供服务，要求补偿或赔偿的。

（二）明知或应知商品或服务存在问题，因购买商品或者接受服务获得赔偿或者奖励后，继续向同一经营者或者同类经营者购买相同或相似商品、接受相同或相似服务再要求经营者补偿或者赔偿的。

（三）一定时期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、接受相同或相似服务，数量或者金额明显超出合理生活消费需要或者通常交易习惯的。

（四）一定时期内反复、集中投诉举报，或者多次提起复议、诉讼、信访、检举等的。

（五）超出正常次数投诉举报，或多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、同质化特点的。

（六）购买商品或接受服务后，以投诉举报、向媒体曝光、信息公开、复议诉讼、信访纪检监察等方式要挟生产经营者或者相关部门及其工作人员，以达到或实现其索要赔偿金、奖励金目的的。

（七）未购买商品或接受服务，或者未因购买商品或者接受服务受到人身、财产损害，或者购买商品或者接受服务金额较小，数量较少，仅以商品或者服务的广告宣传、标识标签、说明、标价、管理制度、宣传材料等违反法律规定为由投诉举报，以最终达到或实现其索要赔偿金、奖励金目的的。

（八）不符合正常消费行为，不以正常消费为目的进入经营场所，购买产品时录音、摄像，挑拣性状异常、临期、过期、标签瑕疵等产品，留存购物记录后投诉举报，要求赔偿的。

（九）雇佣或者受雇于他人进行投诉举报要求赔偿或者奖励的。

（十）以撤回投诉、复议、诉讼、信访、纪检检举等为

前提，要求经营者、市场监管部门或相关部门提供经营者其他违法行为线索的。

（十一）冒用他人名义、虚构投诉举报人基本信息或提供虚假材料投诉举报，要求惩罚性赔偿或者举报奖励的，包括但不限于不同投诉举报人使用同一手机号码、同一地址等，不同投诉举报人提供相同的购买凭证等情形的。

（十二）其他符合牟利性职业投诉举报特征的行为。

有下列情形之一的，市场监管部门和相关部门可以结合工作掌握情况和实际情况，综合判断是否为恶意投诉举报：

（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）以向媒体曝光或者举报检举等相要挟，索要“公关费”“咨询费”“服务费”“撤诉费”等财物，或者聘请为顾问、公关人员等的。

（三）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不属实的。

（四）投诉举报人与被投诉举报人因存在纠纷，为在诉讼等中实现利益最大化，反复多次就同一事项向市场监管等有关部门投诉举报，经核查认定举报不属实的。

（五）多次就同一投诉举报事项提起行政复议或诉讼，经复议机关或司法机关认定不予支持，再次以相同或者类似事项提出的。

（六）多次就同类投诉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。

（七）多次就同类投诉举报事项向纪检监察部门、信访部门反映，经查证不属实的。

（八）达不到索要赔偿或者奖励目的后，以各种理由投诉举报控告市场监管部门或者相关人员，对相关人员进行恐吓、威胁、辱骂等，或者向相关人员索要财物或经营者违法线索等的。

（九）其他利用投诉举报侵害经营者的合法权益，要挟、滋扰执法者或经营者，扰乱市场经济秩序的行为。