关于对《金华市金东区市场监督管理局处置恶意投诉举报行为暂行规定》（送审稿）

的起草说明

一、制定背景

# 为维护良好的营商环境和消费环境，促进社会诚信建设，平等保护消费者和市场经营主体的合法权益，遏制以牟利为目的的恶意投诉举报行为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》《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》，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》（(中发〔2019〕17号)）《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）《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）《最高人民法院关于优化法治环境 促进民营经济发展壮大的指导意见》（法发〔2023〕15号）等规定，结合金东区实际，制定本规定。

二、主要内容

本规定本着审慎原则，对恶意投诉举报行为与一般消费者投诉举报行为进行区分。恶意投诉举报行为首先不以救济受损权益、维护公共利益为目的，而是以追求惩罚性赔偿、获取经济利益为目标；再结合个案的具体情形进行综合判断、甄别。对于被认定为恶意投诉行为和恶意举报行为的，分别依法依规作出处理。由市场监管部门编制恶意投诉举报行为异常名录，异常名录的编制实行动态更新；将异常名录通报区委政法委、区司法局、区信访局、区公安局、区人民法院、区人民检察院等部门，实现异常名录信息以及相关投诉举报、行政处罚工作信息的共享和互通。规定明确了对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，加大对涉嫌违法犯罪行为的打击力度。规定还提出了建立和完善恶意投诉举报处置工作考核和容错机制，对工作人员履职过程中无明显主观过错的应免予问责，以鼓励执法人员及有关人员敢于担当、主动作为、积极履职。

三、起草过程

4月19日，向各有关单位征求意见，并根据各单位意见对规定进行了修改。

起草部门：金华市金东区市场监督管理局

2024年9月25日