江苏省市场监督管理局关于印发江苏省市场监管领域牟利性投诉举报认定规则的通知

苏市监规〔2026〕4号

各设区市市场监管局，省局各处室（局）：

《江苏省市场监管领域牟利性投诉举报认定规则》已经省市场监管局局务会议审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

江苏省市场监督管理局

2026年9月30日

江苏省市场监管领域牟利性投诉举报认定规则

第一条 为依法规范认定市场监管领域牟利性投诉举报，保护消费者和经营者合法权益，优化营商环境，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办法》等规定，制定本规则。

第二条 本规则所称牟利性投诉举报，是指行为人不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，以牟取不正当利益为目的向市场监管部门提出的投诉举报。

第三条 市场监管部门坚持依法依规处理投诉举报，积极保障消费者维护自身合法权益、举报违法行为的权利，依法规制滥用投诉举报权利、侵害经营者合法权益、扰乱市场经济秩序和市场监督管理秩序的行为。

第四条 有下列情形之一，牟取不正当利益的，可以认定为牟利性投诉举报：

（一）通过夹带、掉包、造假、篡改、虚构或者捏造事实等违法手段投诉举报的；

（二）以投诉、举报、诉讼、曝光等方式胁迫经营者支付无法律依据的“赔偿金”“补偿款”“和解费”“咨询费”“封口费”等款项的；

（三）同一人短期内对同一经营者或者同一类商品服务频繁投诉举报，或者不同人串通后对同一经营者或者同一类商品服务集中投诉举报，且投诉举报内容高度格式化、模板化的；

（四）未发生真实的消费关系，或者以网购秒拍秒退、空下单不收货、外卖异地下单不使用等异常消费行为发起索赔的；

（五）其他以牟利为目的，滥用权利、违背诚信原则或者公序良俗的投诉举报行为。

第五条 除第四条情形外，是否构成牟利性投诉举报，可以考虑《市场监督管理投诉举报处理办法》第十七条第一款以及下列情形综合认定：

（一）未因消费行为遭受实质损害，仅以标签、标识、说明书、商品条码、宣传材料等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问题索赔的；

（二）明知或者应知商品服务存在问题，仍多次或者反复购买商品或者接受服务并以此索赔的；

（三）购买、使用商品或者接受服务过程中，存在全程录音录像、拆分开票等不符合常理的消费行为的；

（四）受雇或者受托于已被认定为牟利性投诉举报的人员进行投诉举报要求赔偿或者奖励的；

（五）冒用、借用他人名义投诉举报的；

（六）投诉举报内容呈现明显格式化、模板化特点的；

（七）同一人提出或者撤回投诉举报数量明显异常的；

（八）投诉举报后，通过反复纠缠、言语威胁等手段，或者以政府信息公开、信访、执法监督、履职申请、满意度评价、行政复议或者诉讼等方式，要求市场监管部门违背公平公正原则满足其不合理要求的；

（九）歪曲事实、虚构线索、片面陈述、错误引导调查方向、干扰调解或者调查工作正常开展，或者有不合理限定告知方式、主动要求向被举报人披露举报

人信息等非正常维权行为的；

（十）其他可以认定为牟利性投诉举报的情形。

第六条 有下列情形之一，属于本规则第五条第七项所指的投诉举报数量明显异常：

（一）一年内在全国市场监管部门投诉举报30次以上的；

（二）一年内在全省市场监管部门投诉举报10次以上的；

（三）其他投诉举报数量明显异常的情形。

投诉举报人通过全国12315、12345平台和热线，信件、信访等渠道进行投诉举报的，其投诉举报次数合并计算，同一事项的重复诉求除外。

投诉举报人冒用、借用他人身份进行投诉举报的，纳入本人投诉举报次数。多名投诉举报人串通进行投诉举报的，相关投诉举报人投诉举报次数分别累计计算。

第七条 对于牟利性投诉，市场监管部门依法不予受理；已经受理的，依法终止调解。

已被行政复议机关、人民法院认定为滥用投诉举报、复议诉讼权利，针对同一或者同类事项再次投诉的，市场监管部门不予受理并告知理由。

第八条 对于牟利性举报，市场监管部门应当依法核查举报线索。通过非现场检查可以查明相关事实、实现检查目的的，可以不进行现场检查。符合立案条件的，应当依法立案查处；可以适用简易程序处理的，当场作出行政处罚。符合免罚轻罚或者不予立案条件的，依法免罚轻罚或者不予立案。

第九条 市场监管部门发现牟利性投诉举报人涉嫌构成违反治安管理行为或者刑事犯罪的，应当及时将线索移送公安机关，并抄送同级检察机关。

第十条 执法人员按照本规则认定及处理牟利性投诉举报，已履行必要的调查核实义务，不存在故意或者重大过失的，属于尽职免责情形，市场监管部门不因复议、诉讼改变认定结论而追究其责任。

第十一条 各设区的市级市场监管部门可以结合本地实际，在本规则基础上作出补充细化规定。

第十二条 本规则自2026年11月10日起施行，有效期至2031年11月9日。