

3·15  
在行动

## 赤壁向恶意投诉举报行为“说不”

●记者 傅辉 通讯员 赵贻发

记者从赤壁市市场监管局获悉,2024年12月9日、10日,该局先后收到两起投诉举报书,该局通过平台数据查询,认定这两起投诉举报人的投诉行为为恶意投诉,决定不予受理;已受理的,决定终止调解;举报事项已按流程转办。

## ■对两起恶意投诉举报行为的依法处置

赤壁市市场监管局于2024年12月9日共收到李刚关于百联购物广场等8家经营户16件投诉举报书,投诉举报书涉及内容有预包装食品执行标准问题9件、日用品执行标准、条码问题6件、虚假宣传1件。该局通过平台数据查询,李刚在全国12345平台开通以来共投诉37件、举报44件。

赤壁市市场监管局于2024年12月10日共收到雷伊关于天骄华庭购物广场等4家经营户8件投诉举报书,投诉举报书涉及内容有预包装食品执行标准问题4件、日用品执行标准问题4件。该局通过平台数据查询,雷伊在全国12345平台开通以来共投诉82件、举报84件。

这两期投诉举报人的行为,符合《依法处置恶意投诉举报行为实施办法》(咸宁市市场监督管理局等七部门联合制订)中对恶意投诉举报行为的界定,有(一)、(二)、(四)、(五)、(九)、(十一)项所指的情形:

(一)购买、使用商品的数量或者接受服务的次数明显超出合理生活消费数量或次数的;

(二)明知或应知商品或服务存在质量问题仍然购买商品或接受服务要求赔偿的;

(四)短时间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,并以相同或相似商品为标的物分别提起投诉举报要求赔偿,投诉举报内容及诉求呈现格式化、专业化特点的;

(五)购买商品或接受服务未损害投诉举报人人身、财产合法权益,仅以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服务质量和不会对其造成误导的瑕疵为由进行投诉举报要求赔偿或奖励的;

(九)投诉举报人在12315、12345平台、诉求处理单位的投诉举报数量,或者向司法行政部门、人民法院提出的行政复议、行政诉讼数量明显超出普通消费者频次、范畴的或投诉举报内容请求呈格式化特点;

(十一)其他符合以牟利为目的购买商品或接受服务等恶意投诉举报特征的行为。

为此,赤壁市市场监管局认定该投诉举报人的投诉行为为恶意投诉,决定不予受理;已受理的,决定终止调解;举报事项已按流程转办调查。

## ■我市对恶意投诉举报行为处置有《办法》

2024年11月28日,咸宁市市场监督管理局、咸宁市中级人民法院、咸宁市人民检察院、咸宁市公安局、咸宁市司法局、咸宁市信访局、咸宁市政数局七部门联合发文出台《依法处置恶意投诉举报行为实施办法》(以下简称《实施办法》),旨在强化责任意识、担

当意识,建立恶意索赔处置工作机制,打击以投诉举报为名的敲诈勒索行为,维护良好营商环境和经营者合法权益,创建放心消费环境,让人民群众切实感受到公平正义就在身边。

《实施办法》要求对恶意投诉举报行为进行日常监测,发现突出问题,积极开展预警,及时沟通协调;对经营主体坚持处罚与教育相结合,规范经营行为,降低经营者在广告宣传、标识标签、食品安全等领域违法行为发生率,推动提升经营管理水平和消费者权益保护主体责任意识;遏制敲诈勒索、诈骗等滥用投诉举报权破坏营商环境的不良行为;倡导诚信经营、理性消费、依法维权推动全市社会经济持续、稳定、高质量发展。

《实施办法》对恶意投诉举报行为进行了界定。恶意投诉举报,是指借消费维权、提供违法线索为名,以牟利为主要目的,滥用投诉举报、信访、复议、诉讼、检举等权利,干扰经营主体正常经营活动和行政机关正常工作秩序,损害经营者合法权益,滥用行政、司法资源的行为。判断恶意投诉举报,应从投诉举报人职业身份,投诉举报目的、手段、组织方式、理由、数量等方面综合考虑、判断和甄别。投诉举报人存在《实施办法》列举的11种行为,结合个案具体情况,可以认定为恶意投诉举报。

《实施办法》明确了对恶意投诉举报的处置办法。市场监管部门认定为恶意投诉举报的,依法做不予受理、中止调解、依法核查、及时告知、奖励把关、审慎处罚、行政衔接、建立恶意投诉举报异常名录、信息互认。

## 维权案例

崇阳县市场监管局  
查处崇阳某公司发布禁止情形广告案

2024年9月11日,崇阳县市场监管局依法查处崇阳某商贸有限公司发布禁止情形广告的行为,对当事人作出罚款20000元的行政处罚。

2024年8月19日,该局执法人员依法对当事人的经营场所进行现场检查,当事人在卤菜区悬挂标注“在汇金 就是遇见新鲜”“每一天我们的商品都是最佳最优质的”等内容的卡布灯箱店堂广告。执法人员要求当事人提供宣传内容真实性材料,当事人现场无法提供。

当事人的行为违反了《中华人民共和国广告法》第九条第(三)项的规定,该局依据《中华人民共和国广告法》第五十七条第(一)项的规定对当事人作出行政处罚。(郭晋 整理)

## 消费科普

## 冬季食物储存技巧

## 一、选择适宜的储存容器

对于干燥的食材,如谷物、豆类等,可以选择密封性能好的玻璃瓶或塑料罐进行储存。对于蔬菜和水果,可以选择通风性好的塑料袋或保鲜盒,以便保持其新鲜度。

## 二、控制储存温度

对于一些易受高温影响的食材,如蔬菜、水果等,可以将其放置在阴凉通风处,避免暴露在阳光直射的地方。对于一些需要低温保存的食材,如肉类、奶制品等,可以冷藏或冷冻保存。

## 三、合理包装

对于蔬菜和水果,我们可以将其清洗干净后,放置在保鲜袋中,并尽量去除其中的空气,以减缓其腐败速度。对于肉类和海鲜等易变质的食材,可以将其用保鲜膜或密封袋包裹好后再进行冷藏或冷冻。

## 四、避免受潮

首先,将食材储存在干燥通风的地方,避免潮湿环境;其次,可以使用食品干燥剂或一些吸湿物质,如竹炭、活性炭等,吸收潮气;最后,定期检查储存容器是否有渗漏,及时更换或修复。

## 五、注意分开储存

蔬菜和水果会释放乙烯气体,可以将其与肉类、奶制品等放在不同的储存容器中,以避免相互污染或加速腐败。此外,一些具有强烈气味的食材,如洋葱、大蒜等,也应尽量与其他食材分开储存,以免影响其口感和气味。

## 咸宁故事

## 不忘初心 老有所为

——记通城县市场监管局退休干部卢峻

●记者 傅辉 通讯员 李索

今年69岁的卢峻在2015年退休后,因工作突出,被返聘到原通城县食品药品监管局(现通城县市场监管局)负责宣传工作。多年来,卢峻不仅在市场监督领域充当多面手,每年还要协助办公室,编写新闻、工作简讯100余篇,文稿多次在人民网、新华网、湖北日报等权威媒体上发布。

2023年3月,根据咸宁市市场监管局的安排,通城县市场监管局和通城县司法局联合成立了通城县消费纠纷人民调解委员会,卢峻被聘请为专职调解员,负责隽水城区消费纠纷调解处置工作。为了做好调解工作,卢峻活到老、学到老,自费购买一系列的消费维权调解工作手册和法律法规书籍,利用空余时间学习调解方法与技巧,让自己在调解消费纠纷案件时能处理得更好。

“每一次消费纠纷调解过程就是化解矛盾的过程,我们首先要让事态平息下来,创造和谐融洽的气氛,让当事人冷静下来,心平气和地解决问题,在事实调查清楚后,选择有利时机,正



确引导调解方向,促进调解协议的达成。”卢峻告诉记者。

2023年7月,通城县市场监管局先后接到40多名家长投诉,称其在县城某儿童游乐馆充值办理了会员卡,卡内充值金额有1000元至6000元不等。该游乐馆突然停止营业,没有通知家长办理退款手续,引起家长们群体投诉,要求游乐馆按照卡内余额进行退款。了解情况后,卢峻多方联系游乐馆负责人,多次到现场督促商家

办理退费手续,并向游乐馆负责人详细讲解相关法律法规。经过调解,该游乐馆已为46人共计办理退费57460元,家长们对此结果非常满意。

截至2024年10月底,卢峻和调解委员会的同事们共调处消费纠纷1750件,挽回经济损失55.17万余元。收到锦旗2面。因调解工作表现突出,湖北省、咸宁市市场监管局先后在通城召开现场会,推广通城县消费投诉案件集中闭环处置的经验做法。