

淮北市市场监督管理局

关于细化“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务”的认定情形

（征求意见稿）

为依法规制市场监管领域牟利性投诉举报行为，进一步优化营商环境，根据《市场监督管理投诉举报处理办法》（国家市场监督管理总局令第121号）第十七条第二款“设区的市级以上市场监督管理部门可以结合实际，对本办法第十六条第三项规定情形的判断因素进行细化”之规定，现将“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务”的认定情形细化如下，请结合具体投诉情况，综合进行研判和适用。

第一条 购买行为明显超出合理生活消费需要

（一）单次购买商品的数量或接受服务的次数，明显超过正常消费者在合理期限内的使用消耗能力，与商品保质期、有效期或消费者的通常消费习惯不符的。

（二）30日内向同一经营者或同行业经营者反复购买相同或相似商品、接受相同或相似服务，且购买间隔时间与商品使用消耗周期明显不符的。

第二条 投诉举报行为呈现职业化、团伙化特征

（三）一年内通过全国 12315 平台、12345 热线、来信来访等渠道，提出或者撤回投诉举报 30 次以上（含本数）的。

（四）投诉举报内容、行政复议申请、诉讼请求等呈现明显的格式化、模板化、专业化特点。

（五）不同投诉举报人使用同一手机号码、同一通讯地址、同一电子邮箱，或者使用相同的购物凭证、订单号等证据材料投诉举报不同生产经营者的。

（六）多人使用同一手机号码、通讯地址等联系方式投诉举报，或者使用虚假、冒用的身份信息，经核验验证后信息不实的。

第三条 以获取惩罚性赔偿或举报奖励为主要目的

（七）明知或者应知商品或者服务存在质量、标签、标识、说明书、广告宣传等方面的问题，仍然购买商品或者接受服务，并以同一或类似事由索赔的。

（八）因购买商品或接受服务获得惩罚性赔偿后，再次向同类经营者购买相同商品或接受相同服务，以同一或类似事由重复索赔或申请举报奖励的。

（九）未因购买、使用商品或者接受服务造成人身、财产损害，仅以证照问题或者以广告宣传、标识标签、说明书、价格等不影响商品或服务质量，且不会对消费者造成误导的轻微瑕疵为由向经营者索要赔偿的。

第四条 缺乏真实的消费关系或合法权益受损

（十）不能提供真实有效的消费关系证明（如购物小票、支付凭证、订单记录等），或者提供的证明材料明显不具有关联性、存在伪造、变造、篡改等情形，经要求补充后仍无法提供的。

（十一）以投诉举报、对外曝光、恶意差评等方式要挟经营者的。

（十二）通过“夹带”“掉包”、篡改商品信息、伪造证据、捏造事实等方式进行索赔或举报的。

第五条 滥用行政、司法程序

（十三）对同类事项，经市场监管部门依法作出处理决定后，无正当理由反复提起行政复议或行政诉讼的。

（十四）以同类事项为由，向纪检监察、信访、新闻媒体等多渠道反映或通过自媒体播放，超出正常维权必要范围，明显以滋扰、引流为目的的。

第六条 其他情形

（十五）其他有充分理由认定不以生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的情形。

第七条 综合研判要求

（十六）各单位在适用上述情形时，应当综合考量投诉人的身份真实性、消费目的、购买行为特征、投诉举报频率、

索赔方式、历史记录等因素后作出审慎判断，不得以单一因素作出认定。

适用过程中遇到的问题,请及时与市局 12315 中心联系,疑难问题由市局 12315 中心会同市局法规科研讨并解答。