

## 我市市场监管局组织召开工作座谈会

# 遏制恶意投诉举报行为 优化消费和营商环境

○○全媒体记者 李书厚

**晚报讯** 恶意投诉举报行为不仅严重扰乱正常的市场秩序，消耗大量行政资源，对广大合法经营的企业造成极大困扰，还有损我市良好的营商环境。近日，市市场监管局组织召开依法处置恶意投诉举报行为工作座谈会，要求全市各级市场监管部门切实采取有效措施，逐步遏制恶意投诉举报行为，维护市场秩序，进一步营造安全放心的消费环境和优化营商环境。

根据市市场监管局、市中级人民法院、市人民检察院、市公安局、市司法局5部门联合出台的《柳州市依法规范处置恶意投诉举报行为优化营商环境的指导意见》(以下简称《指导意见》)，恶意投诉举报行为，是指非为合理生活消费需要而以牟利为目的，违背诚实信用原则，借打假、维权名义，实质是利用投诉、举报牟取不正当利益，侵害经营者的合法权益、扰乱市场经济秩序的行为。

恶意投诉举报行为具体的表现有8种情形，即：购买商品或者服务的数量、频次明显超出合理生活消费需要的；未因购买商品或者接受服务损害其人身、财产合法权益，仅以商品或者服务的广告宣传、标签标识等违反法律强制性规定为由要求经营者赔偿的；同一时间或短期内同一投诉人向同一经营者购买多个相同相似产品而分别提起大量投诉的；同一时间或短期内不同投诉人通谋分别消费后以相同或相似情形对同一或同类经营者发起投诉的；购买商品或服务获得惩罚性赔偿后，再次购买相同商品或者接受相同服务并进行索赔的；投诉举报人涉嫌提供虚假姓名、电话、通讯地址等基本信息，不配合核验身份信息、无法提供消费关系证明和其他相关证据材料的，或冒用他人名义进行投诉举报的；通过“调包”“夹带”“造假”等方式，虚构或者捏造违法事实的(“调包”是指暗中用准备好的缺陷商

品，与经营者在售的合法商品进行调换；“夹带”是指暗中将准备好的缺陷商品藏入经营者其他在售的合法商品之中；“造假”是指没有事实依据，故意捏造、虚构经营者的违法事实)；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。

会议要求市场监管部门要提升识别恶意投诉举报线索、处理复杂投诉举报案件的能力，确保监管的科学性、准确性和有效性；要加强与公安机关协作联动，整合执法资源，开展联合执法行动，维护市场秩序。

根据《指导意见》，针对恶意举报捏造歪曲事实，如以“夹带”“调包”“造假”“篡改商品生产日期”“捏造事实”等方式诬告陷害他人、骗取经营者赔偿或敲诈勒索，构成违反治安管理行为的，依照《中华人民共和国治安管理处罚法》等有关法律法规处理；构成犯罪的，将依法追究刑事责任。

## 消防部门召开火灾事故警示教育现场会

# 提醒商户和居民引以为戒

○○全媒体记者 张威

**晚报讯** 近日，为让更多人了解火灾危害，加强防范，柳城县消防救援大队在凤山镇一家曾经失火的店铺召开火灾事故警示教育现场会，提醒商户和居民引以为戒。

“3月10日20时许，柳城县凤山镇沿街的这家店铺起火，后被消防员扑灭，大火造成店铺商品被烧毁，无人员伤亡。”现场会对这起火灾事故进行了回顾。

该大队消防监督员表示，此次火灾事故发生的原因主要是电路问题，说明日常要加强对电路的检查，以确保安全。如在晚上闭店后，建议关闭电源，不要将电动自行车或车辆的蓄电池放入店里，同时也不要将充电宝等带有锂电池的物品放在店里，以免引发火灾。



火灾事故警示教育现场会。(图片由消防部门提供)

池放入店里，同时也不要将充电宝等带有锂电池的物品放在店里，以免引发火灾。

会后，消防员还向周边居民发放消防安全知识手册，引导居民加

强火灾防范。附近多家商户的店主及居民表示，此次现场会让他们深刻认识到火灾的危害，今后将加强对隐患的自查自纠，做好预防工作，防患于未然。

# 晾晒的腊肉怎么少了？

## 民警调查发现，原来是邻居拿错了

○○全媒体记者 张威

**晚报讯** 近日，记者从市公安局鱼峰分局加合派出所了解到，近期该所接到陈女士报警：她在京港路晶远花苑小区居民楼晾晒腊肉，却少了一部分，怀疑被人偷了。

民警王正春介绍，陈女士近期做好腊肉后，放在楼顶的公共露台上晾晒，几天后去回收时，发现腊肉少了一部分。

王正春立即与同事开展调查工作。调查发现，陈女士的邻居莫先生也做有腊肉放在楼顶晾晒。莫先

生在收腊肉时，没有注意晾晒的位置，误将陈女士的部分腊肉收回了家里，且已食用。

在民警的调解下，莫先生将已食用部分腊肉照价赔偿给陈女士，并向陈女士道歉。陈女士接受了莫先生的道歉，并感谢民警将事情查清楚。

## 舅舅失误烧坏外甥3棵果树被告上法庭 法官讲情讲理化解纠纷

○○全媒体记者 杨好好

**晚报讯** 近日，一起因放火焚烧甘蔗叶不小心烘烤他人果树引发的财产损害赔偿纠纷案件，在柳城县人民法院东泉法庭的巡回审判车上审结。

今年3月，村民小邓到东泉法庭提起诉讼。原来，1月份时，同村的老黄在焚烧他自家甘蔗叶时控制不住火势，造成小邓果园里3棵果树树枝受损。小邓与老黄协商赔偿均未能达成一致意见，故向法院起诉，请求法院判决对方对自己赔偿300元的损失。

受案后，东泉法庭组织干警联合柳华社区工作人员到柳城华侨管理区巡回办案点，经调

查后发现，原来小邓是老黄的外甥，两家人早些年有过纠纷，因此攒下了些许怨气。

东泉法庭将涉事双方请到审判巡回车上入座，干警分别对双方当事人做思想工作，从亲戚关系说情感，从国家规定说法律。“他的果树树枝伸到了我的土地区域内，这件事还得怪他自己。”老黄情绪还是稍显激动。干警转而对小邓儿子、儿媳妇进行劝说，希望他们能够帮助劝导。

经过法庭干警的耐心调解，双方当事人达成了调解协议：老黄当庭支付小邓财产损失费100元，小邓于3日内修剪其超过黄某土地田基的果树树枝。

## 特殊工种市民因被认为材料不足而无法办理提前退休

# 法院转变思路化解矛盾

○○全媒体记者 杨好好

**晚报讯** 市民王先生因为档案材料内记载的特殊工种年限不足，而无法办理提前退休。近期，柳州铁路运输法院针对该起社保行政争议案件，改变办案思路，成功化解纠纷。

王先生在某单位先后从事铸工、炉工工作，十几年时间过去，也到了要办理提前退休的时间。2024年4月，王先生来到市社保中心，提出特殊工种提前退休申请，但是该中心的工作人员在审查后认为王先生档案里记载的特殊工种年限不足，不予受理此项申请。

去年10月，王先生就不予受理之事向柳铁法院提起行政诉讼。

承办法官刘智虹与审判团队全面梳理了案件的法理与情理。在庭审中，原告、被告双方就特殊工种年限问题仍存在分歧，市社保中心认为王先生现有的档案材料不足，无法证明他从事特殊工种已达规定

年限；王先生则认为自己事实上已从事高温工作长达十余年，该工作年限应被依法认定。庭后，审判团队将该案提请专业法官会议讨论，但专业法官会议对上述争议焦点也存在不同意见。

由此，审判团队转变了办案思路，一方面该团队与市档案馆、改制企业档案代管单位进行沟通，指导王先生再次查找补充相关档案材料；另一方面，审判团队与市社保中心就特殊工种提前退休相关政策规定、历史沿革、诉讼证据认定规则等问题进行沟通协调。

在多方努力下，市社保中心同意王先生以新证据重新申请提前退休，并表示会尽快解决其基本养老待遇问题。王先生向法院递交了撤诉申请书，柳州铁路运输法院裁定准许撤诉。至此，该起纠纷得以一次性实质化解，王先生也向法院送来一面“心系民众 公正为民”的锦旗以表感谢。