

信阳市市场监督管理局文件

信市监〔2024〕73号

签发人：张向阳

办理结果：A

关于对市政协六届二次会议 第2024074号提案办理情况的答复

尊敬的秦燕委员：

您提出的《关于对职业打假人投诉进行规范的提案》收悉，市政府对您提出的意见高度重视，指定市市场监管局主办，我局组织专人进行了认真研究和办理，现将有关情况答复如下：

一、职业打假人举报现状

近年市场监管部门受理的举报件中，出现了一类与普通举报人的举报目的、方式、方法迥异的“职业打假人”。这类举报主要呈现三大特征：一是目的趋利性，举报人以获取高额索赔或举报奖金为唯一目的，甚至向企业勒索钱财；二是人员专业化，这

些人员具有一定的法律知识，实施团伙化、专业化、一条龙的职业索赔，并以此为职业，获取不义之财；三是手段模式化，通常通过“一买、二谈、三举报、四复议、五诉讼”的路径，有针对性购买价格低廉的食品、日用小商品为主，往往是产品标识、标注不规范方面的问题，举报人向行政执法部门举报企业产品存在质量问题或缺陷，举报后，再向企业索赔，一般数额较大。职业索赔职业举报行为，游走在道德和法律的边缘，严重困扰了企业，挤占了行政和司法资源，挤压了消费者的维权空间。

二、针对职业打假人采取的措施

（一）严格程序，依法处置。一是针对以营利为目的的职业打假现象，明确分工，专人受理，统一标准、统一回复，严格甄别职业投诉举报，切实把握好受理关口。二是对甄别出的疑似职业投诉案件，严格按照市场监管部门关于投诉受理案件终止处理、现场调解、终止调解的相关规定，依法审查，统一格式文书，统一回复，强化程序和规范意识，避免因程序瑕疵而引起不必要的行政复议和行政诉讼。三是不定期开展干部法律知识学习交流，着力提升干部思想认识和依法行政素质。为基层单位、ODR企业及“消费维权服务站”发放12315投诉举报法律汇编1200余本，确保在工作实践中熟练运用，在运用中提升对法律法规的再认识，全面掌握消费维权业务知识，积极正确应对职业打假人的投诉举报。同时，市局加强与市政府法制办、人民法院、12345便民热线服务中心等部门单位的沟通协调，争取热线受理督办单

位、复议机关和司法机关支持，做到心中有数，一旦遇到督办、复议、诉讼亦可从容应对。

（二）加强研判，重点关注。开展投诉举报大数据分析，加强对消费投诉的甄别和研判，突出分类管理，对异常高频次的投诉举报重点关注及跟踪。对不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的投诉，不予受理，避免因“职业打假人”滥诉行为造成行政资源的占用和浪费。2023年，共印制下发投诉举报数据统计分析12期、信阳毛尖网络交易市场专项监测分析报告2期。

（三）加强宣传，规范经营。采取提醒告诫、定期约谈、集中培训等方式，对经营者进行教育引导和法律培训，降低广告宣传、标识标签等职业索赔、职业举报集中发生领域的违法行为发生率，压减职业索赔、职业举报行为存在的空间。引导经营者时刻将守法经营摆在首位，经常性开展常见易发问题的自查自纠，提升诚信经营水平。督促食品经营者提高对“夹带、掉包、藏匿”等行为的技防力度，强化经营场所重点区域的视频监控，增强固定证据和主动报案的意识，同时对存在违法的行为自觉改正并承担相应责任，做到不私了和解。

（四）多方发力，推动共治。充分发挥消费者权益保护联席会议机制和消协组织作用，架起消费者、经营者、行业协会和司法、行政部门的沟通桥梁。进一步发挥行业协会、商会等社会组织在服务企业发展、化解矛盾纠纷、加强行业自律等方面的重要

职责，积极制定合规指引以及各类行业标准、自律准则，努力挺在行政部门前面。通过行政指导、消费提醒等多种形式，收集企业需求和迫切问题并反映给有关行政、司法部门，推动形成应对职业索赔职业举报的共识和氛围。进一步发挥微信公众号、微博、抖音短视频等新媒体宣传阵地作用，对职业索赔职业举报行为中的“白”“灰”“黑”行为，进一步立足正负面差异化讲述、分众化传播，广泛宣传打击违法行为的正反面典型案例，传递清晰明确的法治信号，营造守法经营的良好氛围。

三、建议及下一步工作打算

现阶段，“职业打假人”还没有法定概念，司法部门、政府有关部门对“职业打假人”的认识不一，应对处置措施不一，一定程度上影响了对“职业打假人”的规范管理。市市场监管局作为政府监管部门，在依法处理“职业打假人”问题上，也存在认识上的争议和处理上的困难。要真正规范和引导职业打假现象，单凭市场监管部门的努力以及涉案企业的配合扭转不了局面，需要政府以及政府各部门、企业、公众的多方参与。建议国家通过立法明确恶意索赔行为的认定标准，为监管机构提供明确的执法依据，有助于更有效地识别和处理职业索赔行为。立法、司法、行政部门以及媒体等各方要通过立法立规、建章立制、以案释法、广泛宣传等方式，统一全社会各方认识，明确排除职业索赔人“消费者”的身份，不受《消费者权益保护法》等保护。对相关投诉，以非为生活消费需要为由不予受理；对相关诉讼，不予支持惩罚

性赔偿主张，仅支持退款的诉求。

结合您提的建议，下一步，市场监管部门将重点做好以下几个方面工作：

一是即将于2024年7月1日施行的《消费者权益保护法实施条例》已经对利用投诉举报牟取不正当利益、侵害经营者合法权益的行为亮明态度。全市市场监管部门要做好学习宣贯工作，多主体同频、多渠道推进、多维度开展，持续发力掀起《条例》学习宣贯热潮。

二是以全市市场监管领域群众身边不正之风和腐败问题集中整治活动为契机，强化学习，通过专业培训、案例交流、以干代训、执法实务指导等方式，有效提升基层应对职业索赔人的整体能力。优化执法流程和内外衔接机制。市场监管部门内部建立横向业务沟通机制，广告、食品、法制等重点业务部门在疑难职业索赔案件中集体会商、统一解决；外部与公检法机构建立案件协作机制，共同处理职业索赔案件。

三是持续引导市场主体提升防范和应对能力。引导督促企业落实主体责任，完善内部管控机制，规范企业经营行为。对市场主体进行专题培训，引导市场主体正确面对职业打假人，避免与职业打假人用“私了”方式解决知假售假行为或为了避免骚扰而向牟利性打假人妥协赔款，切实提升企业自我防护能力。鼓励市场主体积极运用法律手段应对职业打假人，支持企业举报并配合相关部门查处，有效维护企业合法权益。

感谢您对消费者权益保护工作的关心支持，欢迎继续对我们的工作进行监督，并提出宝贵意见。

主办单位：信阳市市场监督管理局

联系人：吴章辉

电 话：6312025



抄送：市政协提案委，市政府督查三室。

信阳市市场监督管理局办公室

2024年7月4日印发