《上天梯管理区关于依法处置职业索赔投诉举报行为的规定（试行）》征求意见稿

为营造上天梯管理区良好的营商环境和消费环境，促进社会诚信体系建设，规范市场监管领域投诉举报行为，防范以牟利为目的的职业索赔投诉举报行为过多占用有限的行政资源，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《消费者权益保护法实施条例》、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等法律法规，结合本区实际，制定本规定。

第一章  总则

第一条  本规定所称职业索赔投诉举报行为，是指行为人购买商品或接受服务并非为了生活消费,也非为了提升产品质量或服务质量，而是以牟利为目的，频繁通过重复维权、复议、诉讼、信访等形式恶意浪费行政、司法资源的行为。

第二条  鼓励社会公众积极举报市场监管领域重大违法行为。投诉、举报应当遵守法律、法规、规章和有关规范性文件的规定，不得利用投诉、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。严厉打击以投诉、举报形式实施敲诈勒索等违法犯罪行为。

第三条  认定职业索赔投诉举报行为，应当与一般的投诉、举报行为进行严格区分。违法主体内部人员举报和一般消费者提起的投诉举报，不属于职业索赔投诉举报行为。

处理职业索赔投诉举报应当区分投诉与举报，按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》、《市场监督管理行政处罚程序规定》等规定的程序分别进行处理。

第二章  对职业索赔投诉举报行为的认定

第四条  对职业索赔投诉举报行为的认定考量，首先要符合投诉举报人不以维护合法权益、促进依法经营为目的，而是以追求惩罚性赔偿、获得经济利益为目的。结合个案的具体情形，从以下几个方面进行综合判断、甄别，符合下列其中一项以上即可判断为职业索赔投诉举报行为：

（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）同一投诉人对同一经营者短期内大量投诉举报的；

（三）明知或应知商品或服务存在质量问题仍然购买或接受服务，以投诉举报、媒体曝光等方式要挟生产经营者赔偿的；

（四）投诉人一次发起3件以上（含本数）投诉举报或者3人以上（含本数）短时间内向同一经营者或同行业经营者反复购买相同或者相似商品，并以相同或相似商品为标的物分别提起投诉举报的；

（五）因购买商品获得惩罚性赔偿后，再次购买相同商品的；

（六）未因购买商品或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、标识标签等存在轻微违法行为为由要求生产经营者赔偿的；

（七）不同投诉人同谋分别消费后分别投诉举报同一经营者的；

（八）受雇于他人进行投诉举报或者冒用他人名义进行投诉举报的；

（九）《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》中要求提供的投诉人基本信息为虚假的。如不同投诉人使用同一手机号码、同一地址等有明显组织策划的；

（十）投诉举报、相关行政复议、行政诉讼、信访、信息公开等各类型诉求形式的数量，明显超出正常范畴的；

（十一）不配合办案单位核实验证身份信息以及无法提供消费关系证明和其他相关证据材料的；

（十二）对同类事项进行频繁投诉举报，投诉内容显著专业化、文本高度格式化的；

（十三）通过“夹带”“调包”“造假”等手段进行欺诈式索赔和不实举报的；

（十四）曾因敲诈勒索经营者受到行政处罚或者刑事处罚等情形的;

（十五）其它可合理认为不以生活消费需要购买、使用商品或者接受服务等职业索赔投诉举报行为特征的。

第五条  符合第四条第（一）至（十二）项规定之一的，由市场监管部门结合投诉举报个案的具体情形综合判定。通过“夹带”“掉包”“造假”等手段进行欺诈式索赔或不实举报的，市场监管部门可以直接认定为职业索赔投诉举报行为。

第三章  投诉有关规定

第六条  投诉应当提供投诉人的真实姓名和可以取得联系的电话号码、通讯地址；被投诉人的名称（姓名）、地址，并应当提出具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。

第七条  投诉有以下情形之一的，市场监督管理部门不予受理:

（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的;

（二）法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；

（三）不配合市场监管部门核实验证身份信息，不能提供投诉人与被投诉人基本信息、提供虚假信息或者代为投诉不能提供授权委托书原件及委托人身份证明的；

（四）多人使用同一电话号码、通讯地址进行投诉，信息明显虚假的；

（五）未提出具体明确的投诉请求的；

（六）无法提供消费关系证明或者其他相关证据材料，无法证明消费者权益争议事实的；

（七）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者经综合研判符合职业索赔投诉举报行为特征的；

（八）除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；

（九）法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

第八条  有处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。

除法律、法规另有规定外，市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉。市场监督管理部门也可以委托消费者协会或者依法成立的其他调解组织等单位代为调解。

受理的投诉，应当坚持调解自愿原则，不得强迫一方当事人同意调解或者和解。不予受理的投诉已经受理的，可以终止调解。

出现《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定情形的，调解应当终止，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。

对于投诉中反映的违法线索，属于市场监管部门管辖的，应当依法进行调查处理，不得为促成调解而不予调查处理。

第四章  举报有关规定

第九条  自然人、法人或者其他组织发现经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的行为线索，可以向市场监督管理部门举报。举报人应当提供涉嫌违法的初步证明和具体线索，对举报内容的真实性负责。

第十条  市场监督管理部门应当按照《市场监督管理行政处罚程序规定》等有关规定对举报线索进行核查，并决定是否立案。

举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。

法律、行政法规、地方性法规、部门规章另有规定的除外。

第十一条  针对举报线索进行的核查，经营者违法事实清楚，证据链完整确凿，符合立案条件的，应当予以立案调查。

查处违法行为应坚持“处罚与教育相结合”“过罚相当”的原则，结合违法原因、违法情节、主观过错、危害程度以及改正情况等因素，合理行使行政处罚裁量权，依法用好警告、责令改正等行政手段。

当事人违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果的，不予行政处罚。当事人初次违法且危害后果轻微并及时改正的，可以不予行政处罚。当事人有证据足以证明没有主观过错的，不予行政处罚。当事人主动消除或者减轻违法行为后果，或者具有其他依法从轻或者减轻情形的，应当依法从轻或者减轻行政处罚。

第十二条  市场监督管理部门要利用信息化手段，建立职业索赔投诉举报信息库制度，并对职业索赔投诉举报信息库进行动态更新和日常维护，及时向相关部门共享信息。

第十三条  对不同姓名举报但共用电话号码、通讯地址等联系方式的，要严格核实其身份信息，可以要求其提交身份证明原件，并可要求当事人到场核实身份；通过有关部门协助核实举报人相关身份信息的，采集和利用信息应当注意保护个人信息和隐私，不得向社会公开发布。

第十四条  严格适用《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》，对职业索赔投诉举报人信息库内举报人提出的举报，按照相关举报奖励规定从严审核。对被公安机关、人民法院确认构成敲诈勒索、诈骗等违法犯罪行为的举报，不得进行奖励。

第五章  部门信息共享及协作

第十五条  建立市场监管、法院、检察院、公安、司法行政、信访等多部门联动机制，提高生产者、销售者和服务提供者的产品质量和守法意识，遏制职业索赔投诉举报行为。

（一）市场监管部门要审慎判定、及时梳理非法牟利性职业索赔投诉举报件，定期抄送各有关部门，并适时召开联席会议，就辖区非法牟利性职业索赔动态进行信息互通、态势研判，形成工作预案和应对策略；要进一步完善和落实行政执法和刑事司法工作衔接机制，强化部门协作和信息共享；注重强化对投诉举报的大数据分析，发现和搜集涉嫌违法犯罪线索，并按照有关规定及时移送公安等部门处理。

（二）人民法院要充分发挥司法职能，区分职业索赔投诉举报人和普通消费者的行为，对非法牟利性职业索赔投诉举报人所提诉讼，经审查属于违反“诚实信用、公序良俗”基本法律原则，扰乱市场经济秩序，浪费公共资源和司法资源的行为，则对其牟利性主张依法不予保护。坚决遏制恶意诉讼行为，发现涉嫌犯罪线索的，依法移交公安部门处理。对受理的案件采取审慎适用惩罚性赔偿规定的审判理念，对“知假买假”一般不适用惩罚性赔偿规定。同时坚持行政处罚不必然导致民事赔偿责任的理念，审慎研判销售者是否明知、是否存在欺诈行为、食品是否有质量问题等重要事实依据，限制职业索赔投诉举报人牟利行为。

（三）人民检察院要依法履行法律监督职责。与公安局加强侦查监督与协作配合，统一执法司法理念，统一证据认定标准。对公安机关移送的涉嫌敲诈勒索、诈骗等构成犯罪的行为依法开展审查逮捕、审查起诉工作，注重落实宽严相济的刑事司法政策。在司法办案当中加强对涉及职业打假有关法律政策问题的收集研究，重在发现漏洞和问题，并积极提出加强立法和完善制度机制的意见建议，促进综合治理水平的提升。

（四）公安部门要依法严厉打击以“打假”为名的敲诈勒索、诈骗、诬告陷害等违法犯罪行为，指导、提醒商家及时搜集、固定相关证据并向公安机关进行举报;接收各部门在处理职业索赔投诉举报人投诉举报过程中发现的违法犯罪线索，迅速开展调查，形成打击恶意索赔行为的高压态势，有效降低非法牟利性职业索赔投诉举报数量。

（五）司法行政部门要依法履行复议职能。在案件审理中，严格区分职业索赔投诉举报人与普通消费者的行为。对于职业索赔投诉举报人提出的复议申请严格依照《中华人民共和国行政复议法》的有关规定审查申请人资格，对非基于保护其自身合法权益为目的申请复议的，不予支持。

（六）信访部门要负责收集掌握职业索赔投诉举报人信访信息，分析研判职业索赔投诉举报人的信访形势；在处理群众的各类投诉及诉求请求过程中，对涉及恶意索赔、恶意投诉举报人的诉求，支持行政机关不予受理投诉举报的立场。

第十六条  建立异常名录信息共享互通会商机制。区市场监管部门与本级纪检监察、人民法院、检察院、公安、司法行政、信访、12345政务热线等部门建立共享数据信息渠道，定期召开会议，实现异常名录信息以及相关投诉举报、行政处罚工作信息的共享和互通。

第十七条  建立健全遏制职业索赔投诉举报行为处理的容错机制。对市场监督管理部门涉及投诉举报复议案件中的新类型、改革探索性案件以及因制度设计等原因发生纠错的案件以及满意度测评存在问题的情况，如能提供合理的解释和相关材料，原则上不纳入纠错考核机制和投诉举报异常处理或者满意度测评考核等，以鼓励市场监督管理部门积极履职，勇于担当作为。市场监督管理部门要加强与各级纪检监察、人民法院、检察院、公安、司法行政、信访、12345政务热线等部门的沟通，上述部门应当给予理解和支持。

第十八条  法律、法规、规章和上级规范性文件对本规定内容有其他规定的，从其规定。

第十九条  本规定由上天梯市场监管局负责解释。

第二十条  本规定自2025年7月1日起施行，有效期至2027年6月30日。