六安市市场监督管理局

六市监秘〔2024〕632号

关于市六届人大三次会议
第3号代表建议办理情况的函

汤迎宾代表：

我局接到您提出的《关于对牟利性职业打假人滥诉行为的建议》后，立即成立建议办理工作组，并向市公安局、市中级人民法院发出了《关于商请提供市六届人大三次会议代表建议协办意见的函》（六市监秘〔2024〕449号），与市公安局、市中级人民法院办理人员就相关问题进行了会商。现答复如下：

一、投诉举报办理情况

2023年，我局共接收12315平台、市长热线、来信、来访等渠道反映的投诉举报咨询60430件，其中投诉19954件，举报4659件，咨询35817件，建议8件，求助23件，其中，疑似职业打假人的投诉举报有4705件，约占投诉举报总量的19.28%。

近年来，我市各级市场监管部门，综合运用市场监管职能，积极探索防范，应对牟利性职业索赔投诉举报，切实维护消费者和经营者的合法权益，营造良好营商环境。**一是**依法规范市场监管投诉举报处理行为，把好消费投诉受理关。严格依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局第20号令）规定的法定受理范围，做好投诉受理处置工作。加强对消

费投诉的甄别和研判，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，避免因职业索赔人滥诉行为造成行政资源的占用和浪费。**二是**规范回复，严谨合规。我局严格按照相关要求，严格规范网上留言的办理工作，多次对县区局发送工作提示，规范办理流程，在提高办理质量和水平的同时，切实维护群众合法权益。**三是**加强部门协作，面对日益增加的职业索赔人的投诉举报，我市市场监管部门在积极处理投诉举报的同时，认真梳理、分析职业索赔人的情况，对其中涉嫌敲诈勒索的线索，多次与公安部门对接。2023 年 4 月、6 月分 2 次正式行文移交 95 条相关线索交付公安部门处理。

我局与公安、法院等部门加强协调配合，积极应对非法牟利的职业索赔问题。

一是与公安部门加强行刑衔接。公安局结合常态化扫黑除恶斗争，先后部署开展“打假治敲”“为民为企为项目”“涉企执法突出问题专项治理”等专项行动，严密关注舆论舆情，强力整治造谣炒作、网络暴力等网络空间乱象，切实维护消费者和经营者的合法权益，持续优化法治营商环境，全力护航经济社会高质量发展。2021 年，打掉 1 个在六安、合肥、铜陵等地合家福超市以所购商品瑕疵品为由，以维权为名，借助微信等网络工具，威胁恐吓经营户实施敲诈勒索的犯罪团伙，抓获 3 名犯罪嫌疑人、破案 19 起。

对市场监管部门移送的涉及敲诈勒索线索进行了认真核查。

经调查发现：“职业打假人”每到一地，发现商超内的瑕疵商品之后通过12315平台举报，平台将线索下发至辖区市场监督部门。部分商家在得知消息后，电话联系“职业打假人”，主动提出支付数额不等的费用，让“职业打假人”撤销投诉，消除影响。因部分商家主动联系“职业打假人”协商赔偿事宜，“职业打假人”在同各商家电话沟通时未采用威胁、恐吓等手段，现实操作中存在认定涉嫌犯罪界定难的问题。

二是与法院加强司法衔接。全市法院共审结以在多个超市故意挑选“有问题”商品，以举报商家相要挟，多次强行向商家索要钱款，滥用举报权敲诈勒索商家刑事案件1件3人，分别判处了有期徒刑二年到六个月不等的有期徒刑，同时根据获利情况判处了罚金。**对因举报而形成的诉讼案件，一般不予立案或驳回起诉**。根据《中华人民共和国行政诉讼法》第二十五条第一款“行政行为的相对人以及其他与行政行为有利害关系的公民、法人或者其他组织，有权提起诉讼。”的规定，公民、法人或者其他组织认为第三人实施的违法行为侵害他人合法权益或者国家利益、社会公共利益，请求行政机关依法查处的，属于举报。举报人与行政机关对其举报作出或者未作出处理的行为无法律上的利害关系，不具有原告主体资格，人民法院一般不予立案，已经立案受理的驳回起诉。**对于涉嫌属于“职业打假人”的投诉举报而形成的诉讼案件**，人民法院将与司法行政部门、市场监管部门加强工作衔接配合，结合当事人在12315平台的投诉举报数量、复议案件数量、诉讼案件数量、具体个案情况等，妥善处理此类案件，

坚决遏制恶意投诉举报行为，为营造良好的营商环境和市场秩序提供应有的司法保障。**坚决依法惩治滥用举报权威胁商家“花钱消灾”的犯罪。**对于公诉机关起诉指控的以恶意举报相要挟，强行向商家索要钱款的犯罪，在查实事实和证据的基础上，坚决依法惩治。同时将与司法行政、市场监督管理等多部门畅通信息共享机制。

二、积极探索有效应对职业索赔职业举报行为的规范措施。

一是在投诉举报实际处理中，市场监管部门在行政执法工作坚持“处罚与教育相结合、过罚相当”的原则，合理行使行政处罚裁量权，依法用好警告、责令整改等手段，对违法行为轻微并及时纠正，没有造成危害后果的，不予行政处罚。**二是**加强对经营者的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。**三是**拓宽工作思路，提高自身素质。对接市热线办，提高热线办理效率。2024年4月18日，我局12315投诉举报处置指挥中心、网络交易监督管理科、广告监督管理科、价格监督检查局相关同志走进12345便民服务热线，对热线话务人员进行了现场的业务培训和指导。现场对即将实施的新版《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《中华人民共和国消费者权益保护法》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等有关法律法规进行了详细解读。提高话务员受理投诉举报的能力。**四是**加强法治宣传教育引导。结合“3·15国际消费者权益日”“知识产权宣传周”“食品安全宣传周”“国际计量日”等重点时间节点，采取展示成果、公布案例、以案说法、短视频等多种

形式开展宣传教育，提升群众和企业守法、识假、防骗能力。同时，加大对生产者、经营者的宣传引导力度，引导合法合规生产经营，全面挤压制假、售假空间，从源头铲除“职业打假”生存的土壤。

三、下一步工作打算

您提出的“关于对牟利性职业打假人滥诉行为”的建议，是一个综合性社会问题，涉及多种利益群体、多项政府职能，需要多部门密切配合，综合施策，推动共治。

下一步，市场监管部门将加强与相关部门的联系，立足自身职能，进一步拓宽工作思路，不断创新监管模式，切实维护消费者合法权益和良好市场经济秩序。**一是**推进12315行政执法体系建设，促进业务全面融合，提升消费维权效能。进一步规范投诉举报处理业务流程，根据总局《市场监督管理投诉举报处理办法》，统一规范投诉举报处理工作。加强消费维权智慧监管，完善应对职业索赔职业投诉举报行为的工作机制，强化信息技术支撑，运用技术手段，对职业索赔和职业举报人进行标注，探索投诉举报异常名录制度。**二是**增强经营者守法意识。结合“放心消费”培育、ODR企业纠纷在线解决等工作，着力提升经营者诚信自律水平。督促经营者加强内部管理，提升守法意识，避免在经营中出现违法行为。**三是**加强部门间的协作，全面综合施策。发挥消费者权益保护工作联席会议作用，深化部门间的信息共享和执法协作，形成综合监管和行业监管分工协作、优势互补的维权合力。加强与公安、司法等相关部门的联动配合，从行政执法、行刑衔

接、司法保障等各方面治理职业索赔行为，形成齐抓共管、综合治理的工作格局。寻求市中级法院、市司法局支持我局将列入投诉举报异常名录投诉人的投诉，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（三）项，认定为牟利性购买，不是为生活消费需要购买，对其投诉不予受理。**四是**积极呼吁推动相关立法工作，根据即将施行的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》，建议省、市政府加快地方性法规的修订进程，从立法层面防范和规制牟利性“打假”和“索赔”行为。**五是**加强消费教育引导，发挥经营者主体作用。依托12315消费维权网络，积极开展消费教育宣传，普及消费维权法律法规和消费知识，引导消费者依法理性维权和经营者诚信守法经营。

您的建议，对我们进一步加强市场监管工作具有很好的帮助和促进作用，感谢您对我市市场监管工作的关心和支持，我们将继续努力，不断提升工作水平，为人民群众提供更加优质的服务。

办复类别：A

联系单位：六安市市场监督管理局

联系电话：0564-5136315

2024年6月4日

抄送：市政府办公室，市人大选工委，霍邱县人大常委会。

六安市市场监督管理局办公室　　2024年6月4日印发