

类别标记：A

威海市市场监督管理局文件

威市监函〔2022〕15号

签发人：张术晓

关于市政协十四届一次会议闭会期间 第298号提案的答复

李武松委员：

您提出的《关于防范工商恶意举报，营造良好营商环境的建议》收悉，现答复如下：

职业打假人是伴随着《消费者权益保护法》惩罚性赔偿制度而产生的一个群体。自出现以来，对于增强消费者的维权意识，鼓励运用惩罚性赔偿制度打假，打击生产经营者的违法侵权行为产生了积极作用。同时，也对改进机关作风，提高办事效率发挥了一定作用。但是随着商品质量的不断提高，现阶段的职业打假人群体的打假行为已经越来越违背了维权本意，往往是利用恶意

投诉举报作为自己牟利的手段，扰乱正常市场秩序，大量占用本就紧张的行政资源。针对这一日益凸显的社会现象，市场监管总局制定出台《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（下称《办法》），《办法》明确规定。“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而发起投诉的，市场监管部门不予受理”。这意味着，以“打假”为名，为了牟利知假买假实施恶意投诉举报的“职业索赔”行为将受到限制。

市市场监管局严格落实《办法》各项规定，多措并举加强对恶意投诉举报行为的处置，同时加强与公安部门的协作配合，加大对敲诈勒索违法行为的处罚力度。主要做了以下工作：

一是加强投诉举报培训，提升处置专业水平。定期进行业务培训，重点加强对广告、食品、价格、知识产权等职业打假人聚焦领域的法律法规培训，及时更新知识储备，提升投诉举报工作人员的专业素养，合理有效应对恶意举报等情形。

二是建立投诉举报异常名录制度，不断完善职业索赔应对工作机制。加强对全国12315平台投诉举报标注次数较多以及职业索赔集中发生领域的关注度，专门建立异常投诉举报工作台账，总结明确恶意投诉举报行为的判断标准和调解处理原则，避免职业打假人滥诉行为造成的行政资源的占用和浪费。

三是强化部门协同联动，严打涉企经济犯罪。与公安部门定

期共同分析和研究重大、疑难违法案件的打击对策和措施，做好案件线索和情报信息的会商研判工作，及时通报情报信息，实现情报信息、案件统计等共享。2020年，在打击涉黑涉恶犯罪工作中发现1起故意隐藏临期商品、伪造证据对商家进行敲诈勒索事件，我局迅速进行案件研判，及时向公安机关移交有关线索。公安部门建立打击涉企犯罪“绿色通道”。坚持从受理环节入手，启动“绿色通道”工作机制，对发生的涉企案件，不论案件大小，一律优先受理，实行分管领导亲自督办，确保快侦快破。

下一步，市场监管与有关部门将通力协作，学习借鉴先进经验，积极探索规制恶意投诉举报行为的工作方法，为企业正常经营保驾护航，助力我市营商环境的不断优化。

一是加大宣传教育力度，加强对经营者的教育引导和法律培训，不断规范企业生产经营行为，提高企业应对恶意投诉举报能力；结合“5.15”打击和防范经济犯罪宣传日，选取打击损害商业信誉、商品声誉犯罪典型案例进行推广宣传，对滥用投诉举报权利的不法分子起到震慑作用。

二是立足自身职能，加快推动地方性法规的修订，出台行之有效的保护消费者权益的实施条例，从立法层面防范和规制牟利性打假和索赔行为，压减恶意投诉举报行为的生存空间。

三是继续加强与公安、司法等部门和法院、检察院的联动配合，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。

威海市市场监督管理局

2022年12月12日

(联系人：于继东，联系电话：0631-5239197)

抄送：市政府办公室，市政协提案委员会，市公安局。

威海市市场监督管理局

2022年12月12日印发
