关于依法处置市场监管领域职业索赔

投诉举报行为 维护营商环境的指导意见

为营造良好的营商环境、市场环境和消费环境，促进社会诚信建设，依法处置市场监管领域职业索赔投诉举报行为，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《优化营商环境条例》等法律法规规章，结合兵团市场监管实际情况，制定以下指导意见：

一、总体要求

坚持以习近平法治思想为指导，坚持依法行政，突出法律思维和法治方式，确保依法履职、规范答复，做到程序正当、证据充足、定性准确、裁量合理。坚持分类处理，依法全面维护消费者的合法权益，规范和治理影响营商环境的职业索赔投诉举报行为，打击涉嫌敲诈勒索、诈骗行为。坚持问题导向、需求导向，坚持处罚与教育相结合，着力从行政执法、行刑衔接、司法保障、信用管理等各方面规范职业索赔投诉举报行为。通过宣传培训、指导约谈、行政处罚等多种方式，着力督促经营者落实主体责任，严格执行各类标准，推动企业知法守法、诚信自律。宣传正确的消费理念，倡导诚信消费、理性消费、依法维权，营造诚实守信的市场环境和放心消费环境，促进服务消费高质量发展。

二、职业索赔投诉举报行为的界定

职业索赔可以从投诉举报是否以牟利为目的、是否超出合理生活消费需要、是否恶意浪费行政和司法资源、是否危害社会公共利益、是否遵守公序良俗、是否践行诚实守信原则，是否在维护自身合法权益等方面，审慎研判、综合考量。

投诉举报行为具有以下表现，结合个案的具体情形，可以综合认定符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的“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”情形，市场监管部门可以综合判断为职业索赔投诉举报行为。

（一）超出合理生活消费需要或者违反通常交易习惯，向同一生产者、经营者或者同类生产者、经营者一次性大量购买或者反复多次购买该商品或接受该服务后分别投诉举报、索取惩罚性赔偿的；

（二）明知或应知商品或服务存在质量问题，因购买商品或服务获得惩罚性赔偿后，继续向同一生产者、经营者或者同类生产者、经营者购买相同或相似商品、接受相同或相似服务并再次投诉；

（三）明知商品存在质量、标签标识、说明书、宣传材料、超保质期等问题，仍然超过合理生活消费需求而购买，或明知服务超出经营范围（其他问题）仍然要求生产者、经营者提供服务，并以投诉举报、打假维权、向媒体曝光等方式进行要挟，迫使生产者、经营者让步，并向生产者、经营者索要惩罚性赔偿或高额补偿的；

（四）购买商品或接受服务未损害其人身权、财产权等合法权益，仅以商品或服务的广告宣传、标签标识等违反法律法规强制性规定为由投诉，要求生产者、经营者赔偿的；

（五）投诉人冒用他人名义进行投诉的；不同投诉人通谋分别消费后同一时间或短时间内以相同相似情形分别投诉同一生产者、经营者的；投诉人受雇于他人进行投诉的；不同的投诉人使用同一联系电话、联系地址的；

（六）投诉人通过“夹带”“掉包”“造假”、篡改商品生产日期、捏造事实等方式，恶意制造经营者侵权的虚假事实或者虚构消费者权益争议事实；

（七）因购买商品、接受服务的投诉、信访、信息公开、提出的行政复议、诉讼等件次、频次及数量，明显超出正常维权范围的；其内容等呈现台账化、公式化、格式化、模板化特点的；

（八）曾因购买商品、接受服务敲诈勒索生产者、经营者被行政处罚或者刑事处罚，再次购买该商品或接受该服务并进行投诉索赔的；

（九）其他以索取高额赔偿牟利为目的投诉举报行为。

三、坚持审慎原则，落实分类管理

（一）规范投诉举报处理流程。经认定属于职业索赔投诉举报行为的，依法处理如下：

1.根据《中华人民共和国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》规定，投诉人应当提供真实的投诉人与被投诉人基本信息、电话号码、通讯地址，有明确的被投诉人、具体的投诉请求和事实依据，通过市场监督管理部门公布的接收投诉举报的渠道进行。

2.根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第三项规定“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的”，对投诉可以不予受理。并依据该办法第十四条规定，在收到投诉之日起7个工作日内将不予受理决定和其他解决争议的途径告知投诉人。

3.已经受理的投诉符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第六项规定的，终止调解。并依据该办法第二十一条第二款规定，自作出终止调解决定之日起7个工作日内告知投诉人和被投诉人。

4.对涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章行为的，要认真核查处置；对不属于市场监督管理部门管辖范围的，不予立案。

5.举报人实名举报的，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款规定，应当自作出是否立案决定之日起5个工作日内告知举报人。

6.举报人要求告知是否立案的，其应当提供真实身份证明和有效联系方式。

（二）鼓励消费争议双方平等协商、自愿和解。自愿和解不成的，市场监管部门坚持调解优先，调解不成的，争议双方可以通过司法途径或其他途径解决。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。

（三）依法规范信息公开处置工作。投诉举报人通过政府信息公开申请公开现场笔录、询问笔录、证据照片等行政执法案卷信息的，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》第十六条第二款的规定，不予公开。

（四）坚持过罚相当原则。结合经营者的违法原因、违法情节、主观过错、危害程度以及改正情况等因素，突出过罚相当原则合理行使裁量权，坚持处罚与教育相结合，依法用好警告、责令整改等手段。根据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》，经营者主动消除或者减轻违法行为危害后果的，违法行为轻微并及时改正且没有造成危害后果的，或者初次违法且危害后果轻微并及时改正的，依照《中华人民共和国行政处罚法》以及兵地行政处罚相关裁量规则的规定从轻、减轻或者不予处罚，激励经营主体及时自我纠错，消除、减轻社会危害后果。

（五）明确管辖原则。针对跨区域或者反映相同违法行为的举报，要根据实际需要，综合运用指定管辖、提级管辖、并案处理等手段，落实管辖部门，解决管辖争议，加强统一指导协调。

（六）建立职业索赔投诉举报异常名录。兵团各级市场监管部门受理投诉举报的部门负责建立职业索赔投诉举报异常名录，异常名录信息主要内容包括但不限于：投诉举报人姓名、身份证号、联系电话、联系地址、投诉举报数量、政府信息公开申请数量、行政复议或者诉讼数量、向纪检监察部门举报数量、主要反映问题、涉及领域或商品服务类别等内容。职业索赔投诉举报异常名录应当定期梳理、完善。

（七）强化数据分析。兵团各级市场监管部门承担消费者权益保护工作职责的部门，应当定期开展对职业索赔投诉举报类投诉举报的大数据分析，突出问题导向，增强行政指导和事中事后监管的针对性和有效性，减少显性的违法行为，压减职业索赔投诉举报行为存在的空间。

（八）严格使用重大违法行为举报奖励制度。根据市场监管总局、财政部联合制定的《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》及自治区有关规定，对有证据证明举报人因举报行为获得其他市场主体给予的任何形式的报酬、奖励等情形不予奖励。

四、强化跨部门信息共享与协作

建立兵、师、团三级市场监管、法院、检察院、公安、司法、信访、数据局等多部门联动机制，提高经营者守法意识，依法处置非法牟利性职业索赔投诉举报行为。

（一）市场监管部门要审慎判定、及时梳理牟利性职业索赔投诉举报案件，建立辖区职业索赔投诉举报人异常名录，定期抄送各有关部门；兵地市场监管部门加强协作和信息共享，定期召开联席会议，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，依法审慎审理涉职业索赔引发的诉讼案件，依法遏制恶意“维权”行为。依法保护消费者维权行为，发挥公众和舆论监督作用，助力提升治理水平，完善对恶意中伤生产经营者、扰乱正常市场秩序行为的认定和惩处制度。对当事人一方恶意制造企业违法生产经营行为、捏造虚假事实，恶意举报、恶意索赔，敲诈勒索等构成违法犯罪的，依法予以严惩。

（三）检察机关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政策。加强立案监督工作，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”为名要求企业支付一定“赔偿”的涉嫌构成敲诈勒索、诈骗、诬告陷害的违法犯罪行为。对不构成犯罪但违反《治安管理处罚法》规定的，依法加大惩处力度。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；及时处理各部门在处理职业索赔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）司法行政部门依法履行行政复议职能，在案件审理中，对于职业索赔人提出的行政复议申请，重点审查是否存在非生活需要消费、非基于保护自身合法权益，利用投诉举报谋取不正当利益等问题，依法进行审理。

（六）信访部门要收集掌握职业索赔投诉举报人信访信息，分析研判信访形势；在处理群众的各类投诉及诉求请求过程中，对涉及职业索赔投诉举报的诉求，依照《信访工作条例》，转同级市场监管部门按照法定途径和方式办理。

（七）数据部门要充分发挥兵团96359政务服务便民热线平台等投诉举报渠道作用,做好相关投诉举报信息收集,及时反馈市场监管部门，并协助行政机关调取相关投诉数据。

五、完善相关机制

（一）完善考核考评机制。科学设置投诉调解成功率的考核要求。对涉及职业索赔投诉举报的问题，不将调解成功率纳入考核指标。合理进行满意度测评。明确规范受理，即时转办、限时办理、满意度测评等要求。行政调解类、执法办案类事项应依法依规处置，不片面追求满意率。

（二）对涉及投诉举报复议案件中的新类型、改革探索性案件等原因发生纠错的案件，原则上不纳入纠错考核范围，以鼓励行政机关积极履职、勇于担当作为。

（三）提升投诉举报信息管理系统综合性能。充分利用市场监督管理投诉举报信息管理系统，进一步开发新增短信告知、自动预警提示、投诉受理自动告知等功能，帮助投诉举报处理人员履行告知义务，坚决避免程序类瑕疵。

（四）完善服务经营主体相关机制。发挥消费维权服务站作用，推进“放心消费”承诺活动，强化经营者诚信自律，提升合规经营水平。加强对恶意投诉举报集中的经营主体的法律法规培训，提升知法尊法守法用法的意识，加强技术防范，及时有效固定涉嫌敲诈勒索、诈骗的证据材料，积极向公安部门举报。