

上海市奉贤区市场监督管理局文件

奉市监消〔2024〕8号

关于落实《上海市奉贤区关于依法处置市场监管领域牟利性职业索赔行为实施意见（试行）》的通知

各科室、基层所、执法大队，各直属事业单位：

为进一步优化奉贤区营商环境，优化民营经济发展环境，促进社会主义法治建设和社会诚信体系建设，经区政府同意，现制定并下发《上海市奉贤区关于依法处置市场监管领域牟利性职业索赔行为实施意见（试行）》，请认真贯彻落实。

上海市奉贤区市场监督管理局

2024年3月15日

(此件公开发布)

上海市奉贤区关于依法处置 市场监管领域牟利性职业索赔行为实施意见

(试 行)

为进一步优化奉贤区营商环境，优化民营经济发展环境，促进社会主义法治建设和社会诚信体系建设，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《国务院关于加强和规范事中事后监管的指导意见》《国务院办公厅关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》《上海市消费者权益保护条例》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等法律、法规、规章及文件精神，奉贤区对市场监管领域牟利性职业索赔依法联合规制，制定本实施意见。

一、总体原则

(一) 倡导诚实守信

引导督促经营者落实主体责任，通过宣传培训、指导约谈等多种方式，推动企业知法守法、诚信自律。在全社会倡导诚信消费、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。

(二) 突出分类管理

各部门要从防范安全风险出发，突出分类管理、分类指导，鼓励和引导公益性举报，依法处置牟利性职业索赔，重拳打击涉嫌敲诈勒索、诈骗、滥用投诉权等行为。

(三) 强化综合治理

各部门坚持以习近平法治思想为指导，坚守依法行政的底线，运用法律思维和法治方式，依法履职、规范处置。突出问题导向、需求导向、效果导向，探索建立并健全从制度供给、行政执法、行刑衔接、司法保障、信用管理等方面对牟利性职业索赔进行联合规制的工作体系，形成齐抓共管、综合治理的工作格局。

二、牟利性职业索赔的主要特征

牟利性职业索赔，是指非为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，假借消费维权、打击假冒伪劣等名义，以牟利为目的滥用投诉、举报、信访等权利，扰乱行政部门正常工作秩序、影响营商环境的行为。

本《实施意见》认定的牟利性职业索赔行为，具体认定应当从是否以牟利为目的、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等方面，对牟利性职业索赔行为进行综合判断、甄别。具体如下：

（一）短期内向同一经营者或同行业经营者反复购买相同或相似的商品、接受相同或相似服务，明显超出合理生活消费需要的；短期内对同类事项进行反复、集中投诉举报，或对同类事项多次提起复议、诉讼的；主动申请撤回投诉、复议、诉讼次数较多的。

（二）明知商品存在质量、标签、超保质期等问题，仍然购买并要求经营者补偿或赔偿的；明知服务超出经营范围仍然要求

生产经营者提供服务，并要求经营者补偿或赔偿的。

（三）购买商品或接受服务后，以投诉、向媒体曝光等方式要挟生产经营者，以最终达到或实现其索要赔偿金目的的。

（四）未购买商品或接受服务，仅以商品或者服务的广告宣传、标识标签、说明等行为违反法律强制性规定为由，提出投诉或举报，以最终达到或实现其索要赔偿金目的的。

（五）索赔诉求超出一般消费者索赔维权的合理范围的；索赔诉求超过法律保护范围的。

（六）获得惩罚性赔偿后，再次购买相同或相似商品、接受相同或相似服务，并提出投诉举报或向生产经营者要求赔偿的。

（七）提供虚假信息，虚构投诉举报人基本信息或提供虚假材料的，包括但不限于不同投诉举报人使用同一手机号码、同一地址，不同投诉举报人提供相同的购买凭证等情形的；不配合承办部门核验验证身份信息的。

（八）其他符合牟利性职业索赔特征的行为。

三、对牟利性职业索赔行为处理方式

（一）投诉处理

属于《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条规定情形的投诉，经综合研判符合牟利性职业索赔行为主要特征的，依法不予受理，已受理的立即终止调解。对其中可能涉及重大人身安全、可能引发重大社会影响的线索，应另行组织核查。

（二）通报告知

公开发布《投诉处理提示书》（附件1），促进社会诚信建设，规范市场秩序。对经综合研判符合牟利性职业索赔行为主要特征的投诉，依法不予受理，应当在收到投诉之日起七个工作日内，按照统一模版答复（附件2）。

（三）举报核查

区市场监管局应对投诉举报人反映的违法线索开展全面核查，符合不予立案条件的，作出不予立案决定；应当立案的，进行立案调查，对符合法律、法规规定，属于免于处罚，减轻处罚情形的，按照应免尽免、当减则减的原则，及时作出行政处理决定。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《政府信息公开条例》第十六条第二款的规定，不予公开。

（四）支持维权

探索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。支持生产经营者通过报警、起诉等方式积极维权，依法遏制并严惩恶意举报、恶意索赔行为。

（五）联合惩戒

按照《上海市社会信用条例》的有关规定，对牟利性职业索赔处置过程中发现的失信行为，依法加强联合信用惩戒，形成“一处失信、处处受限”的信用监管格局。对确有证据证明有涉嫌构

成敲诈勒索、诈骗的相关人员，通过行刑衔接移送公安部门，对其中涉黑涉恶线索依法予以严惩。

四、落实牟利性职业索赔行为处置保障

（一）成立联合规制工作小组

由区政府办公室、区检察院、区委网信办、区信访办、公安奉贤分局、区司法局、区市场监管局、区城运中心等部门，联合成立奉贤区依法处置牟利性职业索赔联合规制工作小组（简称联合规制工作小组）。联合规制工作小组下设工作专班，负责日常工作，协调各职能部门依法履行对牟利性职业索赔行为规制的相应职责，工作专班设在区市场监管局。

（二）建立奉贤区投诉举报异常名录

根据《上海市消费者权益保护条例》第六十六条第二款“市、区相关部门制定投诉举报异常名录，建立信息共享机制，依法规范牟利性职业索赔、职业举报行为，查处以打击假冒伪劣等为名的敲诈勒索违法行为”的规定，经综合研判，对符合牟利性职业索赔主要特征的投诉举报人，依法纳入异常名录，定期动态维护并更新。建立相关部门参与的共享数据信息渠道，实现名录信息以及相关投诉、行政处罚等信息的共享和互通。

（三）探索包容审慎处置机制

针对投诉举报中反映的轻微违法行为，如行为人及时纠正、未造成危害后果，根据《中华人民共和国行政处罚法》等法律、

法规、规章规定，按照应免尽免、当减则减的原则，从轻、从快、从宽作出处理，形成统一裁量基准，全面引导鼓励企业守法经营。

（四）积极履职防范风险

加强执法监督及廉政风险防范，有效控制执法风险。不得滥用行政处罚权、行政调解中的特殊地位。不得在处置牟利性职业索赔中与投诉人合谋、被投诉人裹挟、借机打击报复等。

（五）加大法治宣传力度

加大对市场主体的宣传、培训，引导市场主体合规守信经营，加强行业自律，强化内部管理，提高自我防护能力。强化对违法企业的监督指导，督促企业及时规范经营行为，正确应对牟利性职业索赔，依法处置。加大对依法处置牟利性职业索赔经验做法、刑事犯罪案件典型案例的宣传力度，鼓励市场主体运用法律手段，积极收集牟利性职业索赔涉嫌刑事犯罪行为证据，营造良好法治环境和消费环境。

五、本实施意见自 2024 年 3 月 15 日起施行，有效期至 2026 年 3 月 14 日。

附件 1

投诉处理提示书

为营造放心消费环境和良好营商环境,促进社会诚信建设,规范投诉行为,根据《上海市消费者权益保护条例》第六十六条、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条等的相关规定,现提示如下:

一、如投诉涉及以下特征,将可能被综合研判为“牟利性职业索赔”行为,我局将依法不予受理,已受理的立即终止调解:

(一)短期内向同一经营者或同行业经营者反复购买相同或相似的商品、接受相同或相似服务,明显超出合理生活消费需要的;短期内对同类事项进行反复、集中投诉举报,或对同类事项多次提起复议、诉讼的;主动申请撤回投诉、复议、诉讼次数较多的。

(二)明知商品存在质量、标签、超保质期等问题,仍然购买并要求经营者补偿或赔偿的;明知服务超出经营范围仍然要求生产经营者提供服务,并要求经营者补偿或赔偿的。

(三)购买商品或接受服务后,以投诉、向媒体曝光等方式要挟生产经营者,以最终达到或实现其索要赔偿金目的的。

(四)未购买商品或接受服务,仅以商品或者服务的广告宣传、标识标签、说明等行为违反法律强制性规定为由,提出投诉或举报,以最终达到或实现其索要赔偿金目的的。

（五）索赔诉求超出一般消费者索赔维权的合理范围的；索赔诉求超过法律保护范围的。

（六）获得惩罚性赔偿后，再次购买相同或相似商品、接受相同或相似服务，并提出投诉举报或向生产经营者要求赔偿的；

（七）提供虚假信息，虚构投诉举报人基本信息或提供虚假材料的，包括但不限于不同投诉举报人使用同一手机号码、同一地址，不同投诉举报人提供相同的购买凭证等情形的；不配合承办部门核验验证身份信息的。

（八）其他符合牟利性职业索赔特征的行为。

二、奉贤区依法对牟利性职业索赔行为进行联合规制，积极广泛征集、收集企业和群众反映的恶意利用行政、司法资源实施牟利性索赔线索，对涉嫌敲诈勒索、涉黑涉恶等违法犯罪线索的，将及时移送公安机关，依法追究刑事责任。

理性消费，依法维权，我局将一如既往地规范市场秩序，支持依法合法维权！

感谢您共同参与诚信社会建设！

上海市奉贤区市场监督管理局

年 月 日

附件 2

投诉事项的答复模板

我局于**年**月**日收到你关于*****的投诉。经综合研判，您的行为不属于《上海市消费者权益保护条例》第二条规定的消费者范畴。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条、第十五条第（三）项的规定，现告知您本投诉不予受理，特此告知。对其中可能涉及重大人身安全、可能引发重大社会影响的线索，将另行组织核查。

上海市奉贤区市场监督管理局

年 月 日

送：区委办公室、区政府办公室、区人民法院、区检察院、区委网信办、区信访办、公安奉贤分局、区司法局、区城运中心

上海市奉贤区市场监督管理局办公室

2024年3月15日印发
