对县政协第十四届第五次会议

第145022号代表建议的答复

许胜利委员：

您提出的《关于对职业打假人进行规范管理，减少对零售商业企业正常经营秩序的干扰的建议》提案收悉，结合我局职能，现答复如下：

**一、“职业打假”问题的现状**

职业打假人自出现以来，对于增强消费者权利意识，鼓励消费者运用惩罚性赔偿机制维权，打击经营者的违法行为产生了一定的积极作用。但就现阶段情况看，由于其群体及其引发的投诉后处理出现了很多新的发展和变化，其负面影响日显凸显，一方面造成了行政资源的浪费以及行政复议和行政诉讼率的增加，另一方面也直接影响到商家的正常经营。

“职业打假人”的主要特征如下:一是以索赔获取经济利益为目的进行购买；二是具备一定的识假辨假能力；三是具备一定的法律知识；四是规模化程度高，抱团打假、分工合作，选购目标产品，固定证据并回到其“大本营”后集中或分步骤地向购买地的监管部门邮寄投诉举报信件，要求退赔及加倍赔偿，查处涉案商家甚至厂家，给予举报奖励；五是带着强烈的功利色彩，向行政机关申请政府信息公开，一旦索赔不成即转为举报，通过举报没有达到其目的的，就会提起行政复议，如果对行政复议不满，还会以行政机关的程序违法、事实不清等各种理由向人民法院提出行政诉讼，要求法院对具体行政行为进行判决。对此，我们基层执法人员也是深感头疼，疲于应付。但是，截止目前，没有法律法规对行政相对人的投诉举报权利予以限制。行政机关在没有法律法规的依据的情况下，不能制定增设群众义务的政策措施。

2020年度，我局仅食品生产流通科就受理职业投诉举报案件83件，此类投诉举报案件行政复议3件，政府信息公开2件，行政诉讼2件，信访件3件。由此，给相关科室带来了大量的、重复的工作量，增加了执法风险，影响了正常业务工作的开展。

**二、应对措施**

针对目前不断涌现出来的“职业打假人”维权情况，我局积极采取措施：

**（一）锁定目标，谨慎处理。**我局12315投诉举报中心收到投诉举报后，严审材料，一旦发现有疑似“职业打假人”的投诉举报，便交由相关业务科室进行谨慎处理。主要措施如下：一是理清职业投诉举报人的诉求，区分申诉、投诉、举报等不同性质的案件，做到属职责范围内针对性地给予全面答复;对不属职责范围的积极引导职业投诉举报人依法寻求法律救济；二是审慎作出不予受理、终止调解、不予立案、不予行政处罚，并明确告知相关理由，避免被指认行政不作为。三是规范文书，严格执行时限、程序规定，并留存书面记录妥善保存。对于举报，经调查决定不予立案的，及时履行审批程序并按规定时限答复举报人。四是以“扫黑除恶”专项斗争为契机，鼓励企业在日常经营过程中，面对职业打假人敲诈时，采取录音、录像、视频监控等方式固定相关证据，及时向各级扫黑除恶领导小组办公室进行举报或公安机关报案。

**（二）严格程序，依法处理。**一是严格消费投诉举报的时限规定，及时分流，认真履行告知义务。二是严格履行程序，全面履职到位。按照《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令第20号），市场监管部门要做到“有诉必接，有案必查，有查必果”，严格依法处理，在规范自身程序等行政行为的前提下，最大限度的创造一个好的营商环境。三是严格规范使用答复文书格式；四是严格执行答复期限，明确答复主体，提高答复质量。

**（三）加大培训，加强宣传。**一是因职业打假行为不同于一般投诉、举报，对市场监管部门执法人员要求较高，处置不力往往使自身陷入被动，为此，要定期或不定期加强对处理消费投诉举报相关的法律法规的培训，引起执法人员的重视。将业务能力强、法律知识丰富的骨干人员充实到一线监管岗位，加强执法人员法律知识和业务能力培训，提高鉴别假冒和不规范商品的能力，提升市场监管水平。二是加强对经营者的法制教育，不断提高生产经营者的诚信守法意识和自律能力，注重对有关赔偿的法律法规的宣传教育，使其明确赔偿的前提条件，避免与职业打假人私了，纵容违法行为。通过展开座谈会、多媒体授课，以案说法等等多种方式增强经营者的法治意识和社会责任意识，引导经营者自觉履行消费维权第一责任人的法定责任，严格落实商品入市查验制度，严把商品质量关，从源头上防止职业投诉、举报的反复发生。三是增强群众识假辨假意识，不断提高消费者正确维权依法维权的意识。

打假是执法机关、食品生产经营者等多方参与的“全社会共同的事”。要真正规范和引导职业打假现象，单凭市场监管部门的努力以及涉案企业的配合根本扭转不了局面，需要全社会共治的方式。从根本上讲，需要完善科学立法，加快法制建设，做到有法可依，通过立法提高质量，制定打假良法，对恶意打假人，依照相关规定进行处理，净化社会风气。

桓台县市场监督管理局

2021年6月23日

承办人：李 博 承办电话：0533-8219675