

恶意投诉举报每年超 100 万件 多地出台政策严打“职业索赔”

本报记者 孟庆伟 北京报道

为牟利而进行恶意投诉举报的职业索赔行为，正在部分地区和行业泛滥，甚至猖獗。有地方市场监管部门称，今年《电子商务法》开始实施后，职业索赔人数量又出现新一轮增长。

基层执法深受其害

阿里在协助市场监管部门调查时发现，当前恶意索赔团队有做大趋势。

“职业索赔人的泛滥，令我们深受其害。”9月3日，在中国市场监管报社举办的“职业索赔人行为专题研讨会”上，杭州市市场监管局网监办主任吕国威如是表示。

互联网在杭州高速发展，杭州也是我国电商高地。但同时，大量职业索赔人的恶意投诉和举报，也给营商环境、市场秩序甚至是监管部门的正常工作带来了巨大伤害和影响。

“去年，杭州所有的电商平台共接到26万件投诉举报，其中三分之一是职业索赔人投诉举报的，而背后是1000多人发起的。”吕国威说。

他介绍，这些职业投诉案例中，95%是纠缠于“小节”的事情，比如商品宣传用语、标识标签等方面。“实际上，这些举报人本身基本不会受到商品宣传语的误导。他们是通过互联网爬虫技术来找漏洞。”

实际上，职业索赔人群体在线下已经持续存在有十多年时间，此前监管部门认为这对发现违法线索和加强市场监管有好处，但发展到今天，吕国威直言，“现在看来，是弊远远大于利”。

恶意投诉举报每年超 100 万件

恶意索赔大多都是针对商品的瑕疵问题。

不仅是电商行业，恶意索赔已成为一个普遍的社会问题。

中国市场监管报社的调研显示，恶意索赔一般聚焦在广告宣传、标识标签的瑕疵，既非假冒伪劣，也不涉及知识产权问题。

近年来，全国以“打假”“维权”为名发起的恶意投诉举报每年超100万件，职业索赔现象逐渐呈现出团伙化、专业化、规模化、程式化的特征和趋势，不仅严重困扰企业正常的生产经营秩序、影响营商环境，且滥用投诉举报、信息公开、复议诉讼、监察投诉等权利，大量挤占有限的行政资源和司法资源。

据部分地区市场监管部门执法人员介绍，某职业索赔人因对市场监管部门处理结果不满，在深圳针对同一问题累计提起13起行政复议、26起行政诉讼案件，160余位执法、司法人员为其服务，耗时575天；更有职业索赔人一年内在

中国市场监管报社长期跟踪的调研显示，近年来，全国以“打假”“维权”为名发起的恶意投诉举报每年超100万件，职业索赔现象逐渐呈现出团伙化、专业化、规模化、程式化的特征和趋势。

其中，快速发展的电商行业，

“过去，职业打假人有净化市场的作用，但是现在看来，职业索赔人的净化市场的作用几乎没有，吃相很难看。”吕国威说。

据了解，这些职业索赔人除了会对经营者敲诈威胁，甚至还威胁执法人员。

“比如杭州余杭区，在市场监管的办公大楼对面，有20多间房子被职业索赔人包去了，他们会是监管部门的正常工作带来了巨大伤害和影响。”吕国威说。

有时情况会更为极端。有的职业投诉人在一天之内就会发起142件复议，“故意让市场监管工作人员无法完成工作，从而造成程序违法”。

“线上的恶意投诉，弊远远大于利，不应该予以保护。”吕国威表示。

阿里巴巴平台治理部总裁助理肖水贤透露，阿里在协助市场监管部门调查时发现，当前恶意索赔团队有做大趋势。

肖水贤表示，职业索赔群体呈现组织化、量级大、社会动员能力强、社会影响大等四大特点，对社会、经济的稳定是很大的隐患。

“该群体组织性非常强，有教案、教程，还有自己的公关团队，

已成为受恶意投诉举报影响最大的领域之一。

今年5月以来，中央多次发文，明确提出“对恶意举报非法牟利的行为，要依法严厉打击”。《中国经营报》记者注意到，多地政府和平台企业也在联手遏制恶意投诉举报行为，保护营商环境。

有自己的招募渠道、扩大队伍的一些策略；社会动员能力特别强，在公安机关打击的一些案件中，一些大学生和中西部地区的村民都被裹挟参与。”肖水贤表示。

“从老百姓的角度讲，恶意索赔是一种扰民行为，不仅仅破坏经济秩序。我们在基层调研的时候发现，有些偏远乡村贷款开店的，因为职业索赔关门倒闭，生活状态滑坡到十几年前。职业索赔是一个很严重的事情。”山西省市



职业索赔人的恶意投诉或举报，并不针对真正的假冒伪劣，而是大多数都针对商品的瑕疵问题。 本报资料室/图

人就是利用商家恐惧的心理，没有底线地恐吓、勒索不法钱财。”肖水贤表示。

恶意索赔大多都是针对商品的瑕疵问题。2018年10月在浙江上线的全国首创的“市场监管互联网执法办案平台”的数据显示，近一年来，该平台完成了近7000起举报案件的处理，其中70%以上属于轻微违规或者瑕疵行为。

在李喜长看来，针对不同的投诉或举报，市场监管部门可以有不同的处理方法：对涉及商家违反《广告法》《反不正当竞争法》的轻微违法行为，以及不直接损害消费者合法权益的投诉，比如广告中涉嫌夸大治疗功效的、与实际不符的赔偿500元，商家就讨价还价说200元行不行？

“大家想想，如果卖100瓶矿泉水要100份检测报告，1瓶水1块钱，做检测报告几百块钱，那还要不要做买卖了？恶意索赔

在多地市场监管部门执法人员和企业看来，应该从立法的层面，加强相关法律法规的修改，从源头治理职业恶意投诉和举报。

据记者了解，近日，市场监管总局正在就职业索赔存在的问题、法律现状等听取多方意见。

市场监管局12315消费者申诉举报指挥中心主任李喜长表示。

职业索赔也给基层执法带来了压力。“我们在基层调研的时候发现，市场监管基层所的人员，特别是执法人员数量是在减少的。食品安全的监管责任等都压在基层所，任务重与人员少的矛盾更加突出。而这种情况下，恶意索赔还呈现增加趋势，这种矛盾值得我们深思。”中国市场监管报社副总编辑黄鹏表示。

相应地，地方也在创新治理举措，出台了相关政策，打击遏制恶意投诉举报，比如上海、东莞、杭州余杭等从行政、司法等多方面综合施策。深圳出台《深圳经济特区食品安全监督条例》，规定监管部门如果发现投诉人超出合理消费或者以索赔、奖励作为主要收入来源的，可以终止调查，并将相关线索纳入食品安全风险监测范围。

上海、浙江、江苏和湖北等地还出台监管容错、免罚政策，清晰列明免罚事项，阻断利用举报轻微瑕疵敲诈企业而获利的途径。

杭州还出台优化营商环境政策，规定恶意举报引发的复议诉讼不纳入政府考核。

值得注意的是，司法部也通过最新的刑事、民事判例，来遏制职业索赔人恶意利用司法程序非法牟利的企图。

2019年7月，北京市第三中级人民法院对外发布12份终审判决书，事由均为在超市买到低价过期或无生产日期食品后主张1000元赔偿。12起诉讼均涉及职业索赔人，一审均判决职业索赔人胜诉，但二审均驳回其全部起诉。

该判例的核心在于，职业索赔人绕开制假售假等重要问题，将惩罚性赔偿制度滥用于轻微瑕疵，消耗有限的司法资源。

“一些职业索赔人专门盯着商品瑕疵、批量购买，甚至伪造证据对商家进行敲诈勒索，利用恶意投诉举报作为自己牟利的手段，显然已经偏离了《消费者权益保护法》立法本意和保护消费者的初衷，反而让真正的消费者维权问题得不到解决。”中国消费者协会投诉部主任张德志表示，营造更好的营商环境，应当回归法律本身而不是曲解法律；只有坚定消费者立场，代表消费者的诉求，社会共治，才能让维权工作人员有精力去真正维护消费者的权益。

记者注意到，研讨会上，多地市场监管部门人士均表示，应该从立法的层面，加强相关法律法规的

多方联手治理

司法部门也通过最新的刑事、民事判例，来遏制职业索赔人恶意利用司法程序非法牟利的企图。

事实上，这十大事件也是我国政府、企业联手对恶意投诉举报进行综合治理、打击遏制的缩影。

中央已释放严厉打击恶意索赔行为的信号。今年5月和8月，中共中央、国务院相继出台了《中共中央、国务院关于深化改革加强食品安全工作的意见》和《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》，明确提出“对恶意举报非法牟利的行为，要依法严厉打击”，要求切实保护平台经济参与者合法权益，强化平台经济发展法治保障，依法打击以“打假”为名的敲诈勒索行为。

相应地，地方也在创新治理举措，出台了相关政策，打击遏制恶意投诉举报，比如上海、东莞、杭州余杭等从行政、司法等多方面综合施策。深圳出台《深圳经济特区食品安全监督条例》，规定监管部门如果发现投诉人超出合理消费或者以索赔、奖励作为主要收入来源的，可以终止调查，并将相关线索纳入食品安全风险监测范围。

上海、浙江、江苏和湖北等地还出台监管容错、免罚政策，清晰列明免罚事项，阻断利用举报轻微瑕疵敲诈企业而获利的途径。

杭州还出台优化营商环境政策，规定恶意举报引发的复议诉讼不纳入政府考核。

值得注意的是，司法部也通过最新的刑事、民事判例，来遏制职业索赔人恶意利用司法程序非法牟利的企图。

2019年7月，北京市第三中级人民法院对外发布12份终审判决书，事由均为在超市买到低价过期或无生产日期食品后主张1000元赔偿。12起诉讼均涉及职业索赔人，一审均判决职业索赔人胜诉，但二审均驳回其全部起诉。

该判例的核心在于，职业索赔人绕开制假售假等重要问题，将惩罚性赔偿制度滥用于轻微瑕疵，消耗有限的司法资源。

“一些职业索赔人专门盯着商品瑕疵、批量购买，甚至伪造证据对商家进行敲诈勒索，利用恶意投诉举报作为自己牟利的手段，显然已经偏离了《消费者权益保护法》立法本意和保护消费者的初衷，反而让真正的消费者维权问题得不到解决。”中国消费者协会投诉部主任张德志表示，营造更好的营商环境，应当回归法律本身而不是曲解法律；只有坚定消费者立场，代表消费者的诉求，社会共治，才能让维权工作人员有精力去真正维护消费者的权益。

记者注意到，研讨会上，多地市场监管部门人士均表示，应该从立法的层面，加强相关法律法规的

修改，从源头治理职业恶意投诉和举报。

而据《中国经营报》记者了解，近日，市场监管总局正在就治理职业索赔听取多方意见。

肖水贤认为，中央出台的文件里明确提出要严厉打击恶意举报以及以“打假”为名的敲诈勒索，那么落地的时候需要非常细化的文件支撑和创新的制度设计。

他还呼吁，行政机关在受理投诉、举报的时候，能否将有些投诉举报明确不予受理，从程序上就排除职业索赔获利的机制。

天津市市场监管委市场和网监处李文毅称，2018年，天津针对职业索赔出台了指导意见，从程序上做了相关规定和要求。

他认为，为治理恶意索赔，一方面要争取司法和政府部门的支持，包括立法支持、政府问责的支持。“比如我们和天津经济技术开发区市场监管局明确沟通，给我们出一个意见，他们给职业打假人做了一个界定，一年举报多少次，他们明确是不受理的。”而另一个方面是，对职业索赔人要有一个明确的分类处置。第三，还应该加强调研分析，给职业打假人画像。“目前索赔有三种情况：未知买假、知假买假、制假买假，明明商品没问题，但是他们给掉包出售了。针对这三种情况，我们应该分类来处理。”李文毅说。

李喜长还建议，职业索赔人的信息，可以考虑在全国12315平台上公示，或者和公安系统的个人信息联网。

而企业，也在打击遏制恶意索赔上，和政府部门联手。

据了解，为遏制恶意投诉与举报，阿里也推出了一系列保护营商环境的产品和工具。

“我们刚刚上线的一站式风险共治平台‘营商保’，就是响应商家的呼吁，来解决商家经营过程中面临的一些合规风险、恶意评价、恶意投诉等问题，职业索赔联合治理工具就是其中专门解决恶意投诉举报问题的。”肖水贤称。

吕国威介绍说，杭州和电商平台合作，从源头上加强治理，比如针对广告宣传用语，阿里建立了商户文案“体检室”，如果商户愿意，可以先在“体检室”过一下。杭州还和各个电商平台定期进行典型案例的宣传，网上培训等。

但吕国威也坦言，在多方治理下，去年，职业投诉人数量略有下降。但今年，随着《电子商务法》开始实施后，职业投诉人数量又出现新一轮增长。

“这是一个社会现象，治理任务艰巨，也是个漫长的过程。”吕国威表示。

社评

人工智能治理应当起步

人工智能正在以前所未有的速度发展，大大超出了人们的预期，目前全球活跃人工智能企业达到了5000家左右。据相关预测，到2022年全球人工智能相关产品、服务和基础设施的价值将达到4万亿美元，将广泛地应用于汽车、医疗、交通、制造、金融等多个领域。

我国人工智能起步早、发展快，预计到2020年我国人工智能产业规模将突破1600亿元，带动相关产业突破1万亿元。人工智能正在深刻地改变世界的方方面面，需要认真审视。

人工智能的本质是用机器模拟人的智能，人工智能的载体是机器，但其反映的是人的能力，是人类智慧的复制、衍生、升级。

毫无疑问，人工智能是新一轮科学技术的重大进步，从人类发展的历史来看，前几次重大的技术创新都无一例外加快了人类文明的进程，蒸

汽、电气、计算机革命很大程度上延伸了人的体力和脑力，提升了人类的生活，增进了社会的福利。人工智能为社会描绘出了一幅美好的前景，机器的学习、思考、行动代替了人类的大部分活动，人们的休闲时间大大增加，一周工作3天，一天工作4小时，世界上再也没有“血汗工厂”，工人基本摆脱了工作时间的束缚，实现了高度自由。

但是人工智能出现后，伴随着兴奋的还有质疑和恐惧，因为人工智能不再是人的延伸，而是可以自我演进的，是相对独立的。这就决定了人工智能发展面临着巨大的挑战，除了技术上的挑战，更多的则是经济社会上的变革的挑战。

人工智能的前景是美好的，但要经历的阵痛也是不可避免的。一是结构性失业。如果说此前的科技革命中机器对人的取代是部分的，那么人工智能对人的取代将是全面

的。这就决定了人工智能所带来的机器对人的替代将是更广泛的，一些专门的、简单性的脑力劳动工作岗位将会在人工智能第一波发展中迅速被取代，《美国工厂》中的福耀玻璃已经在行动，可以预计，一些相对复杂的工作也将逐渐被取代，最后剩下的只有一些需要创新思维的岗位。与这个过程相伴的将是大量岗位的消失与失业，人工智能相关产业将会空前发达，吸纳越来越多的聪明的人在这个行业就业，但由于要求很高，就业数量将会受限，还需要探索一些全新的产业领域来开辟新的岗位。

二是贫富差距拉大。人工智能发展需要“烧钱”，其投入是巨大的、长期的，需要资本的持续注入，但是在人工智能行业的资本将轻而易举地获得巨额回报，人工智能行业将会更多地获得社会整体利润的分配，财富迅速向少数人手上

集中。《21世纪资本论》中所描述的“富者更富”的大趋势将得到空前加强。

三是数据治理。人工智能需要大数据来“训练”。机器如果没有捕捉到足够大的数据量，那么很难真正发挥人工智能的作用。当前人工智能的大量增长是由谷歌、百度、腾讯等消费互联网公司推动的，这些公司都有海量的用户数据。这些海量数据如何保证用于正当的商业活动，如何保证不会被泄露和滥用，对数据治理提出了挑战。据预计，2019-2023年智能手机出货量将达到73亿，手机将成为日常生活中体验AI的方式，如何规范数据的产生、使用，将是一个重大的挑战。换脸应用“ZAO”热背后折射出了数据治理的缺失。

四是安全可控。由于人工智能具有自我学习、行动的功能，如何保证人工智能能够足够快地修复自身漏洞，如何保证人工智能不

会“变坏”，从而真正实现安全、稳定与可靠。

虽然专用人工智能已经突飞猛进，但通用人工智能还处在起步阶段，从“专才”向“通才”发展还有很长的路要走。在人工智能的各种影响逐渐显现的时候，加强人工智能治理正当其时，我国应当抓住有利的“窗口期”，边发展边规范，为人工智能创造更加阳光的环境，注入更加强大的动力。

一是规划。规划不能仅仅停留在产业发展层面，要从整个社会宏观视角来规划。在国家层面上成立专门指导人工智能发展的委员会。选择人工智能行业的科学家、企业家，以及法律、经济领域的专家组成，对人工智能的发展进行规划和指导，形成具有中国发展特色的规范，定期向社会发布，引导人工智能发展的方向。目前，各地都成立了人工智能的发展基金，也出台了大量的支持政

策，必须对支持的企业有明确的界定，支持的必须是有社会责任的企业，防止人工智能滥用从而偏离正常轨道。

二是转型。目前，国内很多大学都设立的人工智能专业，可以从招生上进一步增加数量，把更多的新就业人口转移到人工智能产业。同时，要加快改革再就业制度，加大财政投入，建立起更加完备的社会技能培训体系，编织就业安全网，把从人工智能替代的失业人员逐渐转移到其他就业岗位。

三是治理。对数据的产生、存储、使用、分析进行规范，在更高层次上建立制度，防止数据滥用，创造更加透明、开放、阳光的环境。对人工智能研究和应用方向从制度上逐渐予以明确，建立负面清单，及时动态更新管理，确保人工智能的发展始终围绕为了人类社会的幸福这个终极目标。