

办理结果：解决采纳

公开属性：主动公开·全文

上海市普陀区人民法院

普法〔2026〕44号

对区十七届人大八次会议 第076号代表建议的会办意见

普陀区市场监督管理局：

计建代表提出关于解决“职业举报”应对难问题的代表建议收悉，经研究，现将会办意见函告如下：

一、强化司法裁判的规则指引作用，从源头上遏制恶意牟利行为

为提升审判质效，高效快速化解纠纷，上海市普陀区人民法院积极探索，采取三项举措优化繁简分流机制，提升快审案件诉讼效能。

（一）统一裁判尺度，审慎甄别权利基础

在审理涉及职业举报人提起的相关案件（如产品责任、买卖合同、侵害消费者权益等纠纷）时，我院将加强对原告主体资格、购买动机、是否以生活消费为目的等要素的审查。对于有证据证明原告系以牟利为目的，非为生活消费需要而购买商品，并利用企业经营瑕疵进行恶意索赔、诉讼的，我院将严格依据相关法律规定和立法精神，尤其是 2024 年公布的新司法解释的规定，审慎认定其“消费者”身份，对其惩罚性赔偿等诉求依法予以合理规制，引导诉讼回归维权正轨。

（二）区分瑕疵性质，依法平衡保护

严格区分企业的违法行为与经营中的轻微瑕疵。对于不影响商品服务质量、不会对消费者造成误导的广告用语、标签标注等方面的轻微、非实质性瑕疵，且企业能够及时纠正的，在裁判中避免“小错重罚”，体现司法宽容审慎，防止职业举报人借机渔利。同时，对于涉及食品安全、产品质量安全等实质性的违法行为，将依法予以严厉打击，保护人民群众生命健康和合法权益。

（三）密切关注职业举报人的动态，依法审慎处理

法院在审理相关案件时，依托‘一张网’系统进行案件检索，如发现原告在全国范围内提起的同类诉讼数量明显超过合理范围，我院将依法对其诉请予以严格审查，审慎认定其“消费者”身份。

二、延伸司法服务职能，提升企业风险防范与应对能力

（一）加强合规经营指导，填补管理漏洞

认真落实“谁执法谁普法”责任制，我院将联合相关职能部门，通过“法治宣讲进企业”、发布典型案例、召开座谈会、编印风险提示手册等多种形式，针对职业举报人高发的广告宣传、价格公示、标识标签、合同格式条款、经营领域不明等重点领域，加强对辖区企业的日常合规指导。帮助企业准确理解法律法规要求，明晰法律边界，引导企业自查自纠，从源头上减少因自身不规范经营而被职业举报人利用的风险点。

（二）提供精准应对策略，增强企业底气

针对企业遭遇疑似恶意举报不知如何应对的困境，我们将结合审判实践，梳理总结应对策略和经验。在普法宣传和调研座谈中，向企业详细介绍在面对恶意投诉、举报或诉讼时，如何依法固定证据（如购买动机证据、沟通记录）、如何向有关部门如实说明情况、如何运用法律手段维护自身权益（如对滥用权利行为提起诉讼）等。帮助企业区分正当维权与恶意滋扰，增强企业依法合规应对的信心和能力。

（三）推动多方联动共治，形成保护合力

加强与区市场监管局、区工商联、相关行业协会等部门的沟通协作，建立信息共享与联动机制。对于在审判中发现的企业管理漏洞，及时向相关部门或企业发出司法建议，助力企业完善内部管理。对于在案件审理中甄别出的职业举报人恶意投诉、诉讼

等线索，依法及时向相关监管部门通报，推动构建“行政监管+司法保障+行业自律+企业防范”的综合治理体系，共同遏制职业举报乱象。

三、畅通司法救济渠道，为企业提供便捷高效的解纷服务

继续深化数字化应用，优化诉讼服务流程，为企业应对包括职业举报人诉讼在内的各类纠纷提供便利。同时，对于进入法院的涉企案件，特别是可能涉及职业举报人的案件，充分发挥多元解纷机制作用，引导双方通过调解等非诉方式化解矛盾，降低企业应诉成本，快速恢复稳定经营秩序。

以上意见供你单位统一答复代表时参考。



联系人：耿佳

联系电话：22273333-17061

联系地址：铜川路1433号

邮政编码：200333

承办部门：上海市普陀区人民法院民事审判庭

上海市普陀区人民法院办公室

2026年3月31日印发
