

精准治理恶意索赔净化市场环境

法治观察



《办法》积极回应了市场治理需求,力求通过划清维权与滥用权利的边界,遏制恶意索赔现象的蔓延,净化市场环境

王洪亮

为提升投诉举报处理质效,更好保护消费者和经营者合法权益,国家市场监督管理总局近日发布了新修订的《市场监督管理投诉举报处理办法》(以下简称《办法》),自2026年4月15日起施行。《办法》特别针对滥用制度滋扰经营主体、损害营商环境、挤占普通消费者维权渠道的恶意索赔行为,确立了精准打击规则。

消费者权益保护法、食品安全法确立了“退一赔

三”“假一赔十”等惩罚性赔偿规则,旨在震慑经营者违法行为,激励公众参与监督,但这一规则却被一些“职业打假人”异化为牟利工具,使得恶意索赔乱象滋生。特别是随着电子商务与电子伪造技术的发展,恶意索赔手法层出不穷。从在食品中夹带异物,用假货掉包,到利用AI技术伪造证据,篡改商品生产日期信息,乃至纯粹捏造事实,恶意索赔行为已演变为有预谋的欺诈。更有甚者,有的投诉人以“监督”之名行“胁迫”之实,通过反复投诉举报、复议诉讼等程序对经营者施加压力,索要远超法定标准的赔偿,其性质已涉嫌敲诈勒索。某地曾披露过一组数据:7500名“职业索赔人”一年内在当地发起了25万件投诉,单个电话号码的年度最高投诉量达3800次。海量的恶意投诉既挤占宝贵的行政与司法资源,也会导致监管热线不堪重负、普通消费者维权渠道被堵塞,更让广大经营者尤其是中小商家耗费巨大精力应对无端指控,蒙受经济、商誉等多重损失。

面对这一挑战,《办法》从树立基本原则、完善投诉受理范围、打击违法索赔等维度构建了恶意索赔治理框架。《办法》第三条规定“投诉”须基于“生活消费需要”,第十七条进一步列举了“非为生活消费需要”的多种情形,如购买数量次数明显超出合理范

围,短时间内大量集中投诉,无法证明真实消费关系等,这不仅从法律层面清晰区分了“消费者”与以索赔牟利为目的的“职业索赔人”,而且为识别滥用投诉机制的行为提供了法律依据,有助于在源头过滤非正当诉求,避免行政、司法资源被不当消耗。

尤其是《办法》第四十二条将“通过夹带、掉包、造假、捏造事实等方式骗取赔偿”及“进行敲诈勒索”等行为明确列为规制对象,并明确可依照治安管理处罚法等法律法规,将线索移送公安机关等部门处理。该条款意味着相关主体实施恶意索赔的后果不再仅是被驳回投诉,而是需要承担法律责任,传递了“真打假受保护,假打假必被究”的明确信号。同时,该条款将监管介入门槛设定为“发现”或“涉嫌”,一定程度上缓解了经营者面对“夹带”“掉包”等隐蔽行为时举证难、维权成本高的困境,有助于诚信经营者及时获得法律救济与保护。

由上可知,《办法》不仅直接回应了近年来市场治理的痛点、难点,而且在法治轨道上进一步推进了营商环境的优化。但若更要更加有效治理恶意索赔现象,则还需要构建多元共治格局。互联网平台掌握原始日志、物流轨迹等海量数据,在技术上有能力成为识别异常行为的“第一道过滤器”。在实体层

面,平台应将“欺诈”“敲诈勒索”的核心要件写入用户协议与平台规则,实现平台自治与公法责任的衔接。例如,通过分析索赔金额是否远超损害赔偿上限,是否隐含“不给钱就给差评或进行投诉”等要求,是否在短期内对同一经营者、同一类商品服务、同一类问题集中投诉等,建立风险识别模型。在程序上,平台可将《办法》确立的规则嵌入现有处理流程,对高风险投诉启动由平台、商家及消协等多方参与的快速核查机制,在保障程序公正的同时,为后续续执司法部门介入提供支持。此外,市场监管部门还可探索与公安、法院、检察院、平台企业建立信息共享与协同响应机制,形成“从预警、核查到移送、惩戒”的全链条闭环管理。

总而言之,《办法》积极回应了市场治理需求,力求通过划清维权与滥用权利的边界,遏制恶意索赔现象的蔓延,净化市场环境。当然,《办法》的有效实施有赖于法律的严格执行,配套细则的完善、平台责任的落实以及社会诚信的共建。而构建一个让诚信经营者安心经营、广大消费者放心消费、市场资源高效配置的市场秩序,既是优化营商环境的重要举措,也是推动社会经济高质量发展的重要保障。

(作者系清华大学法学院院长副教授)



法史微评

以法活人(三)

钟 燃

历史常有迟来的公正。苏轼废除五谷力胜的建议,虽然生前未能实现,但在其身后的南宋时期,得到了很高的重视并采纳。南宋初年,宋室南渡,偏安江南。面对北方金人的军事压力和内部的经济困难,朝廷不得不重新思考各项政策。据《宋史·食货志》记载,南宋时期逐渐确立了减免五谷力胜的政策。在《庆元条法事类》中明确规定:“诸客贩谷米面麦及粱者,其税并船力胜钱并免。”“辄收税并收船力胜者,徒二年。”也就是说,苏轼的建议在南宋正式成为法律条文。

这一转变有多方面的原因。一是生存环境的巨变。这并非因为南宋朝廷比北宋更开明,而是严峻的现实压力,迫使执政者必须采取更务实、更高效的手段来维持统治,苏轼的智慧恰好提供了解决方案。南宋偏安一隅,失去了大量北方产粮区,且随时面临战争威胁,粮食供应与流通问题比北宋更加生死攸关。同时,连年的天灾人祸使得政府大规模的直接赈济难以维系,必须更多地借助社会力量。南宋朝廷不得不反复重申对灾荒时期粮食贩运的免税政策,以鼓励商人向灾区运粮。

二是财政结构的变化。南宋朝廷对商业税收的依赖程度更高,商税在国家财政中的比重上升。在这种背景下,朝廷更加重视商业流通的顺畅,认识到对粮食等生活必需品征税,会阻碍商品流通,最终损害税收收入。

三是政治氛围也发生了变化。经过北宋末年的靖康之耻,人们对王安石变法时期的激进政策多有反思,更倾向于稳健务实的政策。苏轼那种既不保守也不激进,既要朝廷干预又引入市场机制,注重实际效果的政治风格,在南宋得到了更多认同。他提出的废除五谷力胜的建议,既不损害朝廷根本利益,又能惠及百姓,符合南宋的治国方针。

法不孤起,徙境方生。苏轼的同一个札子在北宋和南宋遭遇截然相反的命运,这深刻揭示了一项改革举措和政策主张能否落地,不仅取决于其本身的合理性,更取决于其所处的时代环境。苏轼生前孤勇的呐喊,在北宋是“不合时宜”的理想;到了南宋生死存亡的危局中,却成了契合新“境”的务实国策。

当然,即使是在南宋,五谷力胜税的减免也并非一帆风顺。据史料记载,南宋朝廷也曾多次因为财政困难而想要恢复这项税收,但每当此时,总会有人站出来,引用苏轼当年的论述,力陈其弊。苏轼还敏锐指出,即便只在灾区免税,但粮食必经丰产区,沿途征稅仍会阻碍流通,因此必须全国性、永久性地免除粮食流通税,旨在建立全国统一市场。苏轼此札的影响深远,“以法活人”思想历久弥新。它的最大启示是,法律的价值在于“活人”而非“困人”。最好的救济,是创造一个让人们能够自救、互救的活的环境。一部好的法律应当滋养生命,创造生机,护佑苍生。良法重在赋权赋能而非管死,善治犹如疏通江河,让社会活力迸发,秩序井然,实现“法行无穷”的效果。

“子规夜半犹啼血,不信东风唤不回。”或许,此札子蕴含的思想更重要的,是苏轼那种摒弃党争、不计得失、立足实践、为民请命的士大夫风骨。



微言法评

校园惩戒须重视育人目标

近日,陕西一中学高一学生家长向媒体反映,其15岁女儿因在宿舍存放用于联系家人的手机,被学校处以停课一个月的处罚,多次申请提前返校未果。据报道,该校已有四十余名学生因类似情况被停课。事件曝光后,校方最终允许这些学生提前返校。

对学生处以停课一个月的处罚,看似在执行校规,实则已偏离了教育的本意。手机管理的确是当前校园治理中的一大挑战,但管理的目的是育人,惩戒本身并非终点,引导学生认识错误、养成自律才是核心。从相关情况看,停课处罚的严厉程度,是否符合“过罚相当”原则,是否兼顾了惩戒的教育属性,是否充分保障了学生的受教育权,值得进一步审视。这也反映出学校在校规制定与执行中,可能未充分考虑部分学生群体的实际需求,也缺乏灵活、渐进的应对机制。当管理手段趋于简单化,甚至以停课作为主要乃至唯一方式时,实质上就是以剥夺学生学习权利来替代应有的精细化管理与人文关怀。此次事件虽因舆论关注而暂时得到解决,但深层矛盾并未真正平衡。校园手机管理,应当在秩序与关怀、规则与温度之间找到平衡。学校应完善校规制定程序,广泛听取师生、家长意见,建立从提醒、暂扣到校校协同的阶梯式处理机制,并为确有需要的学生提供合理的通信便利。教育部门也应加强对学校校规合法性与合理性的常态监督。归根结底,教育的力量源于唤醒与引导,而非简单的惩罚。只有秉持育人初心,在法治框架内施行有温度、有分寸的管理,才能真正护航学生成长。

(吴睿鹤)

观,并推进落实一系列治理举措,这既是平台履行主体责任的体现,也为网络空间治理提供了兼具温度与力度的实践样本。

当然,网络对立治理绝非单一主体的独角戏,而需构建“平台主导、用户参与、监管护航”的多元共治体系。从平台责任看,除了推进技术与机制创新,更需以明确的价值导向引领社区生态建设。从用户角度看,应警惕恶意挑拨的观点,厘清正常观点交锋与恶意对立的区别——前者的本质是以“就事论事”推动形成共识,后者则是以“以点带面”制造群体分裂,进而自觉拒绝标签化表达与极端言论。从监管层面讲,需以《网络信息内容生态治理规定》等法律法规为依据,强化对恶意制造对立行为的监管与追责。

网络空间不是“法外之地”,更不是对立撕裂的温床。整治恶意挑动对立、宣扬暴力戾气的行为,既要依靠技术算法的力量,也应引导用户参与共治,更离不开坚实的法治保障。期待更多平台切实履行主体责任,向挑动网络对立的乱象“宣战”,也期待每位网民保持理性,主动参与网络治理,共同守护清朗的网络空间。

(作者系中国政法大学网络法学研究所教授)

平台要当好招聘信息“守门人”

热点聚焦

王 磊

近日,人力资源和社会保障部等五部门联合印发《关于规范网络平台招聘类信息发布的通知》(以下简称《通知》),对网络招聘服务许可管理、账号资质审核、招聘信息格式标准等方面提出明确要求,旨在整治网络招聘平台信息发布中存在的各类问题。

在灵活就业、平台用工与在线招聘蓬勃发展的背景下,招聘信息早已超越企业与求职者之间单向沟通的范畴,而是成为深刻影响劳动力市场秩序、社会就业预期乃至公共治理的重要信息形态。然而,当前部分网络招聘平台对招聘主体资质、岗位信息真实性审核不严,为各类乱象滋生提供了空间。一些招聘信息发布主体通过发布虚假信息、假冒专家权威、进行夸大宣传等方式引流,导致高薪诱导、岗位描述与实际不符等问题频发。更有甚者,以欺骗、诱导手段诱使求职者签订“招转培”“培训贷”协议,甚至裹挟其参与传销、网络赌博、电信网络诈骗等违法犯罪活动。值得注意的是,部分平台还借助算法推荐、流量倾斜等技术手段,进一步放大不实或不规范招聘信息的传播。这些乱象不仅严重侵害求职者的合法权益,也破坏了网络招聘行业的健康生态,扰乱了正常的就业市场秩序。

图说世象

近日,深圳市总工会公布了一起劳动争议案件。某公司领导要求一名员工在公司年会表演节目,被该员工拒绝。随后该领导以“不服从安排、旷工,开除”为由将该员工开除。该员工便申请劳动仲裁维权。经仲裁、一审及二审调解,法院认定该公司行为属于违法解除劳动合同,需一次性向被开除员工支付赔偿金额。

点评:强迫表演被拒绝,心生不满强解约,企业用工有边界,法律底线不容越。

文/孜然



漫画/高岳

以共治举措守护清朗网络空间

社情观察

郭旨龙

随着数字时代的不断发展,网络空间已成为公众表达意见、凝聚社会共识的重要场域。然而,性别对立、地域偏见等群体性对立现象一度愈演愈烈。为整治这一乱象,去年9月,中央网信办在全国范围内部署开展“清朗·整治恶意挑动负面情绪问题”专项行动,封禁了一批煽动群众对立的网络名人账号。与此同时,网络平台也积极行动起来。1月19日,小红书发布社区公约2.0,明确提出“反对制造对立”的倡导,并通过算法优化与用户共治路径应对治理挑战。

极端网络对立的蔓延,对个体权益与社会发展均会造成严重损害。从个体层面讲,人们长期暴露在对

立言论与网络暴力中,容易产生焦虑、恐惧等心理问题。同时,与他人的网络观点分歧还可能影响彼此之间的关系。从社会层面看,极端对立会撕裂共识基础,使公共讨论异化为“非黑即白”的零和博弈,不同群体间的信任纽带随之断裂,社会协作成本大幅上升,甚至可能引发现实中的群体冲突。

此外,对立情绪还会挤压公众深度思考的空间。制造对立的内容往往以高度情绪化、非此即彼的结论迎合人们“认知省力”的本能,长此以往会导致公众怠于深度思考,社会也会逐渐丧失处理复杂问题所需的集体智慧。更为严重的是,当公共空间被偏激、恶意挑拨的声音占据,客观、专业的声音便会被挤出讨论场,这种逆向淘汰会让公众产生“世界充满恶意”的错觉,甚至动摇对社会整体的信任。

挑战网络对立的危害巨大,但治理却难以一蹴而就。网络对立的滋生蔓延,有着复杂的社会心理与技术逻

辑。算法通过分析用户偏好持续推送同质化信息,屏蔽不同声音,将个体禁锢在“信息茧房”中,使个体视野和思维都被限制,偏见随之滋生放大。同时,“信息茧房”效应会促使持相似观点的群体聚集,从而进一步引发群体极化现象,使得原本温和的观点可能在群体内部不断地迎合与鼓励下变得极端,以男女对立问题为例,男女双方都认为自己看到的才是“真实”的世界,自己所持的观点才是正确的。在此基础上,群体内观点不断趋同,对外群体的诋毁则持续增加,甚至通过贬低、歧视外群体来强化群体凝聚力,最终激化矛盾。

此外,网络匿名性还会让个体在“群体外壳”保护下,更易释放攻击性。极端言论经“沉默的螺旋效应”不断放大并占据主导,温和观点被边缘化,最终导致标签化攻击盛行,将单一事件升级为群体对立。

面对网络对立的复杂性,小红书明确提出“反对制造对立”,倡导“真诚分享,友好互动”的社区价值