



商家遭职业打假困扰

常娟(化名)在自家小区门口开了一家超市,生意一直平平淡淡。2024年7月的某个夜晚,一位操外地口音的顾客走进了她的超市,选购了方便面、火腿肠及一些其他生活用品。在和常娟交谈中,这位顾客提及自己是来此地旅游的。不久后,这位顾客又回到了她的店里,带着部分已食用或使用的商品,声称这些商品是过期的,食用后导致他腹部疼痛难忍,因此向常娟提出赔偿500元或陪同去医院检查。心里发慌的常娟当即满足了顾客提出的赔偿要求,并立即检查店内商品,对有问题的商品进行整改。

没想到,在接下来的一周时间内,常娟的超市因食品过期问题,又接连遭遇了3次来自不同顾客的索赔要求。事后,她将这段经历作为教训分享到了同行微信群里,提醒大家多加注意检查问题商品。出乎意料的是,信息发出后,多位同行纷纷回应,表示自己也遭遇过类似的索赔事件,金额在300元至500元不等,而售出的商品价格则不超过百元。至此,常娟才恍然大悟,意识到自己可能遇到了专门针对小店铺的职业打假人。

常娟从同行交流群得知,有同行通过查看监控录像发现,部分打假人甚至会采取夹带私货、调包物品、篡改商品生产日期等不良手段捏造事实。

据中国连锁经营协会统计,2023年共监测2.4万个职业索赔人发起的73万件索赔投诉,其中以食品为由的恶意投诉就有22万件。

北京市兰台(上海)律师事务所高级合伙人徐红梅指出,职业打假人与普通消费者维权的不同在于打假主体动机、行为目的存在不同。普通消费者是为了购买生活必需品和正常消费时发现商品出现问题,遂要求商家对自己实际遭受的损失进行合理赔偿为目的;而职业打假人是以此为业,故意购买明知大量存在瑕疵的商品后,再向商家获取高额赔偿为目的。

一位不愿具名的某县工商管理局工作人员透露,职业打假人通常发现瑕疵商品后“吓唬”商家,要求交钱“私了”。如果商家不同意,便会向市场监管部门投诉或是举

收徒、卖课已成生意,收费几十到上千元——

揭开职业打假人培训课内幕

一直以来,打假新闻层出不穷。网红“东北雨姐”所售的红薯粉条,经打假博主的揭露实为木薯粉条;另一位网红李佳琦曾被指直播间卖的“鸳鸯金楼”品牌和田玉为假货;紫燕百味鸡更是被打假博主曝出产品中的菌落总数及大肠菌群含量超标,这些事件在引起争议的同时,也将职业打

报,甚至向法院起诉,考虑到时间和精力成本,不少商家最终会支付一定费用解决问题。

泛滥的打假培训课

职业打假、兼职打假的队伍悄然壮大,正逐渐形成一个收徒、卖课等环节的产业链。

“线上打假仅需一部手机,便能在家中轻松逛遍各大电商平台赚取收入。”“线上打假月收入轻松过3000元”……一些招揽学员的网帖如此宣称。

据悉,互联网上的职业打假已经变得团队化、产业化、规模化,采取公司化运营模式,内部有着清晰的职责划分:有人通过开设课程、培训学员、卖案源等方式来获利。比如,公开卖课的职业打假人黄清(化名),他在公众号中对自己的介绍:“打假经验6年,学员5000+,帮助两万人维权成功。”

笔者以拜师为由与黄清进行了交流,他随即发来一份“入门教程”PPT。这份教程利用思维导图的方式,详细解析了广告法、消费者权益保护法、食品安全法和投诉举报暂行办法的关键条款。此外,“入门教程”还针对不同品类,如食品和化妆品,分别推荐了专属的“打假APP”。这些APP支持用户查询不同产品所适用的法规、备案等信息。

某打假公众号提供的教程指出:“一旦发现问题产品,立即进行下单购买。随后通过12315平台进行投诉举报。相关部门会及时介入,与商家取得联系,督促其主动与您沟通协商。在商家联系后,运用专业的沟通话术进行协商。通常情况下,无需过多交流,直接向商家明确指出相应的赔偿法规条款即可。”

黄清介绍,他的收费标准是1960元,一对教学(有助理协助),永久指导并全程陪跑,详细讲解思路流程,以及寻找案源的方法。

黄清说:“不分什么线上线下,只要我会的都教,有药类、食品类,有保健品非法添加、假药劣药、假酒类等,不过需要一定的资金来周转。”

同样自称有着5年打假经验的职业打假人刘同(化名)表示,新人只需398元即可“上车”,不仅提供

假人这一群体推向了公众视野的中心。

随着商品经济的不断发展,很多假冒伪劣产品充斥在市场之中。消费者维权意识的提高,也出现了很多以打假为职业、通过打假实现盈利的人群,称之为“职业打假人”。他们专挑假冒或包装不明的商品购买,转身就向工

商局举报,以此获得商家赔付。

对职业打假人这一新兴群体,社会各界评价可谓褒贬不一。当职业打假人日益成为公众关注的焦点,“打假运作法则究竟为何”“如何明确界定职业打假人的行为界限”“打假人如何逐利”等诸多事项也不可避免地成了相关部门必须思考和解决的问题。

免费链接,还有小群指导。所谓的“上车”指的是带领学员操作一次完整的赔付流程,从寻找问题商品、购买、收货、与商家协商、投诉、向市场监管部门举报,每个环节都有专门的话术。

当被问及维权合法性时,刘同坚定地说:“不合法我们能做这么久吗?”

为了得到一手材料,笔者交了398元“上车费”。据刘同发送的截图显示,原来上不同的“车”,可以获得的赔付金额亦不同。比如,交698元上车费可获得赔付金额3000元左右,最高交5888元的上车费可获得赔付金额15300元,最快15天,最慢一个月可赔付到账。最终,由于笔者在某购物平台等级不够,刘同认为没有权重(某一因素或元素在整体中的重要程度),商家以及平台客服赔付概率太小,无法上车(即398元“上车费”白交)。

据刘同介绍,他们的打假方式是这样的:收到商品后,并不急着开箱。如果要开箱,务必录制开箱视频。立即申请仅退款并附上例如皮肤过敏的照片(没有过敏症状的可以参考网上类似的图片)。当商家拒绝退款时,不要急着申请平台介入,而是围绕产品是假冒伪劣品且使用过程中出现不适的情况与商家沟通。商家很可能会要求提供医院诊断证明,这时候你可以用空白单子自己填写,或者通过图像处理软件制作一张,才可能一步步让商家落到你挖的“坑”里,最后达到比较满意的赔偿数额。

合法性危机

职业打假人一度被视为消费者权益的维权斗士,随着一系列引

发争议的事件出现,开始受到越来越多的质疑,职业打假行为变得愈发模糊。

去年8月,最高人民法院发布的《关于审理食品药品惩罚性赔偿纠纷案件适用法律若干问题的解释》规定,“知假买假”者主张惩罚性赔偿的,人民法院应当“合理生活消费需要范围内”予以支持。此外,市场监管总局也出台了《市场监管部门优化营商环境重点举措(2024年版)》,强调要“依法规制职业索赔行为”。

徐红梅认为,最高人民法院的司法解释更好地体现出宽严相济的基本原则。既要维护好消费者的合法权益,又要尽可能地保护好商家的合法利益。尽量在消费者与商家之间寻找合适的平衡点。对于恶意索赔、连续购买、反复索赔等类似明显超出正常范畴的索赔行为,绝不姑息。

徐红梅认为,职业打假人如果确实是购买了有问题的商品,以合理的方式要求商家调换或者退货等要求都在合理范畴;但如果购买后采取以假换真或者自带假货的方式恶意栽赃的,则有可能涉嫌敲诈勒索、非法占有他人财物的,将构成刑事责任,依法承担相应的刑事责任。对于职业打假人来说,应当在消费者权益保护法的范畴内,合理主张;如果有恶意索赔的行为发生,取得数额较大公私财物的,则将触犯敲诈勒索罪,构成犯罪。

徐红梅表示,职业打假人以维护市场秩序为目的的合法维护者出现时,他们的存在对于社会经济的发展和进步是有积极推动作用的,但如果只是借着打假的名义行恶意高额索赔为目的时,会给整个社会经济的有序发展带来阻碍。

吕静



每到双十一前夕,聊天群里的“打假人”也愈加活跃。

警惕“职业打假人”黑化
□刘远举
网红“职业打假人”已存在多年,一定程度上起到了遏制商家造假、侵害消费者权益的作用。但另一方面,以举报要挟经营者,提出不合理“赔偿”请求,敲诈勒索企业的现象也时有发生。更有甚者,某些网红“职业打假人”声称不但可以打假商家,还可以帮商家“搞”同行竞争对手。

这些网红“职业打假人”的“商业模式”大致可分为两种:一种是通过举报、制造恐慌、形成热点事件,获得流量和粉丝;另一种更加隐秘的获利模式则是捏造事实,形成舆情,损害商誉,成为商业竞争中打击对手的一种手段。

“职业打假人”的浑水摸鱼行为,无疑侵害了企业商誉,即便事后证实了企业清白,也无法完全弥补对企业商誉的损害。

对此,相关部门高度重视并已开始采取措施。去年9月,中央网信办印发《关于进一步加强网络侵权信息举报工作的指导意见》,提出要重点处置侵害企业及企业家名誉、降低公众对企业产品或者服务社会评价,影响企业正常生产经营活动、干扰市场经济秩序的虚假不实信息,依法处置集纳企业负面信息进行敲诈勒索的违法网站和账号,严厉打击操控舆论、恶意造谣诽谤企业名誉的网络水军。国家市场监管总局出台的《市场监管部门优化营商环境重点举措(2024年版)》也明确表示,要从严审查那些涉嫌利用投诉举报牟取不正当利益,扰乱市场经济秩序的行为。

网红“职业打假人”的阴暗面值得警惕。“侠肝义胆”的浪漫想象与“江湖侠客”游走黑灰色地带的实际情况相去甚远。人性难免贪婪,不受约束的逐利行为必然走向黑化。