

职业打假灰色产业链调查

张维 罗聪冉

近年来,职业打假套路越来越深,甚至呈现团伙化、专业化、规模化、程式化趋势。对此,专家呼吁明确正当维权与敲诈勒索边界,切实保护消费者权益和维护市场经营秩序。

分享教程传授经验 职业打假成产业链

笔者调查发现,职业打假早已形成产业链。以“职业打假”“打假”为关键词的QQ群有近3000个,其中不乏一些规模达到上千人的大群,大量职业索赔者混迹于此。

这些QQ群的群文件中有大量开展职业索赔的资料,包括各种商品的打假思路、举报话术、差评文本、法律条文、起诉撤诉样本等,还有专人定制假鉴定书、质检报告等。

该群成员既有熟知套路的“老手”,也有刚入行的“小白”。新人既可免费学习群里分享的基础教程,也可交“车费”让“老手”带“上车”。在行话里,“上车”是指与别人一起组团打假。笔者以“小白”身份了解到,通常“老手”带一次的费用在30元左右,如果“拜师”还可以一直跟着学全套。一名已接收10余名徒弟的“老手”告诉笔者,其收徒学费为499元。

职业打假主要有“吃货”和“赔偿”两种方法:“吃货”是指收货后申请退款但不退货;“赔偿”是以举报、起诉等手段要求



IC

商家高价赔偿。接触多名“老手”后,笔者了解到“吃货”的方法相对简单,但“老手”更愿意选择“赔偿”打假,因为可以拿到几倍的赔偿。

根据某QQ群内分享的教程,“赔偿”打假有以下流程:挑选目标商品下单,通常为含有极限

词、无中文标识等产品;到货后找卖家协商,以商品描述不符合法律规定为由索要3倍赔偿;如果卖家不答应,就在购物平台举报或在12315投诉;如果卖家仍然坚持不予赔偿,则宣称起诉到法院,这时卖家考虑到费用、时间等问题,基本上都会妥协。

要挟商家破财消灾 目的不纯恶意索赔

俗话说,“苍蝇不叮无缝的蛋”,但上述手段显然已经让打假变了味。在此过程中,经营者成为最直接的受害者。

某网店店主小林所售卖的一款产品因标签存在描述上的瑕疵,被一名买家投诉到市场监管部门。小林马上向生产该产品的工厂反馈整改,但该买家的目的并不单纯,在此后的交涉中以撤诉为条件向小林索要钱财。

小林起初并未妥协,但随后又有一名买家联系小林,扬言要号召人一起来“玩”其店铺销量靠前的产品。因担心今后麻烦不断,小林最终选择破财消灾,转账500元给对方进行私了。该名买家收到钱后,向小林发来其在投诉平台的

撤销截图。这张截图显示,该名买家至少投诉了30余家店铺。小林向电商平台举报该买家异常索赔,目前这个账号已被封号。

小林的遭遇不是孤例。近年来,像这样滥用消费者投诉举报途径的案例屡见不鲜,甚至还有人被勒索钱财后发现可以由此牟利,转而向对方学习投诉、敲诈勒索之道。

2017年,曾是某网店店主的陶某被他人以商品描述中存在极限词为由勒索钱财。事后,陶某转而向对方学习敲诈勒索钱财的方法,从被害人变为施害者。其与同伙在某电商平台上搜索商品介绍中含有极限词的店铺,然后分工合作,以恶意投诉、威胁为

手段向近万家电商平台店铺实施敲诈勒索,其中成功敲诈400余家。

近日,浙江省嘉兴市南湖区法院公开宣判了该起案件,陶某等3名被告人分别被判处有期徒刑,并处相应罚金。

“商家是否违法,应由工商部门认定。职业打假人利用商家不懂法律、怕麻烦的心理,屡屡得逞。这种行为不仅没有净化网络环境,还造成大量行政资源的浪费。”浙江大学光华法学院互联网法律研究中心主任高艳东认为,打假人的目光应该聚焦于真正的假冒伪劣产品上,而不是让法律法规成为牟取私利的工具,以打假之名行假打之实。

利用投诉牟取私利 肆意挤占执法资源

在职业打假人的“办事规程”中,向监管部门投诉举报是重要一环,由此造成相关部门接收的投诉举报数量大幅增长。

深圳市市场监督管理局提供的数据显示,2017年该局共收到职业索赔投诉举报7.6万余件;2018年上升至17.6万余件;2019年上半年,在市场监管部门与多个执法、司法机关的合作打击下,职业索赔现象得到一定程度遏制,数量有所回落,但仍有2.8万余件。

深圳市市场监督管理局市场稽查局五级执法员方灿宇介绍

说,职业索赔投诉举报的数量庞大,但真正涉及产品质量问题、有价值的线索不足万分之二。大部分的执法资源被用于处理职业索赔举报及其后续的信息公开、行政复议和诉讼、纪检监察等,造成执法资源被不正当挤占。

“行政机关处理投诉举报是为了保障消费者权益,规范经济秩序。无论是标签问题,还是极限词问题,如果没有对消费者造成误解,则属于轻微违法,按照行政处罚法的规定可以不予处罚。”方灿宇说。

职业索赔应受规制 依法打击敲诈勒索

随着职业索赔的危害性日渐显现,规制职业索赔已成为全社会共识。

8月8日,国务院办公厅发布《关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》,明确依法打击以打假为名进行的敲诈勒索行为。

近年来,多地公安开展扫黑除恶专项斗争重拳打击职业索赔犯罪团伙,捣毁多个黑恶团伙。

2017年5月,最高人民法院在《对十二届全国人大五次会议第5990号建议的答复意见》中称,“利用惩罚性赔偿为自身牟利或借机对商家进行敲诈勒索……浪费司法资源,我们不支持这种以恶惩恶、饮鸩止渴的治理模式。”

在市场监管方面,目前上海、东莞、杭州等地已率先发文,明确打击恶意索赔。以上海发布的《关于有效应对职业索赔职业举报行为维护营商环境的指导意见》为例,提出建立职业索赔异常名录,同时建立应对职业索赔、职业举报行为的跨部门协作机制和相关联席会议,加强行刑衔接。

全国审判业务专家、广东省

东莞市中级法院审判委员会委员程春华法官介绍说:“我们处理的个案并非全部不支持职业打假行为,根据法律规定并结合当前实际情况来看,职业打假人有一定的存在价值,针对职业打假不能用‘一刀切’的方法,我们的职责是怎样去规范他们,防止出现借打假名义进行恶意投诉、敲诈勒索的乱象。”今后应形成一些标准和程序,让职业打假人真正实现职业化,对他们给予一定的规范引导,让其打假更加专业有效,依法有序进行,从而发挥积极的市场净化作用。

高艳东认为,职业索赔现象需要民刑对接,共同规制。“民法上填补职业索赔人可能钻的法律漏洞,对惩罚性赔偿的适用范围应当有所调整,将质量合格仅存在形式瑕疵的商品排除在惩罚性赔偿之外,限制其单纯打标签、打极限词等牟利行为,将其引导到真正打击不合格产品的方向上。在刑法层面,以敲诈勒索罪、寻衅滋事罪等制裁涉案金额大、社会危害严重的职业索赔人,树立法律红线。”

老父不糊涂 赠房有理由

本报讯 申请宣告无民事行为能力须具备一定条件。近日,深圳市宝安区法院受理了一宗民事诉讼特别程序案,依法驳回申请人请求认定被申请人为无民事行为能力人的主张。

陈某、李某夫妇婚后育有五个子女。随着两人日渐年老,陈某又长期卧病在床,生活无法自理,陈某、李某决定跟随排行第三的儿子一家生活。老三及其媳妇尽职尽责的照顾,让老两口决定将登记在陈某名下的一处房产赠与老三,以帮扶老三一家生活。

老大和老二得知父母的决定

后,表示坚决不同意,认为老两口“一碗水端不平”。尤其是老二心里十分委屈,其也曾长期照顾老两口,而老两口却唯独将房产赠与老三。

为了阻止老两口的赠房行为,老大和老二向宝安区法院提起民事诉讼特别程序,以陈某患有疾病、认知和语言均有严重障碍为由,申请宣告陈某为无民事行为能力人。

庭审中,陈某到庭接受询问,全程均能清晰表达其意思,且身体状况尚可。陈某确认其所有意思表示均系其真实意愿,并强调其愿意

继续跟随老三一家生活。老大和老二听后仍坚持其主张和请求。

法官说法

无民事行为能力是指完全不具有以自己的行为从事民事活动以取得民事权利和承担民事义务资格。《中华人民共和国民法总则》第二十四条第一款规定:“不能辨认或者不能完全辨认自己行为的成年人,其利害关系人或者有关组织,可以向人民法院申请认定该成年人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人。”

法院经审理认为,申请人请求认定被申请人陈某为无民事行为能力人,缺乏事实和法律依据,对申请人的请求依法予以驳回。

但申请宣告无民事行为能力必须具备以下条件:首先,被申请人须为精神病人(包括患痴呆症人员)。一般情况下,若被申请人患有严重的精神病或者其他疾病,不能辨认自己的行为,且通过法庭调查无法判断被申请人的精神状况的,则需要进行行为能力方面的司法鉴定或者参照医生的诊断、医嘱予以确认。其次,

须经利害关系人申请。利害关系人应当包括被申请人的近亲属及与被申请人有民事权利义务关系的人。最后,须经法院依法宣告。

宣告自然人为无民事行为能力人的案件适用民事诉讼特别程序,其法律意义在于充分保护无民事行为能力人的人身、财产和其他合法权益,从而确保民事交易活动正常进行。(肖波)