

市场监管部门、法院披露数据:职业打假占比惊人

打假越来越职业化,但也有『翻船』的

■ 本报记者 张倩 高敏 通讯员 余法

自职业打假出现以来,有网友戏言“打假基本靠专业的”。尽管话语偏颇,但确实从一个侧面反映出了职业打假的势头。在和企业、法院、工商等部门的接触中,记者发现,职业打假案件数越来越多,手法越来越专业化,但似乎并不受执法部门的待见。

职业打假 占据消费维权半壁江山

3月13日,杭州市市场监督管理局发布的《2016年杭州市消费维权白皮书》披露了一组数据。数据显示,2016年,杭州市市场监管系统收到的消费维权投诉中,涉及多倍索赔诉求的投诉举报达51648件。

市场监管系统的一名工作人员向记者透露,虽然多倍索赔不一定全部都是职业打假,但是与职业打假非常接近,以他的经验判断,普通消费者很少会要求多倍赔偿。

投诉类型也很能说明问题。记者梳理发现,在这51648件投诉举报中,违法广告及虚假宣传投诉31672件,占多倍索赔总量的61.32%,主要包括绝对化用语、广告含有虚假内容、虚假宣传等。其次是标识标签问题,共15462件,占总量的29.94%,主要包括标签标注有误、字体不符合国家标注、未标注成分的含值量等。

“普通消费者不会过分去关注商品的广告宣传和标识标签,商品的使用性能才是他们最关心的。比如买一包饼干,普通消费者不会去看饼干的成分中有没有某个酸,更不会因此去投诉甚至起诉,除非是食品本身存在问题,比如过期了,或者吃完拉肚子了。”该工作人员分析。

但有时投诉并不能解决问题。据一名业内人士透露,“职业打假人”一般更倾向于与当事方进行协商,并完成索赔,商家或企业一般也会满足,因为没有企业和商家愿意给自己留下“案底”。

凡事都有例外,“职业打假人”和商家之间,还是有很多“谈崩”的时候。

杭州余杭区法院民四庭庭长成文娟称,仅2016年,余杭区就受理了涉网民事纠纷1341件,其中,90%以上的案件系由“职业打假人”所发起的赔偿之诉。来自余杭区法院电子商务网上法庭的统计数据则更为明显,在已收到的在线立案申请中,“职业打假人”提起的诉讼占到全部案件的98%以上,且均为产品责任纠纷。法院判断是否是“职业打假人”的依据是,大部分的这些案件的原告都集中在部分人身上,“有的原告一年提起了六七十起案件”,而且他们明知所购买的产品有问题还执意购买,这明显区别于普通的消费者。

打假“职业化”程度越来越高

互联网时代,“职业打假人”也将目光从线下移到了线上。作为国内电子商务龙头阿里巴巴企业的所在地,杭州市余杭区的打

假官司非常之多。

不久前,余杭法院审理了一起案件。四川人张某在历某经营的网店内购买了3款日本进口零食,其中“日本芝士鱼儿童奶酪鳕鱼肉肠”2罐(100根),“丸玉水产即食北海道长脚蟹柳”10根,“BOURBON 布尔本曲奇饼干小麦胚芽奶油杏仁挞”10盒,共花费398元。

随后,张某起诉至余杭法院,称她收到货后发现大部分商品没有中文标签,部分有中文标签的曲奇饼上的生产地竟是日本新潟县,她主张商家退一赔十。

张某称,新潟县是日本核辐射区,属于国家禁止进口食品地区,正常进口渠道是不可能卖到国内的。但是这款商品居然贴了生产地是新潟县的标签,肯定是假标签。并且同一批次的这些商品,一部分有标签,但一部分没标签,这不合常理。

庭审期间,法庭当庭对张某提交的实物进行查看,发现鳕鱼肉肠和蟹柳的包装上确实均无中文标签,而曲奇饼中有5盒没有中文标签,有标签的也确实载明生产厂商厂址位于日本新潟县,该县为我国禁止进口食品的区域。因历某没有到庭应诉,未提供经出入境检验检疫机构检验合格的证明材料。法庭由此判定,涉案产品属于不符合食品安全标准的食品。

最后,余杭法院支持了张某的诉请,判令历某退还张某398元货款,同时支付赔偿金3980元。

而这并不是张某的第一次起诉。根据法院提供的数据,仅2016年,张某在余杭法院提起的产品责任纠纷诉讼就有65起。2017年1月至2月期间,她又先后提起了18个产品责任纠纷诉讼。

“同一原告提起多个诉讼案件,在消费维权领域是非常普遍的。”成文娟告诉记者,这些原告基本都是本人参与诉讼活动,并没有聘请律师,说明他们具备一定的法律基础和食品安全、消费者权益保护的相关知识。“而且他们普遍比较年轻,基本都是80后和90后,对电脑网络技术操作较为熟练,这些都反映出他们‘职业化’程度高的特点。”

另一个较大的转变是,与以往“单枪匹马闯江湖”不同的是,近两年,职业打假出现了公司化和家族化的倾向。“像夫妻和父母一家人来‘打假’,或者母亲带着儿子来维权都很常见。”成文娟说。

并不是所有打假都受支持

就像与企业“谈崩”一样,“职业打假人”的产品责任纠纷诉讼并不全都得到法院的支持。

成文娟表示,目前对于职业打假的态度仅在最高院出台的《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》第3条有过明确,即因食品、药品质量问题发生纠纷,购买者向生产者、销售者主张权利,生产者、销售者以购买者明知食品、药品存在质量问题而仍然购买为由进行抗辩的,人民法院不予支持。但是该规定仅适用食品药品纠纷,在非食品药品领域,尤其是基于消法的欺诈主张3倍赔偿的情形,如何认定欺诈,各界认识并不完全统一。

“目前,基于消法第55条主张3倍赔偿的纠纷中,我们对于‘欺诈’是严格按照民事欺诈的定义来理解与执行,即认定欺诈需要满足欺

故意、欺诈行为、错误意思表示以及欺诈行为与错误意思表示之间具有因果关系四个构成要件。”成文娟说,对于“职业打假人”,如果有证据证明其就某类问题大量经常发起诉讼,如普通食品、化妆品不得宣传医疗功效的问题,表明他对商家虚假宣传的内容存在明知而故意购买,并未因商家的虚假宣传行为而陷入误导而作出错误意思表示,则不构成欺诈。

“另外,对于大量购买超过日常生活所需的产品,如不能给出合理解释,我们也认为不能受消法保护。”成文娟举例说,如有人一次性购买2500瓶洗手液,解释是为了预防禽流感而大量使用甚至用该洗手液洗澡,该解释显然不符合常理,我们也认为其并非为生活所需购买,不受消法保护。

也有不“专业”的“职业打假人”

一个有趣的现象是,尽管“职业打假人”越来越专业,但也不乏不“专业”的“职业打假人”。

2016年2月,杭州市场监管部门接到一起投诉举报,举报人称其在杭州某珠宝公司购买了一件红珊瑚挂件,价值10.36万元。但随后得知该珠宝公司并未取得国家级野生水生动物许可证,也就是说该珠宝公司并没有销售红珊瑚产品许可资格,要求上城区市场监督管理局调解,支持他多倍索赔并对该公司进行查处。

事实上,红珊瑚为国家一级重点保护野生动物,并于2008年被列入《濒危野生动植物种国际贸易公约》附录Ⅲ中,为濒危野生动物。该珠宝公司明知自己未取得《中华人民共和国水生野生动物经营利用许可证》,仍未及时办理相关证件,擅自出售红珊瑚产品的行为,违反了国家规定,构成销售国家禁止出售、收购国家重点保护的水生野生动物或者其产品的行为。根据《最高人民检察院、公安部关于公安机关管辖的刑事案件立案追诉标准的规定(一)》第65条,非法收购、运输、出售国家重点保护的珍贵、濒危野生动物及其制品的,应予立案追诉。

2016年3月,市场监管部门将该珠宝公司涉嫌非法销售红珊瑚产品行为移送公安机关予以追诉。

但根据上述规定,非法收购、运输、出售国家重点保护的珍贵、濒危野生动物及其产品的行为亦属违法行为,投诉举报人因非法购买红珊瑚产品亦被公安机关追查。

“这几年,相关部门根据一些‘职业打假人’提供的打假线索和举报的制假窝点,查处了一些制假售假企业,不少商家也因为‘职业打假人’的‘盯梢’严格规范自身经营行为,甚至推动了行业规范,这是值得肯定的。但也有一些‘职业打假人’针对同一企业、同一产品多层次、反复、轮番投诉,多人次、重复索赔,占用了大量的执法司法资源,反而使得真正的消费者得不到及时有效的保护,这也是值得思考的。”一业内人士称。

本报职业道德监督电话:0571-87054423

警 鐘

反对邪教 共建平安

