

是「消费维权」还是「商业碰瓷」?

知假买假：有人点赞，有人差评



本报记者 张倩 高敏 王春芳 孙佳丽 汪盼宏 王索妮

“商家卖假货就应该允许人来查!”“以营利为目的的打假是恶意的,不应该助长职业打假。”一直以来,“职业打假人”因“知假买假”而备受争议,不同立场就有不同观点。

尽管职业打假存在不少需规范的问题,但支持“职业打假人”在法律框架内给予不法商家惩戒的观点还是占了上风。

职业打假 对净化市场有没有帮助?

“一个事物的产生必然有社会需求在其中,职业打假正是因为屡禁不绝的假货而产生的。”我省工商系统一位工作人员称,“职业打假人”合理运用法律赋予的惩罚性赔偿规定,主动参与识假、买假、打假,对于净化市场环境、遏制销售假冒伪劣商品的行为无疑是有帮助的。

“最直观的结果就是商家守法意识的提升。”这位工作人员举了个例子:早年食药监部门开始实施《预包装食品营养标签通则》,但是商家实施不怎么到位,一些经销进口食品的商家都不知道包装上须标出境内经销商名称等规定。一些“职业打假人”抓住这些问题投诉举报和索赔,现在商家的商品管理都变得更加专业和规范,对新法新规的关注度和执行力越来越高,能被抓到的“痛脚”越来越少。

杭州市余杭区法院民四庭庭长成文娟也认为,“职业打假人”的出现对于规范企业的生产经营行为是有积极意义的。“现在企业不规范经营、虚假宣传、不当宣传等行为比比皆是,误导了普通消费者,从而损害消费者的权益,‘职业打假人’的存在是一种监督。”成文娟说。

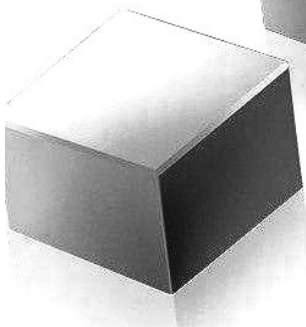
“自2013年《消费者权益保护法》中关于经营者提供商品或者服务有欺诈行为的赔偿规定由退一赔二改为退一赔三后,‘职业打假人’这个群体愈加庞大。不同于普通消费者,他们的维权意识强,经验又丰富,往往能维权成功,在震慑售假商家这方面,是一般消费者很难比拟的。”浙江金道律师事务所律师赵青航称。

职业打假该不该规范?

职业打假痛打制假售假商家虽然让人拍手称快,但也有不少人认为,“职业打假人”知假买假的营利行为从根本上说,是违反诚信原则的,容易引发道德风险,扰乱市场秩序,甚至带来一些不稳定因素。

对此,成文娟也很有感触。她说,经营者固然应该为其违法违规行为承担法律责任,但“职业打假人”群体素质却也良莠不齐,甚至有不少打假行为游走在合法与非法的边缘,必须加以重视。

比如,有些“职业打假人”组成团队甚至公司,一旦发现经营者的违规行为,便以“团队作战”的方式大量购买相关商品,再进行索赔,使企业不堪重负;还有的打假人滥用行政资源,为了达到给企业压力的目的,通过工商、税务、质监、发改委等部门进



行“地毯式”投诉,不仅使得经营者应接不暇,还浪费了国家资源;而更严重的是,有的打假人借机以曝光、投诉举报为由向企业敲诈勒索等,这样的行为已经涉嫌违法犯罪。“所以如何规范职业打假行为,使其发挥更多的积极意义,需要进一步探讨。”成文娟说。

对此,监管部门也有话说。来自消保委系统的一位工作人员称,国家出台惩罚性赔偿制度的初衷,就是让所有消费者都成为监管者,通过惩罚奖励吸引更多人和假冒伪劣做斗争,从而弥补行政监管力量的不足。“但现在有这么一个状况:我们接到的消费维权投诉举报,差不多有六成是多倍索赔,而这当中有大部分是关于商品广告、标识标签不规范的情况,真正涉及到商品质量的反而不多。为什么会这样呢?其实是跟职业打假有关,因为这些问题好找,抓住了就提出索赔。我们被这些投诉举报牵扯了大量精力,客观上对及时处理普通消费者正常的诉求是有帮助的。”这名工作人员称。

普通消费者支持不支持?

普通消费者对“职业打假人”的态度又如何?

在记者随机采访的20位市民中,绝大多数都对职业打假给出了坚决拥护和支持的态度。他们认为,既然商家明明知道是商品存在问题,还要生产和销售,为何不能通过“知假买假”来打假?“制假售假企业想要用道德约束‘职业打假人’,首先得用道德约束自己。虽然‘职业打假人’最终获得了经济利益,但是同时也让制售假企业付出了代价。为什么商家都怕‘职业打假人’?那就是因为,这些人能让不法商家感觉到痛。只有这样,它们才有可能加强自我约束。另外,‘职业打假人’也是对监管力量的一种补充,我是支持的。”市民章女士说。

有受访者想得多一点,比如杭州的史先生。他曾接触过一些“职业打假人”,他认为,运用法律赋予的权利打假,本身是值得支持的,但在他看来,现在市场上的“职业打假人”,很多时候,力气没使到刀刃上。“他们中很多人把主要精力放在了商品的外包装啊、标签啊这些上头,对商品本身的质量,关注度并不高。怎样抓把柄容易怎么来,怎样容易索赔怎么来。虽然对这方面的监督也是好的,但是没有切中普通消费者的关切点,这样的打假差了点劲道。”

采访中,也有个别受访者明确表示不支持知假买假,主要理由是认为知假买假存在恶意占用行政、司法

资源的情形,让真正需要被“关注”的普通消费者“一等再等”。还有个别受访者称有些“职业打假人”“见利忘义”,在达到利益目的即获得经济赔偿后,就立即放弃申诉举报,并停止向监管部门查办案件提供线索和证据,“目的不纯,让打假成了一句空话”。

知假买假合法不合法?

以营利为前提的打假该不该保护,其实法律界也存在争议。

长期专业办理产品质量纠纷案件的北京大成律师事务所高级合伙人律师、第九届北京市律师协会产品质量法律专业委员会副主任武峰对此持反对意见。

武峰认为,我国法律支持消费者打击制售假冒伪劣商品和故意欺诈等商业行为,但反对以牟利为目的、非生活消费的索赔行为。“《消费者权益保护法》第2条开宗明义指明:《消费者权益保护法》保护的对象是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的人。知假买假就好像是‘消费碰瓷’,揣着明白装糊涂,并以此获得利益,这种情况实际上是与《消费者权益保护法》的立法宗旨相悖的。”

但在浙江智仁律师事务所高级合伙人王永皓看来,无论是否知假买假,都不影响消费者主张索赔的权利。“尽管是‘知假买假’,只要他是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,他就是消费者。”

王永皓说,根据《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条的规定,“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”,购买者主张权利并不受限于其是否事先知道商品存在问题。

《消费者权益保护法实施条例(送审稿)》第2条十分引人注目。该条规定,自然人、法人和其他组织以营利为目的而购买、使用商品或者接受服务的行为不适用本条例。“这引发了‘职业打假人’和业内人士的关注,或许是从立法层面否定知假买假和职业打假的合法性。”王永皓说。

浙江金道律师事务所律师赵青航则表示,社会上对“职业打假人”的褒贬,其实归根结底,是反映了大家对假劣商品的一种强烈关注。在他看来,尽管“职业打假人”在一定程度上能够起到震慑制售假行为的作用,但其作用毕竟有限。“真正能够促进消费者提高警觉的,还得是消保委。作为专门的消费者权益保护组织,消保委既有能力去进行市场调查,又能够站在公益的角度对市场上的假劣商品提起公益诉讼,并起到良好的宣传教育作用。”

