

2014年6月6日 星期五

编辑:周静 组版:陈科 校对:朱君

财经观察

新消法支持“知假买假” 商家大喊“狼来了”

## 职业打假人大起底:月入万元

收入不低 风险不小

人行1年多,大熊(化名)已经是老三区和鄞州区的各大超市、市场监管局的常客。记者见到大熊时,他正在镇海区市场监管局12315中心处理一起关于过期食品的投诉。大熊看上去30岁上下,自称在大型超市工作过。大熊苹果手机中的工作日程安排已到7月底,粗略一看有四、五十个活。“去年底我跟踪一知名保健品大半年,终于发现了篡改生产日期的痕迹。1400多元的单价,买了5盒。”大熊说,那次和保健品厂家谈赔偿很顺利,约好了在超市见面,厂家代表只来了一个人。对方同意一赔十,只是付款的名目是“某某维护费”。

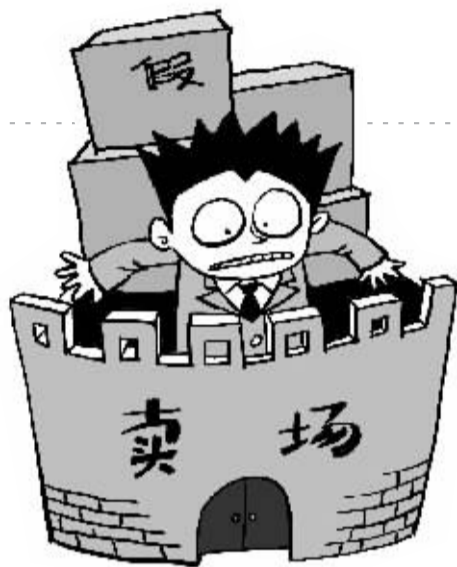
“一般来说新手收入差一点,熟练了每个月上万元的收入应该不成问题。”不少常年与职业打假人打交道的一线市场监管局的执法人员与记者交流中都透露出这一信息。

老马,47岁,金华人,5月到宁波,打算一个月内逛遍宁波大小超市。老马说,他每天的生活内容就是在超市看、购买、查找、

调查、维权,每天接触的最多的人是超市客服人员、企业、行政机关工作人员。老马深知,这是个风险职业,所以每到一个城市,都会买新手机号码,对外人声称自己姓李。

记者在明楼工商所见到老马时,他正拿着一叠关于食品标签使用规范的材料向执法人员投诉一批问题杨梅酒。老马态度谦和,说话客气,对自己的身份并不避讳。老马告诉记者,做这一行容易得罪人,风险太大,所以每到一处他都小心保护自己信息,依法行事。

老马的小心不无道理,事实上职业打假人因为触犯法律底线而被判刑的情况并不罕见。2012年,号称成都“职业打假人”的黄某以及他的“雇佣军”,以举报电视台播发虚假广告为由,跨越河南、江西等众多省市,向300余家电视台索要金额共计241万元。后来黄某被重庆市万州区人民法院一审判决犯敲诈勒索罪,判处有期徒刑7年,这一事件曾引起一时轰动。市场监管人士也透露,经常听到某某人在打假过程中协商不成,双方大打出手的消息。



《新消法》实施近三月,职业打假人这个群体显得异常活跃。

在最高法院出台司法解释明确食品药品类“知假买假”不影响消费者主张权利的背景下,职业打假人的行为对经营与消费业态会带来哪些影响?他们是在真正推动社会商业诚信的构建,还是只利用法律牟利致富?几经周折,记者终于联系上了几位职业打假人。

有意思的是,《新消法》出台后,商家将职业打假加剧现象形容为“狼来了”。业内人士认为,面对“狼来了”,与其抱怨新法,不如强化自身的内部管理,堵住能让职业打假人可以钻的“漏洞”。

记者 周雁 通讯员 东宣

诚信构建期的特殊现象

对于职业打假人的争论,业界似乎从来没有停息过。不少消费者觉得大熊、老马一般的举报投诉揭开了商家一些不为人知的秘密,他们是英雄,但也有人认为他们就是在借此为己谋利。

著名社会学家夏学銮曾公开把那些以营利为目的的“职业打假人”比做“不良商业生活孕育出来的寄生虫”。他认为因为有假货,他们才有存活的空间。客观上来讲,这些人对于市场的净化确实起到了积极作用,但仍然不是真正意义上的消费者的代表。

浙江万里学院法学院侯帆老师表示:“法律保护的是消费者正当权益,提高惩罚性赔偿目的是督促商家完善管理制度,提高商业诚信。当下出台这样的法律,是针对商业诚信构建时期的特殊做法,职业打假人也是这一时期的特殊现象。但在利益诱惑,打假的动机单纯是以赚钱为目的,就背离了法律初衷,甚至有些人还会走上违法的道路。毕竟职业打假人不可能都是法律专家,如果这一群体无序发展,最终不是维护商业诚信,而是带来更多危害。”

商超规范经营才是出路

商家虽有怨言,但怨言不能成为拒赔的理由。鄞州区消保委秘书长施兆万表示,《新消法》出台后,商家将职业打假加剧现象形容为“狼来了”,但是应对“狼来了”不应是抱怨新法,而要强化自身的内部管理,堵住“漏洞”,例如及时盘货理货、规范标签管理、严把质量关。

世纪联华江东店客服经理李女士向记者表示,因为职业打假现象的增加,触动超市增加了品质管理部,提高商品质量把控水平。“在国外,过期食品在收银台是刷不出条码无法销售的,这方面的想法国内超市也有,但技术与成本投入太大,国内还没有先例。目前我们能做到的是超市自制面包一旦过期,无法销售。”

此外,对于公权机构,侯帆也提出了建议:“事实上我国缺的是对法律的执行力,才会在当前这一特定时期催生大批职业打假人。除了市场监管部门的日常监管,目前国内一些社会组织已在做有益尝试,通过与公权部门合作,对违背商业诚信的问题进行监督。这些组织完全可以考虑收编职业打假人为正规军,结束这一群体无序发展的乱象,对内规范管理,对外合法监督。”

相关链接

去年发布的《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》,明确“知假买假”可受法律保护;网购消费者可向网络平台主张权利等问题,该《规定》同样适用于化妆品和保健品领域,于2014年3月15日起施行。

《规定》第3条规定:“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。”

对此诸多法律专家解读为“知假买假”行为不影响消费者维护自身权益。通常情况下的购物者应当认定为消费者,可以主张惩罚性赔偿。确认其具有消费者主体资格,对于打击无良商家,维护消费者权益具有积极意义,有利于净化食品、药品市场环境。

《新消法》实施后职业打假活跃

记者了解到,自3月15日以来,市场监管部门接到并受理的小额消费申诉直线上升。仅江东区受理的食品质量、价格、产地投诉就有68起,其中获得退一赔十、退一赔三或者最低赔付线500元赔偿的有近27起。镇海、鄞州等市场监管部门的情况也差不多。

小额消费申诉呈上升趋势,与《新消法》实施后对于经营者欺诈行为的惩罚性赔偿提高到退一赔三,赔偿金额不足500元的按500元计算相关。“以前对于职业打假人‘知假买假’的行为各界还有争议,而最高法院出台司法解释食品药品类‘知假买假’不影响消费权利主张之后,职业打假人的投诉大大增加。”鄞州消保委秘书长施兆万告诉记者,最近一两个月,前来求助的熟面孔增加了不少。超市被职业打假人抓住的问题五花八门,以食品过

期、标签标示误导消费等问题居多。比如有人在高桥一超市买了15包品牌麦片,每包麦片赠一包饼干。购买者投诉,附赠的饼干都是过期的。经过处理,商家统一退货,同时支付赔偿金4000元。

而不少关于过期的投诉都恰恰发生在商品过期当天。

姜山某超市因出售过期火腿肠赔偿消费者300元,但超市表示很冤枉,理由是,当时这批到期火腿肠正在作下柜处理,只是营业员刚刚将商品撤柜放在推车中来不及入库,消费者看到后是故意买之。但市场监管部门调查发现,商家缺乏证据证明其无主观故意,即使这名消费者是职业打假人,故意为之,那也是商家对下柜货品管理不规范才使其有机可乘。

5月5日,有人投诉在镇海一超市买到了7瓶过期蜜饯杨梅,蜜饯的生产日期是2013年5月5日,保质期12个月,这批杨梅过期当天就被职业打假人买走了,超市最后赔了1000元。



漫画 任山威