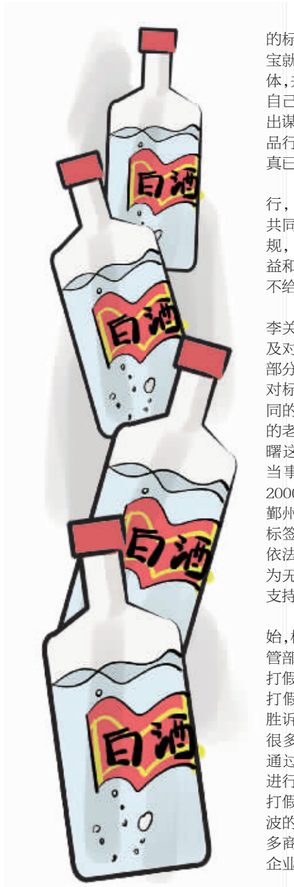

职业打假人盯上外包装标签频频投诉索偿

一些企业主为应诉疲于奔命，相关法规正在完善之中

□记者 程鑫

周末的南塘老街，老王的宁波特色副食品店人来人往，两名男子的出现引起了他的注意。最近几天，两男子频频出现在店里，查看食品包装盒上的标签。“这明州酒有问题，杨梅酒功效介绍，还有中华第一酒的字样”，“算了吧，明州酒那个老头忒难弄，去年好多人投诉，没成功过。”两人的对话暴露了他们的身份：职业打假。他们口中的老头，是鄞州一家传统酒坊的主人李召宝。

从最初的支持打击假冒伪劣，到如今同职业打假人的博弈，李召宝见证了职业打假人这个群体的异化：很多职业打假人如今不再像当初那样针对产品的质量好坏和假冒与否，而专门针对产品外包装标签上的瑕疵投诉举报，申诉索赔。

严勇杰 绘

① “打假”成功后承诺5年内不来

在老王的印象中，职业打假人在南塘老街的出现，是从2015年年初开始的。因为曾遭遇过职业打假人的打假，老王对这个群体格外关注。

去年5月，老王接到电话，要他去辖区市场监管部门一趟。老王到了后得知，两名男子投诉说他店里卖的东西存在虚假宣传的嫌疑，违反了广告法等等。

原来，两名男子在他店里买了某品牌的金枪鱼和小京生花生，一共2000多元，随后以产品外包装上标注的金枪鱼功效，花生营养成分和功效等内容，向市场监管部门举报投诉，声称外包装的标签违反了广告法，属于问题食品，要市场监管部门查处，并提出10倍赔偿。

老王以前听业内同行说起过职业打假，没想到这回轮到了自己，不过他毕竟在食品行业多年，对食品安全的法律法规还是相当了解。他向执法人员解释，外包装标注金枪鱼的功效，并未特指他这个品牌的金枪鱼，而只是泛指，这属于科普类知识，因此并不构成虚假宣传，也没违反广告法。

老王拒绝赔偿，并告知职业打假人，如果不服就走司法途径，上法院。双方僵持不下，后来工作人员出面调解，劝说双方都别折腾了，打官司也麻烦，适当补偿点就撤诉结案算了。最终，老王同意调解，退了他们所买的全部货品，又额外补了2000多元。两男子得手后向老王承诺，5年内不会再到他店里来打假。

打假人的这个“承诺”，让老王如鲠在喉，他开始留意职业打假这个群体，发现身边几乎所有的食品企业，都遭遇过类似的标签打假。在南塘老街，每隔几天就有一拨职业打假人出现，这里很多店都是老字号，产品标识容易出纰漏而被打假人抓住把柄。

这不，文章开头出现的两个男子的对话，就引起了老王的注意。而他们的对话又引出了鄞州一家传统酒坊的主人李召宝。

② 几乎都是针对外包装的“打假”投诉

作为明州米酒传统酿造工艺的挖掘者和传承人，李召宝的酒厂规模不大，名气可不小，各种荣誉提升了知名度，但也引来了职业打假人的关注，结果是几乎无休止的打假投诉。

去年9月，职业打假人王某在宁海高速服务区的超市购买了明州米酒5瓶，价值400多元，随后以“唯一国家级特产”等绝对化用语属虚假宣传为由，向当地市场监管部门投诉，要求按相关法规进行10倍赔偿。宁海市场监管部门接到投诉后，第一时间对超市相关产品做了下架封存处理。王某随后又跑到象山高速服务区超市，购买了同样的产品，以同样理由投诉索赔。

老李似乎已经习惯了这样的投诉，他第一时间通知超市，作为该产品的生产厂家，他会用法理和证据同执法部门沟通处理。早在2013年，因为同样的问题，老李就遭遇过职业打假人的打假，老李当时的解释是，根据谁举报谁举证的原则，举报人首先应该提供该产品并非“宁波唯一”的证据，然后再依法要求企业对产品标识内容的真实性负责，如果真实性有问题，就要承担相应的法律责任，但实际情况是，职业打假人无法提供任何证据。

就在老李和市场监管部门斡旋沟通的时候，他接到举报人王某已经撤诉的通知。超市方后来解释称，为了息事宁人，他们给了王某5000元补偿，换来了王某的撤诉。

老李无法理解这样的处理结果，即使虚假宣传的事实成立，依法也只能3倍赔偿，而职业打假人索赔5000元才同意撤销投诉的行为，明显超出了正常范围。在老李看来，正是这种怕麻烦，花钱消灾的心理，才给了职业打假人更多的空间，纵容了他们的投诉索赔行为。

随后，职业打假人针对明州酒品外包装上的标识问题，展开了集中式“打假”。仅去年下半年半年时间，职业打假人就买光了余姚、奉化、象山等宁波境内几乎所有高速服务区内他们认为有问题的明州酒，继而向辖区市场监管部门打假索赔。

轰炸式的打假投诉让老李疲于应付，那段时间，他几乎天天捧着材料在各地的市场监管部门奔波，举证产品的外包装并无虚假宣传的嫌疑，也得到了部分执法人员的认同，所以目前除宁海的那起因超市私下给钱被打假索赔成功之外，其余的打假投诉均未得到支持。

其间，记者亲历了他们同职业打假人俞某的一次索赔调解。

③ 一次拉锯式的调解谈判

来自上海的职业打假人俞某与其同伴在余姚高速服务区先后三次购买了明州杨梅糯米酒、桑葚糯米酒等四款产品，随后以产品标识中有虚假宣传，违反了广告法和食品安全法等理由向余姚市场监管局举报。

服务区工作人员回忆，俞某等人买光了服务区里所有这个品牌的酒之后，还订购了一批，前后共花了1万多元。

余姚市场监管局接到举报后，依据相关规定通知被告方提交有关证据。双方对产品标识是否违法各执一词，后在该局的主持下进行了调解。

针对俞某先后三次购买该产品动机的质疑，俞某对他们职业打假的身份直言不讳，称知假买假是法律所支持的。

工作人员要俞某等人提交该产品本身质量有问题及因此造成人身、财产或者其它损害的证据，俞某表示，产品质量本身没问题，也没造成人身损害，但这些产品的外包装标识有问题，他们购买这些产品花费了1万多元，还多次往返于余姚与上海进行投诉，存在财产损害的事实。正是因为产品质量没问题，也没造成人身损害，所以他愿意放弃10倍赔偿的诉求，但要求5倍赔偿。

工作人员要其出示5倍赔偿的法律依据，俞某称产品标识虚假宣传，属于欺诈消费者，所以提出5倍赔偿。工作人员提醒说，调解赔偿也要有法律依据，即使欺诈消费者成立，按《消法》也是3倍赔偿，没有5倍赔偿的规定。

俞某表示，3倍赔偿他们两人做不了主，需要跟其他人商量，两人随后走出了调解室。几分钟后，两人返回调解室，表示经过协商，可以接受3倍赔偿。他们承认，从事职业打假已有多年时间，如今已不是一个人在打假，而是一群人。他们承诺，拿到赔偿后就撤销申诉举报。

针对他们3倍赔偿的要求，服务区坚称，3倍赔偿有两个前提，即产品质量有问题，消费者遭受损害和虚假宣传事实成立。现在既然已经明确质量没问题，那就要看虚假宣传是否成立了。

老李反复解释，广告法明确的范围是介绍自己所推销的商品，而他的酒外包装上的内容，并未特指他的产品，都是广为人知的科普知识，所以不存在违规，更不存在虚假宣传。如果一定要认为违规，建议向法院起诉，让法院来认定。

俞某则称市场监管部门也可认定虚假宣传，所以选择向市场监管部门投诉。老李则坚持，就算市场监管部门认定了虚假宣传，他们也会依法提起行政复议，所以最终还得要由法院来认定。

最后，服务区方提出了个折中方案：考虑到俞某他们所买的产品较多，为减少他们的损失，可以同意退货，并额外支付从上海到余姚三次汽车往返的油费，其他条件概不接受。

由于差距太大，调解并未成功。

④ 职业“打假”人改变策略频频得手

李召宝说，刚开始，他也非常支持打击假冒伪劣，职业打假人从保护消费者合法权益的角度出发，对整个市场良性发展起到了很正面的作用，可随着这个群体的异化，如今的现实是，绝大多数打假索赔的投诉与诉讼几乎都是围绕商品的标签而生，与真正的假冒伪劣无关，他们不再针对食品的质量和假冒问题，毕竟这要经过取证，送检等程序，难度大，花费也较高，但标签问题就简单得多，东西买过来，一纸投诉寄到市场监管部门就等着赔偿，几乎是零成本，这是打假索赔的投诉与诉讼案件爆发式增长的原因。

正是在这种情况下，2013年《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》出台，2014年《食品安全法》也作了相应修改。

相关法律规定，消费者举证证明因食用食品或者使用药品受到损害，初步证明损害与食用食品或者使用药品存在因果关系，并请求食品、药品的生产者、销售者承担侵权责任的，人民法院应予支持，但食品、药品的生产者、销售者能证明损害不是因产品不符合质量标准造成的除外。

最高法的这个司法解释强调对造成消费者损害的要支持，没损害的不支持。该规定已非常明晰，赔偿获得法律支持的前提是消费者能举证证明有受到损害的事实，这正是目前职业打假人在法院以标签问题索赔起诉，已很难赢得官司的原因。

鉴于此，职业打假人改变策略，不走诉讼而只向市场监督管理部门投诉举报，不仅能更方便地获得赔偿，还能获得一定比例的举报奖励，更重要的是如果市场监督管理局不支持，他们又可以行政不作为等理由状告市场监督管理部门施加压力。

这种策略的改变，让职业打假人频频得手。他们只需要花很小的成本投诉企业，而企业应诉不但费时费力，请个律师也是笔不小的开支，所以大多选择了花钱消灾，私了撤诉。在鄞州，有家企业因产品标识上写了句“选用宁波优质雪里蕻为原料”而被投诉到市场监督部门，最后因企业无法提供“优质雪里蕻”的证据而向职业打假人赔钱了事。

记者查询浙江法院公开网了解到，像职业打假人王某，一年时间内就向杭州和宁波等地的法院民事诉讼10多起，或状告商家，或状告当地的市场监督管理局，其中绝大多数案子最后都以撤诉而结案。一位不愿透露姓名的基层执法人员告诉记者，职业打假发展到今天，这个群体确实发生了一些变化，部分职业打假者抓住商品标签上的问题，轰炸式地进行打假投诉索赔，基层市场监管部门接到的此类案件数量逐年增加，如何处理好这些投诉举报，已成为当前面临的现实问题和社会问题。

⑤ 国家工商总局正完善《消法》实施条例

为应对这种职业打假人的标签“打假”，5年前，李召宝就开始关注这个特殊的群体，并研究相关法规，在保护自己的同时，也为业内同行出谋划策。如今，在宁波的食品行业圈里，他的执拗和较真已小有名气。

他还联合食品圈里的同行，与各地的市场监管部门共同探讨食品管理的相关法规，依法维护企业的合法权益和市场公平秩序，尽可能不给职业打假人留下把柄。

长时间的沟通交流，老李关于商品管理法规的理解及对标签的一些举证也得到部分执法人员的认同，在面对标签打假案件时做出了不同的处理。像那个副食品店的老王，同样的标签问题，海曙这边走的是调解的路子，当事人补偿给职业打假人2000多元后撤诉结案，而在鄞州那边，执法人员称如果标签有问题，调查确认后会依法做出处理，至于赔偿，因为无法举证受到损害，不予支持。

据老李介绍，2014年开始，杭州、上海等地的市场监管部门，就提高了标签投诉打假案件的受理门槛，职业打假人只好向法院起诉，但胜诉的几率很小，2015年初，很多职业打假人转战宁波，通过向市场监管部门投诉，进行标签索赔。据一些职业打假人表示，目前活跃在宁波的这个群体人数不少。很多商家因为怕麻烦，也担心企业声誉受到影响，所以一旦遭遇投诉，就宁愿出钱买平安。

可是，掏钱就能买到平安吗？老王对此感触颇深，他告诉记者，他有个朋友遭遇标签“打假”，前一拨打假的拿钱走了，承诺说以后不会再来了。是的，他不会再来了，可没过几天，另一拨打假的又找上门来了。

为什么不把标签做规范，让职业打假人无漏洞可钻？宁波鹿港食品公司的王总无奈地表示，最近几年，涉及食品安全方面的法规调整得很快，很多企业又得不到及时有效的指导，一批外包装印好，还没用完，新的规定又来了，那么多包装盒难道扔掉？既浪费资源，也是笔不菲的开支，要知道，有的大型企业，每年的包装费用就要上百万元。

日前，国家工商总局向工商系统内下发了关于征求对《消费者权益保护法实施条例(征求意见稿)》意见的通知，其中对《消法》适用对象的界定最受关注：消费者为生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务，其权益受本条例保护，但是自然人、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。

在老李看来，如果该条例能得以实施生效，以索赔为目的的职业打假将得到遏制，特别是针对商品外包装的标签打假案件，也将会大幅下降。

酷爽夏日来进口商品中心乐享全球购！

暑假到来了，出国游又进入了一个高峰期。以往出国旅游的最累的一个环节——购物，随着宁波进口商品市场蛋糕日益做大，现在可以轻松在家门口实现了。为方便市民在家门口“海淘”物美价廉的洋商品，从去年开始，宁波进口商品中心推出进口商品夏季展销会暨中东欧商品采购节活动，半个月内吸引了几十万人次，成绩斐然。

今年宁波进口商品中心继续打造这场进口商品的狂欢盛宴，7月22日至8月7日，在会展中心9、10号馆举行“宁波进口商品夏季展销会暨中东欧商品采购节”。在这里，你可以淘宝来自全球60多个国家和地区4000余种进口商品，其中许多中东欧十六国的商品是今年新引进的。此外还将安排七场主题活动、三场现场互动活动，优惠、特价商品场场都有。其中精彩丰富的六场活动，被安排在7月29、30、31日这三天，不容错过哟！

中东欧馆展示销售区一角

进口商品专业对接会
无限商机等您来

举办此次宁波进口商品夏季展销会，除了为广大消费者带来源头价格、品质保证的进口商品外，也旨在促进国内外企业在新常态下的交流与发展，助力宁波消费市场提质升级，扩大消费品进口规模，拓宽质量好、价位亲民类商品的引进渠道，在引进产品品牌的选择上，侧重面向普通消费者的大众化品牌，吸引更多质优价廉的商品丰富宁波消费市场。

7月29日，宁波进口商品中心将在10号馆一楼举办进口商品专业对接会，着重展示和销售中东欧国家的各类产品，包括牛奶、啤酒、巧克力等，不管您是微商、电商、还是实体零售商，或者您有意向踏足进口商品行业，都可到现场来咨询、洽谈、合作。

进口商品暑期特卖专场
家门口“全球购”

本次进口商品夏季展销会的主题活动采取在10号馆一楼统一搭建展台的模式，通过产品展示、现场销售、市民互动等方式为消费者带来新颖的海淘购物体验。

值得一提的是，7月30日–31日，10号馆一楼将举办暑期特卖专场，各种畅销的进口饮料、牛奶、红酒、生鲜等都会出现，种类丰富、价格诱人，有机的葡萄酒，纯正的橄榄油，具有保加利亚风情的玫瑰产品、立陶宛的果酱，浓浓的海外风情。除此之外还有机会免费品尝牛排、红酒、休闲零食等进口食品。

蓄势待发
购物节看点多多

如果你是啤酒爱好者，想要体验进口啤酒的魅力，了解进口啤酒的历史，一定不能错过7月30日上午的啤酒节活动！10号馆一楼，您可以在现场免费畅饮啤酒，也可以边喝啤酒边听啤酒的知识讲座，更重要的是活动期间进口啤酒特价促销！

据了解，展销会期间还将穿插举办宁波电视台知名主持人见面会、有奖竞猜、游园会、暑期作文体验课、圆通中柏蜥蜴瓦纳奥林匹克文化系列葡萄酒品鉴会、中东欧啤酒免费畅饮、周末集市、欧宜加拿大美食节暨七夕交友会等一系列活动。详情请搜索关注“宁波进口商品中心”微信公众号。

2016购物节活动一览

TIME 时间	CONTENT 内容	ADD 地点
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]

中东欧馆休闲食品区一角