

e眼问政

职业打假自20世纪90年代诞生以来，一直备受争议，公众对职业打假人也是褒贬不一。

有人认为他们是市场的“清道夫”，促进了市场的公平竞争。也有人觉得他们是市场的搅局者，扰乱了正常的市场秩序。

3月21日起，甬派携手宁波日报、宁波民生e点通推出的《e眼问政》栏目连续刊发了两期报道，对职业打假人现象和问题进行了调查，引发网友热议。

那么，如何看待“知假买假”的行为？又如何解决职业打假给商家和监管部门带来的困扰？如何权衡利弊，营造更好的市场环境？

《e眼问政·e起聊》栏目邀请商家、打假人、消费者代表，以及法律专家和市人大代表走进演播间，聊一聊相关话题。

e起聊

宁波大东南通信董事长 赵磊

职业打假人代表：季统羽

消费者代表：李静

浙西律师事务所主任 郑建荣

浙西律师事务所主任 雷琪

市人大代表：杨绪忠

记者：杨绪忠

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

雷琪

职业打假，利弊几何？

聊看法

不同人眼中的职业打假人是怎样的？

主持人：大家如何看待职业打假人这一群体？

季统羽：我从2000年开始一直从事超市行业，感受到打假行为泛滥，也就是近几年的事。我感觉打假行为给超市正常经营带来不少负面影响。

一是直接加重我们的经济负担。退一赔十是现行法律和监管的要求，但打假人存在过度维权行为。

比如两三元的东西，他们批量购买，一开口就要我们赔几千元，多的时候甚至要好几万元，还会以我们存在问题相威胁，达不到他们的要求，就要向市场监管部门举报。尤其对于一些规模较小的夫妻店，一天的营业额都做不到两千元，照这种赔偿方式，根本承受不起。

二是消耗商家的精力和人力。职业打假人一投诉，我们就要派人和他们进行交涉和谈判，也要和市场监管部门对接。

很多职业打假人是团伙行动，成批量的骚扰给商家日常管理带来很大压力。有些人甚至提前踩点，把过期产品带进来，或者把临近过期的食品故意藏起来，等过期了再来要求赔偿。这都是有案例在的，感觉是明显的敲诈勒索性质。

其实，打假人发现问题商品后，完全可以直接和上游厂商沟通维权，因为每个商品都有AC认证，有厂家地址和联系方式，不能老是抓住我们终端超市不放。

赵高峰：很多商家感觉职业打假人给他们带来了困扰，觉得索取的赔偿金额过多或者说有些过度。我认为这个不存在过度不过度的问题。

你（商家）卖违法的商品，我就可以举报。你一直卖，我一直投诉，直到你不卖为止。不能说你不卖之后赔偿了我，我就不再买了，不能再投诉了，你就能接着卖。

其次，消费者在使用了一些商品或食用一些食品后受到伤害，一般很难举证和维权，但职业打假人可以，这正是职业打假人的价值所在。

另外，《中华人民共和国食品安全法》规定得很清楚，商家从事食品生产、经营应配有食品安全人员。食品安全人员应掌握食品安全法规、标准等知识。如果商家完全按法律规定来配备安全员，就应当知道，过期的、有问题的商品是不能卖的，卖了就要承担相应的责任。

至于有人在超市里靠夹带私货、调包等行为来牟利，这确实是敲诈，并不是真正的职业打假。

赵磊：作为一名消费者，我举两个例子来说明维权之路的艰难。

去年夏天，我在淘宝上买了一件“李宁”T恤，拿到货后一看合格证，感觉是假的。跟淘宝平台交涉，他们坚称是正品，说若要证明这个产品是假的，可通过三种方式，一是商家自己承认该产品是假的；二是找生产厂家出一份鉴定报告；三是执法机关的认定。作为一名普通消费者，这三点都比较难做到。

后来我好不容易得到厂家配合，拿到了一张鉴定报告，又联系到淘宝淘工厂平台，平台也承认这件商品是假货，但拒绝按照商家的承诺进行赔偿。

无奈之下，我投诉到杭州市市场监督管理局，但

聊法理

知假买假算不算违法？打假有何红线？

主持人：从法律层面来看，如何界定职业打假行为是否合法合规？

郑建荣：在法律层面上，职业打假是一个实践性的概念，其立足点是《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规。从目前的法规体系来看，“知假买假”这个行为本身是合法的，没有什么问题，但是职业打假人以此牟利的行为是缺乏法律依据来保护的。

其所主张的退一赔三、退一赔十，主要法条依据来自《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国食品安全法》等。他们以普通消费者的身份去主张权益，没有问题，但是在实践当中，由于职业打假人过度维权，甚至干扰行政机关执法和正常的交易秩序，各地在司法实践中逐渐对其进行规范和限制。

也就是说，若你是出于消费需要购买商品、接受服务，可以享受消费者权益保护法规定的相关权益，但若是进行牟利性地打假，大批量购买，那么现行的法律就可能不予支持。

如果有打假人采用违法手段去主张权益，这相当于打假者站到造假者的一方，那更是法律所禁止的。

雷琪：如果职业打假人踩到法律红线，超过法律所允许的合理范围向商家提出维权主张，或者采取了一些非法途径，比如说以发现的商品问题为要挟来讹钱，是很有可能被认定为敲诈勒索的。

去年8月，最高人民法院出台了相关司法解释之后，职业打假人类似的案件从数量上来说已有所减少。不少法院对职业打假人的牟利性诉求是持否定倾向的，如果认为打假人的购买行为超出了正常合理的消费范围，部分法院是不支持的。

那么从这个角度来看，司法层面对职业打假显然也采取了一些限制。但是从立法本意来看，它并不是限制打假行为。国家并没有反对打假，而是希望将其行为约束在一定的限度内，不要过分索取。

我举个例子，打假人发现超市薯片过期了，或者涉嫌假冒，一下子把超市薯片全买了，那我认为这就有点超过必要额度的性质。但这个尺度的把握确实比较难，



嘉宾访谈现场，左起依次为李静、雷琪、郑建荣、主持人、赵磊、季统羽、赵高峰。（史米可 摄）

聊监管

相关部门如何加强对职业打假人的引导？

主持人：从立法、执法和政策制定的角度来看，当前对于职业打假人的法律法规有哪些需要完善和补充的地方？

李静：首先，我们要从法律和制度层面对什么是职业打假人这个标准进行认定，以加强对其规范引导。市场监管等执法部门面向消费者的投诉渠道要应开尽开，并要提供足够的维权便利性，在消费者进行投诉后，能拿到应有的赔偿。这样就能激发全民打假的积极性。

其次，可以考虑公布一个打假人员红黑榜，对确实净化了市场的打假者，公开举报次数等事项，给他一些奖励，达到正向激励的作用。对有涉嫌敲诈勒索行为的打假人予以曝光，这样才能营造全民打假的氛围，规范职业打假行为。

赵磊：我还有一个设想，是把职业打假引导到帮助普通消费者维权上来。因为他们有专业知识和精力、时间，这恰恰是普通消费者所没有的。这样就可以提高消费者维权的效率，也能减少执法部门的困扰。

郑建荣：要在伦理上、法理上、逻辑上，建立起一个统一协调的监督机制，让职业打假人的身份转变为职业举报人，法律关系就厘清了。

李静：作为一名人民代表，我觉得打假是好的。但相对于职业打假，我更倾向于支持全民打假，就是大家在工作之余发现问题并举报，让我们的市场得到净化，让我们能够把打假做到更优。

另外，我们不能从市场源头去更好地控制产品质量？刚才超市老总说，他也不知道这个产品是假的、有问题的。但作为销售方，应该知道而不知道，这就是一个问题。

所以，我更多地呼吁：只有厂家诚信、商家诚信、全民监督，才能净化整个市场，保障消费者权益，商家也卖得安心，打假人也不用存在了。

对于职业打假人，你怎么看？对相关嘉宾的看法，你是否认同？欢迎社会各界、有关各方积极通过以下方式参与讨论，为公众进一步了解职业打假人这一特殊群体提供宝贵视角。

- 1. 拨打热线 81850000；
- 2. 打开甬派App，在下方“问政”板块留言；
- 3. 微信搜索“nb81850”，关注后直接留言；
- 4. 打开中国宁波网，登录宁波民生e点通群众留言板留言。

如何看待职业打假人，网友热议

记者 杨绪忠

支持 我们需要职业打假人

网友“李公子k316”：我觉得职业打假很好。食品安全关乎千家万户，不能因为不是我买的就不在意。销售合格产品是一个经营者基本的要求和底线。不能把自己的随意、不作为导致产品过期，甩锅给打假者。打假者的打假行为，某种程度上是对我们执法部门一些管辖盲区的补充，如果能积极对接执法部门，那么整个消费市场也能海晏河清。这个结果是有利于所有消费者的。

网友“中国守护公民”：如果所有的消费者能在消费中因商品问题或欺诈问题获得赔偿，商家自然就规范了，职业打假人自然也不会存在了。往往很多消费者在被侵权后，能拿回购物款就很满足了，如果商家侵害一个消费者就会被罚款十倍，无利可图，损失重大，那比监管部门罚款都管用，监管部门毕竟人少顾不过来！

网友“秋天_26zp”：食品药品安全，是民众最为关心、最为直接和最为现实的利益问题。知假买假，在客观上能起到倒逼商家守法经营等积极作用。

我觉得，只要有利于绝大多数消费者，有利于净化食品药品市场，“知假买假”无可厚非。

网友“阳歌之”：作为普通消费者，我无法与商家共情。苍蝇不叮无缝的蛋，商家的产品如果是没毛病的，那打假人也无法找茬，不是吗？

网友“杨哥来了66”：正常消费者支持打假人。问题商家卖假货还要在这里卖惨。侵犯消费者权益的时候，你怎么不哭？

网友“多多”：苍蝇不叮无缝的蛋，把高品质关，困扰不再有。

网友“小白兔”：如果政府监管到位了，职业打假人自然没有生存空间，既然监管不到位，我们就需要职业打假来作为补充。

反对 要重视职业索赔负面影响

网友“大洪水”：职业打假人频繁活动，对商家正常经营造成困扰，索赔金额高，商家不堪重负，职业索赔负面影响凸显，需引起重视并寻求有效解法。

网友“冬青”：“打假人”得到赔偿就不再要求执法部门对违法行为进行处罚，反之没收到赔偿就对执法部门死缠烂打，这究竟是打假还是以个人赚钱为目的的打假？

网友“慕藤霖霖”：这个问题确实难解决的，个人觉得职业打假人是游走在灰色地带的人，如何正规化，同时引导商家及生产厂商诚信经营、正规生产才是关键。

网友“大海大啊”：有的职业打假人为个人私利恶意索赔，挤占有限的行政资源，也影响到职能部门对正常消费者投诉举报处置的效能。

网友“茉莉-H5LG”：职业打假人到处活动，伺机找茬索赔，对我们商家的正常经营活动影响太大了！

网友“The Clocks”：市场环境靠的是合理合法的规章制度。职业打假人属于恶意钻空子，就像车辆有了保险可以保障自己的权益，而不是说因为有了保险，就可以无所顾忌地乱开车。本身他们的目的就不在维权，而在变现。这种钻制度空子变现的行为，应该进行约束甚至禁止。

网友“带水”：职业索赔的存在，让消费者与商家之间的信任基础变得脆弱。

建议 对打假行为加以规范引导

网友“肩间雪~胤词”：我听说有打假人故意放

过期食品到货架上面，坑骗商家。打假人可以，但也要规范。

网友“柳叶刀”：有的职业打假行为，就是敲诈勒索，其目的就是拿钱，而不是真的起到监督市场作用。

网友“翩若惊鸿”：我觉得有关部门可以聘请这样一波有打假相关知识储备的人，给他们一定的工资，当监督员，而不是靠知假买假的方式来获得收入。

网友“没有距离”：市场监督管理部门应成立一个专门管理职业打假的机构。

网友“任务”：商家可以向进货方索赔，监管部门也要溯源打击不法行为。

期待职能部门有所作为

网友“嘘！-xqUX”：正是因为监管处罚不够给力，才会让民间打假成为一种职业。

网友“天天豆”：规范经营，有效监督，让专业打假无假可打才是经营之道！

网友“国朝”：我们百姓也不支持职业打假人，但问题还在政府部门那里。希望各相关部门行动起来，多下一线监管，把食品安全隐患消除在源头。