

起底網絡職業索賠人

以“打假”為名集中投訴商家要求退賠，商家缺乏維權途徑

以“打假”之名，通過惡意投訴而牟利的行為將從下月起受限。2020年1月1日，國家市場監督管理總局新發布的《市場監督管理投訴舉報處理暫行辦法》（以下簡稱《暫行辦法》）將正式實施，其中明確規定“不是為生活消費需要購買、使用商品或者接受服務，或者不能證明與被投訴人之間存在消費者權益爭議”發起的投訴，市場監督管理部門不予受理。

● 職業索賠人 以“打假”之名實行敲詐

近年來出現了相當一部分職業索賠人，他們利用商品保質期、廣告語描述等方面的漏洞，故意大量購入，要求商家支付賠償，甚至成為職業索賠人。這些職業打假人通常寄生於各大電商平台，以打假之名對商家實行敲詐，利用懲罰性賠償為自身牟利或借機對商家敲詐勒索。

“以前打假是一門技術活，但現在人人都可以操作。”陳京在自己的“吃貨”群裡敲出這句話後，直接甩出了一條網店鏈接，催促徒弟們快點“上車”。像這樣的“吃貨”群，陳京有幾十個，他們是專門以“打假”為業的團隊，只要發現哪家網店有明顯的價格漏洞或銷售問題產品等，便集體下單向平台投訴並索賠。

11月28日，在一個名為“吃貨退款索賠”的QQ群中，一行簡短的字迅速在一個“吃貨”群裡發酵，不少人統一回復“上車”。

緊接著，“車主”會將一條某電商商品鏈接發給群員，幾十個人同時下單，到貨後再以各種理由申請退款或索賠。成功後每個人都要麼向“車主”支付收入的10%到30%不等的報酬，俗稱“車費”。

“這就是現在打假的經典模式，即使你什麼都不懂，只要跟著老司机操作，一樣能賺錢。”陳京告訴記者。據他介紹，“吃貨”有兩種意思，一種是收到貨申請僅退款不退貨，這種情況較為普遍，還有一種在收到貨品後，打假成員以無中文標識、商品資質有問題、高仿假冒、產品過期、沒收到貨等理由向商家索賠。

“沒有不怕投訴的商家。如果幾十個人一起投訴，平台會默認是商家的問題，一打一個准。”陳京說，“打假”的範圍五花八門，大到家用電器小到衣帽鞋襪，甚至QQ會員充值業務。

陳京曾經在一家互聯網公司做文案撰寫，一年前在一家“師傅”的引領下開始涉足打假行業，而現在的他早已辭去工作專職打假，“每個月除了手裡的貨，月入上萬很輕鬆”。

“一家店只能打一次，否則容易被平台監控到。”除了自己帶隊打假外，如果發現某個商家“特別好打”，陳京還會將這個鏈接轉賣給其他的“車隊”，再賺一筆。

除了每天分享鏈接召集新成員“上車”，一些打假人還把自己的經驗整理成各種“打假秘籍”，以開門收徒的方式傳授給“小白”。這些打假團隊的裂變速度極快。記者曾在一個群中看到至少有十幾個“師傅”收徒傳授，不到一天，一個打假群就可以擴展出七八個來。

陳京現在的主業已經不是打假，他只負責尋找容易打假的商家，然後交給徒弟具體操作。陳京表示他的徒弟有幾十個，每個徒弟都要繳388元的“拜師費”，“我收的徒弟都開始帶徒弟了。”一次性收費，可以永久帶，保證順利“下車”。



● “證據無用” 商家缺乏維權途徑

很多商家都有類似的經歷。王升經營著一家數碼專營網店。今年10月份，他的一款無線耳機也遭到了頻繁投訴，“買家下單後惡意退款，並揚言威脅我們處理退款事宜，不然集體惡意下單退款，然後不斷在處理流程中軟磨硬泡，其最終目的就是要吃貨”。

王升口中的惡意退款，是指對方以耳機有噪音，產品假冒蘋果無線耳機為理由要求退款。“我們的耳機178塊錢，雖說沒辦法跟蘋果原厂的比，但起碼沒有雜音沒有電流。”

一個名為“巴比龍”的打假團伙成員告訴王升，只要願意協商，他的店鋪將受到“免打”保護。據王升介紹，這些人都是人一伙一伙地出現，只要給錢還會有更多的人找上門來。“我的一個同行真就給了人家兩萬塊錢，結果還是被其他人搞。”

而更讓王升無法理解的

是，儘管自己向平台上傳了多方截圖和證據，一直客氣地配合平台流程規範處理，但平台竟支持僅退款不退貨的行為，最終，他不得不關店。

他認為平台的這種做法，變相推動了這種團伙的黑色產業發展，讓更多的店家既損失貨物成本，又浪費了大量的時間精力。

為了弄清自己的對手，另一個商家王英干脆臥底進幾個打假團伙，在了解到其中的套路後，將自己保存的聊天記錄、收貨單據等相關證據向QQ平台舉報。隨後，平台禁封了幾個群。但依然有很多打假群繼續活躍。

記者在QQ上輸入“吃貨”“退賠”等關鍵詞，疑似為打假團伙的群有上百個。

“這些人名為打假，實際上就是威脅商家退賠，雖然知道他們怎麼干的，但我們又沒有地方投訴，這就是我們吃虧的

地方。我只好用這種方式，希望讓更多的同行看到，以免受其害。”王英說。

遭遇“打假”，正規網店真無維權之門嗎？

某知名電商平台一名公關負責人表示，作為平台來講，消費者和商家的權益都需要保護，商家和消費者之間的糾紛，首先由交易雙方協商解決，協商不成可申請平台介入。平台會根據具體情況判責，目標是維護公平的交易秩序。

對於上述以“打假”之名惡意退賠的“打假人”，平台也會根據用戶歷史行為進行分析和分層，“很多職業打假人的行為有明顯特徵，我們可通過大數據識別，確認後予以封禁。”這名負責人稱，但目前職業打假人的群體在不斷擴大，註冊小號的成本也低，導致平台不能完全進行事先有效識別。

● 多方呼籲遏制惡意索賠 治理文件頻出

廣東中安律師事務所合夥人潘翔認為，不否認“職業打假人”在某種程度上確實遏制了假冒劣質商品的流通，打擊了制假售假的不良商家，淨化了市場。但知假買假越來越商業化，其動機並非為了淨化市場，而是利用懲罰性賠償的法律制度牟利或對商家敲詐勒索，嚴重違背了誠實信用的法治原則。

潘翔表示，無論是《消費者權益保護法》規定的“假一賠三”，還是《食品安全法》規定的生產者或銷售者對不符合安全標準的食品承擔十倍價款的賠償，立法的本意都是為了保護消費者的合法權益，但職業索賠族卻借機鑽法律的空子，假維權之名，行牟利之實，更有甚者將商品或標籤調包、製造虛假標籤或虛假原廠證明，以虛假證據索賠。將打假異化為敲詐勒索，美其名曰“封口費”“保護費”，“打假”衍生成“假打”。這種行為沖擊合法商家的正常經營，破壞營商環境，有必要遏制類似的牟利性打假行為。

在近日舉行的2019互聯網法律大會上，《惡意索賠行業觀察報告》發布。《報告》認為，職業索賠已經影響到商家、平台、監管部門、司法部門等多方，破壞了市場營商環境，侵佔了消費者正當維權的司法執法資源。

公開信息显示，已有近40位全國人大代表提出規範職業索賠的建議。例如，全國人大代表儲小芹在2018年的全國兩會上提出，“職業索賠”的動機並非為了淨化市場，而是利用懲罰性賠償為自身牟利或借機對商家敲詐勒索，有的行為嚴重違背誠信原則，無視司法權威，浪費司法資源。因此她建議逐步遏制職業索賠的牟利性打假行為。

今年以來，中央有關職業索賠的治理文件也頻頻下發。5月20日，中共中央、國務院發布《關於深化改革加強食品安全工作的意見》，提出“對惡意舉報非法牟利的行為，要依法嚴厲打擊”。

8月8日，國務院辦公廳發布《關於促進平台經濟規範健康發展的指導意見》，要求切實保護平台經濟參與者合法權益，打擊以“打假”為名的敲詐勒索行為。

“依法規範牟利性‘打假’和索賠行為。”9月6日，國務院發布《關於加強和規範事中事後監管的指導意見》，也作此明確規定。

在今年8月底答復全國人大代表李長青的建議中，市場監督管理總局明確，職業索賠已背離消費者權益保護法等法律規定民事懲罰性賠償制度的立法本意，將配合司法部儘快出台《消費者權益保護法實施條例》，對廣告宣傳、標籤標識、說明書等存在不影響商品或者服務質量且不會對消費者造成誤導的瑕疵不屬於欺詐行為進行細化規定。（晚宗）