

“被打假”老板转型当“职业打假人”，他希望自己“失业”

别让打假成“假打”！ 职业打假人背后的公益与生意

今日女报 / 凤网记者 江昌法 周雅婷 实习生 刘怡 廖梓霞 向雪

又到一年“3·15”。这一天被定为国际消费者权益日，也被称为“打假日”。这些年，“3·15”晚会曝光的大小企业涉及食品、医疗、美妆、母婴等多个领域，与妇女儿童的生活息息相关。

“打假”，是消费者和监管部门的目的，也催生了不少“职业打假人”，他们举报过辛巴的“糖水燕窝”、声讨过疯狂小杨哥售卖的虚标功率破壁机……他们有过无数“战绩”，却也因“碰瓷式打假”备受争议。

今年3月，全国政协委员周世虹提交的一份“明确支持‘职业打假人’打假行为”的提案，吸引了全国网友的关注。他认为，“职业打假人”是“市场清道夫”，是一种市场监督补充机制，也是一种群众参与机制，面对假冒伪劣产品和消费欺诈的严峻形势，只有营造对假冒伪劣产品人人喊打的局面和氛围，形成群众参与打假的社会共治，才能对造假和欺诈构成全面打击和震慑。

在湖南，“职业打假人”是怎样的一群人，他们究竟做些什么？近日，今日女报 / 凤网记者联系上这个群体，听他们讲述打假的故事。

诚信3·15
消费者权益保护日



故事

从卖假货到职业打假，他希望自己“失业”

他人行从“被打假”开始

2014年，湖南株洲人史海峰经营着一家淘宝店，售卖耐克、阿迪达斯等知名品牌的鞋子。“都是直接从1688上拿的假货。”

不久，史海峰店铺里一款鞋的链接被分享到了一个打假群里，吸引来了一批“打假人”。“我本来以为是生意特别好，卖了三四百双，结果他们收到货后就开始申请退款。”史海峰告诉记者，当时，平台为了防止商家售卖假货，颁布了一条新规则：只要能证明商品不符合官方售价，就能仅退款不退货。

因为这次“被打假”，史海峰损失了将近4万元，这也让他开始踏入“职业打假”这一行业。“一方面可以监督市场，另一方面，了解得越多，也能帮助自己做电商，规避风险。”

一开始，史海峰“瞄准”的是各大平台上卖茶叶的商家。“凡是标食品类别的，都属于三无产品。”找了5家店铺，成功协商赔偿的是2家个体户，按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条，赔偿了500元。“我还告诉他们，产品的问题出在哪、需要补充什么资质和检验。”后来，他开始向这些来自自己网店的打假人“取经”。“别人怎么投诉我们的，我们就用相同的方式去别的网店尝试，来检验是否可行。”史海峰向记者讲述了电商平台打假的基本流程：浏览评论区和商品简介，着重寻找涉嫌虚假宣传和非法添加的商品，向平台反映后，平台会安排商家和自己协商，如果协商无果，就会走诉讼程序，或者找到当地市场监督管理局投诉。

决定打假是否成功的，除了商品本身是否有问题外，经营主体是否明确也是一项很重要的因素。一次，史海峰在拼多多上刷到了一款宣称能“快速减肥”的药品，向当地工商局举报时却发现，该公司的法人居然是一个八

十多岁的老人。“有些商家会以老人的名义注册公司，销售有问题的产品，当地工商局也不一定找到真正售卖假货的人，碰上这种情况，打假百分百会失败，所以用这种方式兜售假货的商家层出不穷”。

从职业打假到帮别人维权

互联网经济改变了人们的消费方式，也改变了史海峰的打假方式。这几年，从实体店到网络平台，他不再行走在“发现假货”的第一线，而是开始专注帮受到欺骗的消费者维权。

在小红书、淘宝、抖音、B站等平台上，史海峰都开设了自己的账户，平均每天都有100多名消费者找到他，请他帮忙和商家交涉，追回自己的钱。史海峰告诉记者，来找自己的，大部分是大宗消费，一般金额都在3000元以上，接过最大的一单，金额是12万多元。“金额太少，有些消费者会放弃维权。”

去年5月，一名消费者在淘宝“赌石”直播间里花了3万元，收到的货却完全不是直播间宣传的“天然翡翠原石”，因此，他找到了史海峰，请他帮忙维权。但是，维权的过程并不顺利。

“我们先和商家协商退款、讲法律条文，但商家的态度很强硬：不退。”于是，史海峰又向云南当地工商局反映，还拨通了当地的市场监督管理热线，多方合力施压，商家才妥协，退了60%的款项。“这种维权打假，所花费的时间成本是巨大的，少则几天，多则半年。”而与此同时，是较高的成功率，“只要是通过平台交易的，90%以上都可以协商成功。”在史海峰看来，这样的“打假”更安全、合法，既能实现正义，也更能被商家和消费者接受。“很多时候合法与违法之间仅有一线之隔，职业打假人就像在打擦边球，游走于消费维权与敲诈勒索之间。”



史海峰帮助消费者打假维权的部分退款和帮助企业打假的案件移送函。

鱼龙混杂的打假市场

在史海峰看来，行业内不乏有纯为牟利、赚快钱的人：有收了钱就不作声的，有不管是否有质量问题，直接恶意投诉的，也有被收买去投诉竞品企业，破坏正常市场竞争的。“这样就变味了。”而更多时候，打假人游走在危险边缘。

在某些线下超市，有些职业打假人的目标非常明确，直奔“问题”商品，拿完结账，回去发微博或者直接到服务台索赔，大部分都是食品，索赔理由最多的是食品过期，有些可能刚刚过期一两天。更有甚者，用藏匿、偷换等方式“打假”。

在老家的小县城，史海峰遇见过一个小超市老板。“有段时间，几乎每天都有人来店里投诉，

他分不清是否遇到了恶意的职业打假人，只能让服务员每天检查货物是否过期。”史海峰说，自己甚至还遇到过有同行以“教你如何打假”的名义敲了商家几千块，因此进了监狱。

面对蜂拥而至的打假人，商家也有自己的对策。

第一招是“针锋相对”。史海峰告诉记者，遇到那些仅退款不退货的打假人，有些商家会选择投诉快递公司。“赔钱没关系，至少把货物先追回来。”

第二招是“化敌为友”。有些公司老板会向职业打假人请教，也会让员工学习“反打假”。“有次，别人来我这里打假，我准备很齐全，把所有的资质证明都发过去了，结果对方说比我专业。”有的商家甚至还会和打假人合作，雇佣他们去投诉盗版。

商家用来“反制”打假人的“小心思”也层出不穷。一次，史海峰帮一位购买了有质量问题的摩托车的消费者维权，商家明明已经答应退货，但还坚持要转给史海峰3000元，史海峰立刻退还了。“如果这个钱要了，他一定反手就去报警，说我们敲诈勒索。”

近些年，有不少地方开始限制职业打假人的恶意行为。深圳立法限制“职业索偿人”恶意举报，明确反对借“打假”之名不当得利甚至敲诈勒索的行为。而上海则进一步建立了职业打假人“黑名单”制度，职业打假人成上海“扫黑除恶”重点对象。

伴随着职业打假人的争议越来越多，史海峰也会遇到异样的眼光。和以前做电商的朋友聚会，别人介绍他的身份，那些商家的眼神就变了，有的还会和史海峰说：“你以后别找我麻烦。”

不过，史海峰始终认为，尽管对于打假的质疑声越来越多，但自己的初衷是维护消费者合法权益，净化市场。“我倒真希望自己能‘失业’，毕竟这就意味着‘天下无假’。”

故事

她是上市企业消费者维权站站长，也是兼职打假人

2014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》发布，其中第三条规定：“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。”

该司法解释明确了“知假买假”行为不影响主张消费者权利，职业打假人自此开始大量涌现。在长沙工作的杨轩婷（化名）就是其中一位。

作为一名利用工作之余打假的兼职打假人，杨轩婷对法律知识烂熟于心，也十分熟知消费者维权的渠道。

在杨轩婷看来，打假风险可分为三种：买错货品的风险，索赔不成风险，遭遇打击报复或者被刑事追究的风险。

对于实质性打假而言，被报复的风险不可小觑。举报了多起食药违法案件的杨轩婷表示，其实家人一直反对她打假，“怕我被别人报复”。

(下转 07 版)

