

# 职业索赔者：“啄木鸟”还是“寄生虫”？



大型商场、超市比较注意品牌形象，经济实力强，索赔后相对容易“买账”，因而成为职业打假索赔的主要对象。

在企业和政府监管者眼中，职业索赔者是一群游走在灰色地带的“监督者”，合法索赔与敲诈勒索的界限究竟在哪儿？

如何看待职业打假和索赔这类群体，政府部门内部也存在分歧。有的认为严重浪费了行政和司法资源。有的认为客观上促进了职能部门监管和执法水平提升。

“大量购假索赔是入门级菜鸟才做的事，就算一个案子能赚20万，一年能搞几个？80%的打假人都是靠企业委托发财的。”

“职业打假人”出现于上世纪90年代，在消费者权益保护法（以下简称消保法）制定惩罚性赔偿条款的背景下诞生。2015年以来，随着新修订的消保法和食品安全法强化了惩罚性赔偿条款，职业打假的规模呈现迅速扩大和分化的趋势。

2015年7月14日，广东省人大常委会召开消保法执法检查汇报会，职业打假的话题再度引起热议。广东省质监局披露，2014年该局受理举报投诉共443宗，其中职业举报373宗，占总数84.2%。广东省食品药品监督管理局指出，该局受理的行政复议案件中，约97%由“职业打假人”提起。如何平衡“职业打假人”的非消费维权诉求和普通消费者的正常诉求，已成为监管部门的难题。

“据估算，目前全国约有1000名职业打假人，光北京就有约200人。”中国打假第一人王海表示，打假人分布仍以一、二线城市居多。

既能帮助消费者打假维权，又能获利，在这个看似社会效益和个人利益兼顾的职业打假群体中，近来愈生出一批只以牟利为目的的团队或个体，呈现出以利益为主导的倾向。中国连锁经营协会在一份材料中指出，将其称为“职业索赔者”更符合该群体的本质。

新涌现的职业索赔者，究竟是净化消费市场的“啄木鸟”，还是商家眼中只为挣钱的“寄生虫”？

## 貌似打假，又像敲诈

在企业和政府监管者眼中，职业索赔者是一群游走在法律灰色地带的“监督者”，稍不留意，就可能越界。

2014年6月，南京一家超市就遭遇了职业索赔者“做局”。

“这是我们买到的过期保健品，一共10盒，价值880元。”据负责处理此事的南京市建邺区市场监督管理局沙洲分局局长许涛回忆，投诉人根据食品安全法“以一赔十”的规定，要求商家赔偿8800元。超市管理系统会对过期商品提前预警，有专人下架处

## “利”字当头，滥诉成本由谁担？

“职业索赔者？这还算是褒义的称呼，这些人在行业里被俗称为‘商混’。”中国连锁经营协会副秘书长楚东说。

大型连锁超市通常更注重企业声誉，工作人员对于投诉的处理更加规范，尤其受到索赔者的“青睐”。受访企业普遍反映，围堵经营场所，索赔过程中大吵大嚷，漫天要价的现象经常发生。

某连锁超市食品安全部门经理任远（化名）就遇到过“找茬”的职业索赔者，对方一开口就说“最近没钱付房租了”。

据中国连锁经营协会统计，华润万家、沃尔玛、大润发、家乐福等知名品牌企业每年处理职业索赔案件达数百起。2012年，上海某大型连锁超市被迫向职业索赔者支付了近1000万元的“调解费”。这样的支出在大型

## 苍蝇不叮无缝的蛋？

采访中，受访企业和监管部门普遍反映，虽然投入了巨大的精力应对职业索赔者，但他们接到的投诉却与食品质量方面的“硬伤”几乎没有关系。

某全国性连锁超市的统计显示，涉及食品安全等产品质量方面的索赔投诉仅占总量的5%，而81%的索赔投诉集中在包装标签和证书，包括原材料标识、生产日期、执行规范、营养标签、产品等级、生产许可证、3C认证、执照等标识错误。

物美超市曾以买一赠一的形式销售五粮液，因生产日期被捆绑在两个包装夹缝中，被索赔者以“外包装无生产日期”为由起诉至法院，法院最终没有支持打假人起诉。

但有时，职业打假和索赔客观上也有利于打击食品造假和标注不规范等行为。

近日，某果汁企业的100%橙汁

理，怎么会如此多的过期产品？

面对超市的疑惑，监管部门调取监控录像，发现投诉人于数月前到超市翻出快要过期的商品，藏起来，然后算好时间再来购买取货。“法院最终认定这是恶意购买商品的行为，不符合消费者权益保护的初衷，驳回了投诉人的赔偿请求。”许涛说。

2015年7月，广东省博罗县发生了消费者索赔遭警方抓捕的案例。

据博罗县公安局介绍，今年4月至7月间，4名男子多次在博罗县石湾

镇、园洲镇及东莞市等地商店购买货物，以货物为假货、过期食品等为由，并以向工商、食药等部门投诉为要挟，使商家害怕而答应并给予财物。警方初步查明，4人共作案十余起，涉案金额达三十多万元。

当地警方表示，以目前掌握的事实和证据，4名男子的行为被初步认定符合《中华人民共和国刑法》第274条敲诈勒索罪的构成要件，涉嫌敲诈勒索罪。目前，公安机关已立案侦查，并对4人采取刑事拘留强制措施。

一旦被投诉人服软，愿意赔偿和解，索赔者立刻撤销投诉、复议或诉讼。据某连锁零售企业统计，在260件相关案件中，仅有26件上升到诉讼阶段，65%的案件在商家支付一定数额的调解费后告终。而在索赔过程中，“遇到生手要高价，遇到熟手谈行业价”几乎是通例。

职业索赔者的投诉，同样也会调动监管部门的力量。

海南省食药监局稽查局工作人

在许多品牌超市因未标注“复原橙汁”被索赔。

张欣亚认为，该公司已出具了合格证明材料及资质。一位从事食品安全风险评估工作的专家也指出，复原橙汁就是100%橙汁，是在浓缩橙汁的基础上加水还原而成，与非复原橙汁在营养成分上没有差别。

但职业索赔者却并不认为他们是无故找茬。

“隐瞒复原橙汁有误导消费者之嫌。”王海说，他曾做过调查，标示“复原橙汁”将对企业销售产生影响，消费者更愿意选择“非复原橙汁”而非“复原橙汁”。王海据此向郑州市工商局管城分局进行投诉。王海提供的该局行政处罚决定书显示，该品牌橙汁的标签标识不符合《食品安全国家标准预包装食品标签通则》。按照规定，橙汁相关产品分为非复原橙汁、复原橙汁和橙汁饮料，涉诉产品应在其标

签的醒目位置标示反映其真实属性的专用名称，即“复原橙汁”。

“苍蝇不叮无缝的蛋。”在海王看来，职业索赔既然存在，必有其生存的土壤，“如果有一天市场上没有假货了，谁还去打假？”

在海王看来，职业索赔既然存在，必有其生存的土壤，“如果有一天市场上没有假货了，谁还去打假？”

在食品安全领域，职业索赔者重点关注的目标有三个——成分非法添加、未经检验检疫、食品安全欺诈行为。据“上海维权打假第一人”王海东介绍，如今食品造假也走上了“高精尖”的路子，类似食品过期这样的问题只能算是低级失误。有时候造假特别隐蔽，别说是普通消费者，甚至连职业打假人也发现不了。

“职业索赔者就像是清道夫，激发了全社会打假维权的意识。”王海东说。对于职业索赔的趋利性，他毫不避讳，“我们圈子里的元老级人物，光商品房就有两三套”。他认为不管是什么工作，都要生存。

“到我60岁的时候，市场环境

## 购假索赔是菜鸟所为？

职业索赔者需要承受的，不仅仅是来自外部的质疑，还有来自法律层面的困惑。

那么，合法索赔与敲诈勒索的界限究竟在哪儿？

“最近几年的争议案件大多不构成敲诈勒索罪。”中国人民大学民商事法律科学研究中心教授杨立新表示，对于那些以打假为名，意图获取高额赔偿金的行为，应当界定为消费欺诈，“消费欺诈主要是民事问题，而不是刑事问题，主要应用民法手段，而不是刑法手段解决。”

在他看来，消费欺诈和敲诈勒索罪的主要区别有三点。首先，行为入是否有购买假货的行为，如果有，多数是民事而不是刑事问题；其次，行为入是否有敲诈勒索的行为，即借机要挟、威胁，涉及经营者的经营声誉、商品信誉及经营者的人身安全；第三，行为入是否具备主观上的故意，即是否具有侵占经营者财产的目的，且该目的具有社会危害性。

他强调，即便有些行为人有前两个客观方面的要件，但不具有故意非法侵占经营者财产的目的，也不能认定为敲诈勒索。

“区分打假索赔和敲诈勒索最重要的标准在于是否按照法律规定的数额进行索赔。”在民法专家、消费者权益保护法研究会会长何山眼中，这是问题的关键。他认为，如果无视法律规定的标准漫天要价，的确构成了敲诈勒索罪。此外，索赔者私藏商品至保质期过后再购买索赔，如果“数额巨大”，也属于敲诈勒索。

在打假人心中，对于索赔合法的界定，也自有衡量标尺。

“设局的行为和真正的打假有本质区别。”王海说，即便不构成犯罪，起码在道德上存在瑕疵，缺乏正当性。

如今的王海已经当上了老板，拥有自己的打假公司。公司主营三种业务：帮助消费者打假、知假买假以及受雇于企业打击侵犯知识产权的行为。而第三种是他生意的重头。

王海东也已基本不靠大批量购假索赔赚钱，而是做起了企业内部的“啄木鸟”，向企业提合理化建议，减少企业不必要的麻烦和损失。

“打假维权也要讲究理性，不能搞极端。”王海东认为，捞一票就走人的方式做不长久，社会影响也坏，“大量购假索赔是入门级菜鸟才做的事，就算一个案子能赚20万，一年能搞几个？80%的打假人都是靠企业委托发财的。”

2014年11月，中国连锁经营协会向全国人大常委会法律工作委员会提交了关于“界定职业索赔者法义的建议函”，希望通过相关法规对职业索赔者的权益、义务和行为作出适当规范，以区分正常的消费维权行为。

一些市场监管部门则表示，会通过专项检查和整治，严厉惩处食品违法犯罪行为，并引导职业索赔者的举报向理性科学的方向转变。

“到我60岁的时候，市场环境和法治环境肯定比现在好。”40多岁的王海东也开始畅想“退休”以后的生活，“那时还会有职业索赔者吗？”

(据南方周末)