

“3·15”过后,不光假货带起了流量,连“职业打假”也吸引到一波关注度。在交易量巨大的电商“江湖”上,活跃着一群特殊的“打假人”。他们通过搜索关键词锁定“猎物”,收货后用“话术”来“套话”,进而采取举报、威胁等多种手段要求退款并索赔。近年来,这种特殊“打假”有“产业化”趋势。

网络打假人的灰色江湖

A

建群组有攻略 “打假”变“假打”

80后程凯是苏州人,2015年他学会了开网店,后来就一直帮着他宿州老家的亲戚在网店卖梨。“水果都有季节性,为了快一点卖出去,我会在网店里搞搞促销。”程凯说,“有一次接到投诉,一位顾客说我写的‘打折最后一天’违反了《广告法》,还告到了工商局,真是吓了我一跳。”程凯只能自认倒霉,接受处罚、赔了一笔钱。

这段经历让程凯一直耿耿于怀。后来,他偶然被拉进一个微信群,发现了“淘宝打假人”的“灰色江湖”……

进群要先了解“行话”,例如最基本的“吃货”,意思就是收货后申请退款不退货;另外还有“上车”,意思是组团一起下单“打假”;“下车”则是行动成功;“车票”的意思是“上车”交的“学费”。

打开群文件可以看到,这里有大量的“打假攻略”:操作流程、电商平台规则和相关法律法规等文件。群成员中,甚至有自称法律咨询或是食品检测等领域“职业打假”需要的“专业人才”。

“职业打假”的主要种类有“吃货”、索赔和“极限词”举报等类型。群内聊天记录以两类最为常见:一是新手在群内分享电商卖家的商品图片,问:“这个可以打吗?”二是老手们在群内发:“带车吃货,需要的私聊。”为了证明“实力”,群内也常能见到老手发退款成功的截图。

如何实现“退款不退货”?群内总结了一套经验:先是选单,然后“套话”,让卖家明确承认是精仿或者1比1高仿,随后截图、举报,再和店家进行协商。“攻略”里特别提醒,“一般建议拖时间,尽量不要申请电商平台介入”。因为平台介入后,如果只有卖家聊天承认售假截图来当证据,一般会判买家退货卖家退款。

如果“吃货”成功,就会出现

群里的另一桩“生意”:“打假斗士”卖假货。常有人在群里出售自己“打”来的“战利品”。也有人求购商品,例如“数据线坏了,谁帮我打一条?”

“骗术”还有很多,例如召集大家“上车”收了“车票”后,不能“下车”就不管了,这就催生了群里的另一份“工作”——担保。还有人扬言能解锁限制下单,也常被证明为骗子。部分群内还流传着一份那些常常得手的骗子“黑名单”。

“职业打假人”另一种套路是索要数倍赔偿,群里“攻略”介绍,这需要熟练掌握消费者权益保护法和食品安全法等法律法规,还需要出具相关证明,因为证明难办,这属于“高阶操作”。“职业打假人”一般会向工商管理部门进行举报,借此来威胁卖家进行私了;有时为了勒索商家,还有人甚至擅长伪造鉴定证书。

对上述“业务”,有人如此总结:“总的来说,一般如果不是商家主动赔偿,索要赔偿大多通过打官司的方式。”接着就有人说,打官司时间长,成本高,如果没有那个“胆子”和“能力”,就老老实实“吃货”。

举报“极限词”的依据是广告法,相关法律条文原本是为了防止生产商、广告商通过夸大的宣传词语对消费者造成误导性消费。部分“职业打假人”利用这一点,对含有极限词的商品进行举报。他们将关键词、文案、图片等等以侵权、虚假宣传等方式对电商卖家进行索赔。如果卖家认栽、赔钱,他的麻烦可能就没完没了——可能很快会有其他“打假人”闻风而至,进行“接力式”威胁。

当然,这类“打假人”也有害怕的时候。曾有电商卖家对一个“职业打假人”展示报警的回执单,吓得对方立马作罢;还有一个学生,因为“吃货”失败却又不甘心,给卖家退货时写虚假退货单号,却因填写了真实姓名和学校地址,被卖家反过来威胁向学校举报,这名学生惊慌中来求助群友,却只收到一阵对“菜鸟”的嘲讽。



B

多位商家惨遭勒索 上演“猫捉老鼠”游戏

小修是一位淘宝美妆商家,“光这个月我就被敲诈了三次,因为我的化妆品大多都是从韩国进口的,好多难买又热门的商品则是由当地留学生购买的。他们人肉带回国的话要过海关,因此难免要拆掉一些包装,这些商品可能存在的问题我都会及时告诉买家,如果介意可以选择退货或者换货。但就是我的店铺里存在少数这样的商品,因此遭到勒索。”在小修第一次遭到勒索后,他选择了隐忍。但之后的半个月,这起敲诈勒索事件并没有得到平息,反而一而再再而三地发生。

“有两个没有购买商品的ID号拿着之前理赔的聊天记录,说他们是一群人,不给钱就找人拍你家东西,然后收到货就理赔,还要告我走私。没有办法,我只好又给他们钱了。”仅三月一个月,小修就损失千元。现在小修的店铺里,这些由留学生购买的商品已全部下架,小修表示:希望自己下架了这些商品,能逃过这些“职业打假人”的“魔爪”。

据了解,像小修这样惨遭敲诈的商家并不是少数,他们虽然自称:“职业差评师”“职业退货师”“职业打假人”。但是在商家的眼里,这群人俨然就是碰瓷专家,他们藏身于虽风光无限却漏洞百出的电商界,披着消费者这个弱势群体的外衣却嚣张跋扈。他们买点东西、敲敲键



张颖:消费者是社会中的最大群体,只要人人平时的购物、消费过程中树立强大的维权意识,不放过一件假货,不放弃一分钱的维权,不谋求一份私利,人人都可成为“打假人”。只要这样,不仅商家的投机取巧、恣意妄为无所藏身,职业打假人的牟利机会也会大大减少。

任凯:职业打假人是否属于消费者权益保护的消费者范畴在法律界定上存在争议。职业打假人以盈利为目的,难免存在以“打假”名义,对生产销售假冒伪劣商品的商家进行敲诈勒索的现象。应尽快从法律角度明确界定职业打假人的

权责归属,激浊扬清,发挥好职业打假人对市场监管积极的一面。

李磊:打假“诞生”初期,确实对不法商家起到了威慑作用,毕竟当时我国商品经济不发达,伪劣产品太多。但是随着社会的发展,职业打假便成了一个灰色的行业,充斥着“知假买假”“钓鱼打假”以及各种吹毛求疵的“找茬”行为,违背了该行业的初衷。因此,应抑制职业打假,为正规维权让出空间。

盘、动动嘴皮子,轻而易举地就向商家索要了“保护费”。

“秒杀”活动结束后,商品主图还配有活动促销价,平台系统却自动恢复专柜价,“价格欺诈”,赔钱!因为店铺美工疏忽,售卖的专利产品未标明专利种类和专利号,“虚假宣传”,赔钱!

面对这类不怀好意的“打假人”,不少电商卖家在网络上表达了自己的无奈,“‘网络打假人’和电商从业者之间,俨然在玩一场猫捉老鼠的游戏。”

有电商卖家表示,之前就有所谓的“打假人”抓住了公司没有在电商平台页面上及时更新相关行业认证的“把柄”,以虚假宣传为由要求公司赔偿。店家介绍,“页面的审核流程很严,尽量不会有瑕疵。一旦遇到确实有瑕疵的问题,我们也会及时出具证明,向工商部门或电商平台解释。”

还有一些电商卖家无法证明的“弱点”,遭到这类“打假人”的“重点照顾”。此前,有媒体报道一家网红运动服装店铺在数小时内收到大量退货订单,理由是“发错货”。这些订单有一个特点,就是每个订单都是两件衣服,一件贵一件便宜,“买家”在退货时只退回便宜的那件。由于衣服没有特殊编码或标签,商

家无法证明自己没有发错货,往往是“有苦说不出”。

有店家透露,“职业打假人”用“极限词”等违反相关规定的关键词搜索相关店铺,建下订单后在发货前申请退款再投诉,或到货后申请退款投诉。他们会在店铺后台发起违背承诺投诉,附带理由为商家违法、违规,并上传违规页面图片。如果商家不受理,他们会邀请电商平台介入,也会联系在线客服,并暗示会在国家行政部门或执法部门投诉,甚至会截图正在投诉的页面。

据了解,有些规模不大的店铺抱着“息事宁人”“不要影响做生意”“一个差评店铺就毁”的想法,选择了“破财免灾”。有卖家反映,部分“打假人”对法规理解不彻底,乱投诉,同时也造成了人力成本的浪费。

还有一些坚持了多年的口碑店铺因为被“职业打假人”盯上,又不肯“缴械投降”,在一轮又一轮的“打假行动”过后,直接倒闭关门。

目前,针对这一情况,不少电商平台对买卖双方的约束越来越明确。以淘宝为例,如果买家表示收到商品是假货,就需要商家优先举证,出示授权书、进货凭证、自有品牌持有证明或者阿里巴巴供销平台上的采购记录截图。

C

“唯利型打假”扰乱秩序 保障权益需合力

在中国职业打假人圈中知名度最高的王海表示,那些盯着标签、日期瑕疵做文章的人,是圈子里的“菜鸟”,其行为属于“乱打”,“我们要打的是真正的‘假’——假冒伪劣的商品,以及恶意欺骗、误导消费者的经营手段。”王海表示,真正的职业打假人,是以净化市场环境、维护消费者权益为宗旨的。至于通过索赔获得的收入,也是在法律框架范围内的。

工商部门相关工作人员表示,“职业打假”行为在让商家对网页广告宣传和产品质量方面有所警惕上起到了一定的积极作用,但很多参与者现在的行为,是打擦边球,通过投诉来牟取私利,甚至进行敲诈勒索。

“职业打假人”日益成为严重的社会问题,扰乱了正常的经营秩序,给一些地方的执法和司法带来了干扰。北京大学法学院副院长薛军说,“‘职业打假人’以盈利为目的,这与消费者依法投诉,行使公民的监督权存在区别。”

湖南骄阳律师事务所民商事法律事务部主任王飞鹏等人表示,对电商行业发展来说,“唯利型打假人”的出现增加了电商对自身产品的审查成本,必须是合法合规的产品才能经得住“职业打假人”的考验。王飞鹏说:“打铁还需要自身硬,只有电商经营者自身重视常见问题,重视知识产权,产权质量管控体系,才能减少

打假人钻空子。面对恶意的举报威胁,建议请专业法律人士收集相关证据,走法律途径来维护自身权益。”

应对“职业打假人”,有中过招的电商卖家“一气之下”努力学习法律知识,还有商家表示不能向这群“以服务社会为幌子谋利的人低头”,说:“只要产品资料齐全、产品介绍不用极限词就不怕这些所谓‘打假人’,遇到恐吓不能轻易妥协,这些人其实就是想诈取封口费。”还有电商卖家联合成立了“反恶联盟”,建立“电商恶人”数据库,提供商品违禁词检测、订单监控以及专业的法律咨询和援助等服务。

据介绍,有电商平台专门开发工具,帮助卖家对异常退款和敲诈勒索等异常投诉和可疑交易进行申诉,对消费者订单进行“打标”管理,或是对恶意行为进行预警与举报,在一定程度上保障了商家的权益。如果被判定为滥用申请退款、发起投诉等权利,损害了他人合法权益,损害了电商平台的运营秩序,恶意“打假”者的账户可能会受到限制使用甚至被“封号”处理。

薛军建议,监管执法部门要把工作精力主要用于执法监督上,努力营造良好的市场环境。通过各种来源的举报,一旦确实发现问题,即使举报人撤诉也应继续追查,这样做也能有效压缩恶意打假的牟利空间。

本文综合自经济参考报、中国城市报、姑苏晚报等媒体报道。

(上接第1版)

“把村民放在心上,把心放在村民上。”张相功始终这样坚持。为了更好地推进精准扶贫工作,他几乎天天吃住在村里。“他呀,下村前甚至把党组织关系也转到了村里,一心一意为我们村谋发展呢。”村支书刘剑说道。

发展产业的“一把好手”

东峡村,地处重庆市万州区燕山乡东北部,幅员面积18.47平方公里,地势西高东低,最高海拔1434米,村中林木葱茏,风光秀丽,然而典型的山地地形也成为阻碍一代代东峡村人脱贫致富的屏障。

山地资源是交通畅通的阻碍,然而在张相功眼中,这也为东峡村因地制宜发展产业提供了契机。“脱贫攻坚,归根结底要以产业为基础,没有

产业扶持,脱贫攻坚将是一句空话。”然而现实情况是,东峡村一直以传统农作物种植为主,村民守着肥沃的土地,却捏着干瘪的钱袋,贫困户更是致富无门。对此,张相功看在眼里,急在心里。

“一定要把有限的资源用在刀刃上,对脱贫攻坚精准发力。”张相功的话掷地有声。今年年仅27岁的他,青涩的脸庞还稍显稚气,然而在东峡村村民眼中,这个小伙子却有着超越年龄的成熟,是发展农村产业的一把好手。

张相功意识到,组织回乡青年因地制宜发展特色产业或许是条好出路。如今,在东峡村,扩种的200亩柑橘果树已经开始吐出新绿。“预计今年果树基地可以产生20万元收益,并且可以带动周边50余户、100余人就近就业。”山顶海拔1200米处是中药材种植基地,海拔500米处是

东峡村的脱贫乐章

300亩花椒基地,海拔再低处是柑橘和车厘子基地,河边则规划了观赏鱼养殖基地。谈起东峡村的产业规划,张相功兴致勃勃。

为了激发生产的后劲动力,扩大产品销路,在张相功的带领下,东峡村以村里电子商务服务站为依托,成立了旭森源天麻开发有限公司等三家农业公司。借助一根网线,东峡村生产的生态鱼、中药材、黄牛等土特产也可以越过山河阻隔,飞向全国各地。

张相功也坦承,目前村里农业产业刚刚起步,带动贫困户增收致富能力还不足,下一步计划积极推进农村股权制度改革,发展壮大村集体经济,适度流转土地,给回乡创业青年创造更多的机会。“我想让他们看

到,留在农村,也是大有可为的。”

此外,张相功还计划结合东峡村独具特色的东峡水库、三峡水库生态屏障植物园、特色观赏鱼养殖垂钓中心等资源,把东峡村建成集观光、休闲、养生、度假为一体的乡村旅游特色村。

扮靓村貌的“美容师”

“以前,晴天一身灰、雨天一身泥就是我们村的真实写照,修路成了我们迫切的需求。”村民谭建国说道。

“要想富,先修路,这话一点没错,在农村,修好路就是闯出路。”张相功深谙修建农村道路的重要性,然而一个“闯”字也体现出协调修路工作的不易。“农村工作都是在各种争

吵和利益拉锯中完成的,此前村组修水泥路的工作远比这复杂得多,在我们一次次上门协调之后,路终于修通了。”目前,东峡村已建成两条公路主干道,一条村级公路正在建设施工中,两条村级公路硬化已经完成招投标。

村里硬件设施优化了,软件也不能落后。如今走在树木掩映的村子里,整洁的庭院让人耳目一新。“以前走在村里,院坝上柴草堆乱放,牛奶盒子、塑料袋子到处都是,现在好了,家家户户讲干净,比整洁,村子现在可靓了不少呢。”在东峡村,这是村民们共同的心声。

作为万州区燕山乡政府助力乡村振兴的一大计划,“美丽庭院”的建设评比在燕山乡各个村中进行。为了让各家各户认真落实政策,张相功带着扶贫工作队走家串巷开展宣传。各家各户庭院的清洁工作由村

民自主负责,主干道等公共区域由党支部班子带头干,同时,村里还为贫困户设置了保洁员等公益岗位。

“请你一定想想办法,帮我们增加增加收入呀。”一年前,有贫困户拉着张相功的手这样说,村民的殷殷期盼一直激励着他。如今,经过一系列帮扶措施,从产业发展到村容村貌,东峡村都发生了较大变化。

2014年建档立卡时,东峡村有137户贫困户涉及437人,经过三年的努力,到2018年年底,已有126户392人脱贫,贫困发生率从三年前的3.85%下降到目前的1.93%,村民人均年收入从6000元左右上涨到了12000元。

扎根山乡不言悔,铮铮誓言为脱贫,为之辛苦为之甜。望着东峡村欣欣向荣的景象和村民笑纹多过皱纹的脸庞,张相功对东峡村的未来也充满了信心和期待。