

论市场领域职业打假现象及监管部门的对策

杨怡雯¹, 谢睿朋²

¹北京外国语大学国际关系学院, 北京

²北京市西城区市场监督管理局, 北京

收稿日期: 2024年12月11日; 录用日期: 2025年1月14日; 发布日期: 2025年1月22日

摘要

职业打假作为揭露和打击制假售假行为、提升消费者的维权意识、促进市场公平竞争的一种手段, 发挥着维护市场秩序的重要作用。然而, 《消费者权益保护法》及市场监管法律法规所规定的惩罚性赔偿制度正在成为许多职业打假人牟利的工具。知假买假、恶意索赔乃至敲诈勒索等现象为商家带来了很大的困扰, 同时使执法监管部门花费了大量调查、处置的时间, 产生了不必要的行政成本。市场监管部门对此可以通过完善法律、落实容错纠错机制、提升执法素质、推进社会共治等多种方式规制职业打假行为。

关键词

职业打假人, 市场监管, 消费者, 惩罚性赔偿

On the Phenomenon of Professional Product Inspection in the Market Field and Countermeasures by Regulatory Authorities

Yiwen Yang¹, Ruipeng Xie²

¹School of International Relations and Diplomacy, Beijing Foreign Studies University, Beijing

²Xicheng District Administration for Market Regulation of Beijing Municipality, Beijing

Received: Dec. 11th, 2024; accepted: Jan. 14th, 2025; published: Jan. 22nd, 2025

Abstract

As a means of exposing and combating counterfeiting and illegal sales, professional product inspection plays an important role in maintaining market order by raising consumer's awareness of rights

文章引用: 杨怡雯, 谢睿朋. 论市场领域职业打假现象及监管部门的对策[J]. 争议解决, 2025, 11(1): 110-116.

DOI: 10.12677/ds.2025.111016

protection and promoting fair competition in the market. However, the punitive compensation system stipulated in the Consumer Rights Protection Law and other market supervision laws is becoming a tool for many professional product inspectors to make profits. The phenomena of buying counterfeit products intentionally, malicious compensation claims, and extortion have caused great trouble for merchants and have led to a considerable amount of investigation and disposal time for law enforcement and regulatory departments, generating unnecessary administrative costs. Market supervision departments can regulate professional product inspection behavior through various means, such as improving laws, implementing error correction mechanisms, enhancing law enforcement quality, and promoting social governance.

Keywords

Professional Counterfeiters, Market Regulation, Consumer, Punitive Damages

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 职业打假的现状

职业打假人是伴随着市场经济出现的一种特殊人群。其形成的原因有三：一是假冒伪劣产品流通于市场的现实状况为职业打假人的生存提供了可能；二是《消费者权益保护法》及市场监管法律法规为职业打假行为提供了赔偿的依据，例如《消费者权益保护法》第五十五条规定了惩罚性赔偿制度，《食品安全法》第一百四十八条规定了生产、销售不合格商品的赔偿责任；三是一部分消费者和公益爱好者为维护市场秩序、打击假货而自发行动[1]。综合考虑以上三方面因素，我们可以发现，职业打假人在其形成初期，发挥着维护市场秩序、打击违法行为的重要作用[2]。

以“职业打假第一人”王海的维权行动为开端，职业打假人正式出现，这一阶段的打假主要是公益性质的打假，这些具有强烈社会责任感的专业人士关注产品质量问题，通过合法手段进行举报，并以保护消费者权益、督促生产经营者规范经营、维护市场秩序为努力的方向和目标效果[3]。

进入 21 世纪以来，职业打假越来越成为牟取利益的一种新兴职业。究其原因，有以下几个方面：一是有利可图，成本相对低、收益相对高的事情；二是准入门槛低，职业打假几乎没有准入门槛，从食品过期到餐馆饭菜内出现异物再到价格违法的举报投诉，都是职业打假人不需要专门学习就能掌握的技能；三是法律无法完全禁止职业打假，以《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》第三条规定为例，该条款明白且清晰地表明“知假买假”行为并不排除行为人维护自身权益的权利，同时该条也不禁止职业打假人对惩罚性赔偿主张的权利[4]。由此可见法律同等保护职业打假行为和一般消费行为，而并未注意职业打假与一般消费行为之间的性质区别。总体来说，上述三个因素表明职业打假是一项低成本、低风险、高收益的“职业”。

当今职业打假人的举报活动表现出了三个特征，一是“术业有专攻”，职业打假人通常有自己的专业领域，有的职业打假人关注食品过期问题，有的打假人经常举报餐饮服务单位食物变质问题，还有的打假人对价格违法问题情有独钟；二是职业打假人会在短时间内多次、大量举报，仅 2024 年 1 月至 6 月，就有职业打假人在北京市西城区就食品过期问题通过 12345 接诉即办平台投诉超过 30 次；三是打假人进行举报的目的是牟利。还有研究指出，职业打假具有集团化的特征，并且可以被分为同一人对不同主体的举报和多个人对同一主体的举报[5]。更有甚者，部分职业打假人甚至衍生出收徒、卖课等完整产

业链¹。这些现象说明了当今职业打假活动成为了一种有组织、专业化的职业。

2. 职业打假的危害

对于职业打假的性质认定问题,人们的看法并不一致。有的人认为这是恶意索赔,有的人认为这是合法维权。从客观情况来看,先有假冒伪劣,后有针对假冒伪劣的打假行为,如果商家的经营行为合法合规,那么就不应当害怕职业打假,而职业打假行为对一部分不法商家的威慑和打击也确实有利于实现遏制违法行为、重塑市场秩序、鼓励诚信经营的市场目标效果。从这个角度来看,职业打假行为具有其存在的合理性,是公众参与市场治理的重要途径。

另一方面,某些职业打假人的行为逐渐偏离初衷,他们知假买假,甚至是捏造事实、敲诈勒索。对于企业来说,为应对恶意举报索赔,企业不得不投入更多资源进行合规审查和风险控制,增加了企业的运营成本;恶意索赔也可能给商家带来法律风险,使商家面临高额赔偿和声誉损失,影响商家的长远发展。商家面临着对轻微违法行为作出高额赔偿的困境。职业打假也增加了行政机关的执法成本。

2.1. 增加行政成本

职业打假人的目的非常明确,就是希望自身提供的线索可以得到行政机关的认可和奖励,如果行政机关认为证据不足以立案,那么许多打假人会采取不达到目的决不罢休的态度,就行政机关的决定申请行政复议甚至向法院起诉相关的行政行为,这样的投诉举报模式为行政机关的工作带来一定的挑战,它要求市场监管部门的调查取证必须非常完整,形成完整的证据链,且调查的程序不能出现任何一点失误。从执法部门的角度来看,职业打假人反映的大多数问题要么不属实、不构成违法,要么情节非常轻微,对公众的生命财产不会造成实际损害。但是在“接诉即办”的背景之下,市场监管部门对每一份投诉举报都必须在法定期限内作出回应。以北京市为例,对于投诉举报,行政机关原则上应当在法定办理时限内处理办结案件²。这一规定使得行政机关在面对大量职业打假举报时疲于应对,增加了行政成本,甚至使行政机关处理真实群众诉求的时间被大幅度缩短,在一定程度上浪费了行政资源。由于法律并没有限制职业打假人的投诉举报,市场监管部门必须依法处理,对投诉进行调解,对举报事实进行核实,并决定是否立案调查直至行政处罚。一个案件,从立案到结案,少则十天半月,多则两三个月,耗费了大量人力和时间。基层市场监管部门被迫将主要精力投入到对投诉举报的处理上,并面临着复议、行政诉讼的压力[2]。某基层市场监管所曾同时处理过同一职业打假人举报的几十起案件,耗费的人力和时间成本巨大[6]。这个现象最终导致的结果是普通消费者的合法权益得不到有效的保护,有限的行政资源被职业打假人占据,正常消费者的维权渠道受阻,消费者的合法权益可能得不到及时、全面、有效的保护。

2.2. 损害商家利益

更有甚者,近年来,市场监管部门在实务工作中发现,若干职业打假人经常联合起来,集中、轮番利用同样的事实材料,对被举报单位的同一行为提出举报。这些职业打假人组建微信群、QQ群等组织,一旦发现商家的违法线索就将这些线索发至群内,在群内共同交流信息、形成投诉举报的策略思路,再分别向市场监督管理部门进行投诉。他们针对同一市场主体的同一投诉举报往往提交的证据材料雷同,市场监管部门无法判断索赔人是否是为自身生活消费需要购买商品的消费者,但又必须对举报内容进行核查、回复。这一类职业打假人的行为严重干扰了执法部门的正常工作,对经营主体造成时间、财产等方面的损失,甚至可能涉嫌有组织的敲诈勒索等问题。

¹《职业打假人收徒:2000元/位,双十一前效果最好》,载于微信公众号:澎湃新闻,2024年11月10日,https://mp.weixin.qq.com/s/OW_KwslRsAylgJHB24r3xA。

²《北京市接诉即办工作条例》第十五条https://www.beijing.gov.cn/zhengce/dfxfg/202109/t20210925_2501573.html。

2.3. 造成法律困境

职业打假不但给经营者和市场监管部门的工作造成了影响,而且还揭露了法律领域的一些问题。第一个问题是与职业打假相关的法律规范之间存在冲突,有的法律法规认为职业打假人应当受到法律保护,而另一些法律法规认为职业打假人不应当受到法律保护。例如依据《消费者权益保护法》第二条以及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条的规定,职业打假人购买商品是为了举报牟利而非为了自身消费,理应不予保护;但是最高人民法院发布的《关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》(法释[2013]28号)和指导案例23号明确赋予了“知假买假”者可获取惩罚性赔偿的资格[7]。这一问题的核心争议在于职业打假人是否有资格成为法律意义上的消费者并受到保护。另一个问题涉及法律裁判标准,这关系到执法部门及司法机关是否应当支持职业打假人的主张。以近期经常被职业打假人举报的预包装食品标签说明问题为例,《食品安全法》第148条中规定的“不符合食品安全标准”中采用的是形式标准还是实质标准问题引发了一些争议,法律在此并未明确说明,这导致惩罚性赔偿适用标准随之变得不明确[8]。

法律标准问题引发了法律实施的问题。在各地法院的审判工作当中,法官们对几个问题产生了意见分歧,一是“知假买假者是否可以被认定为消费者”,二是“在打假人明知商品或服务存在缺陷时,经营者的行为是否仍然构成欺诈”,三是“职业打假人的惩罚性赔偿请求是否应当得到法院的支持”[9]。法律标准的不一致使得全国各地的执法部门、司法部门无法形成处理职业打假类案件的共识。

2.4. 冲击诚信社会

从社会影响的角度来看,职业打假破坏了社会诚信体系,对市场经济造成了一定的冲击,也不利于市场监督管理部门履行保护公众生命财产安全、维护市场秩序的职责,最终可能使市场环境安全受到影响。牟利型职业打假人期待制造纠纷、扩大纠纷[10],这一类职业打假人以打假为谋生手段,对他们来说,维护市场秩序不是打假的目的,反倒是假冒伪劣商品越多,打假人获得的利益也就越多;打假人大量订购假冒伪劣商品的结果是,这些商品的生产者加班加点生产,导致市场上假冒伪劣商品的总量呈现上升趋势。

总体来说,职业打假是一种以营利为目的的投诉举报,它的危害是多方面的,对商家、行政机关、消费者造成了各种不同的负面影响,更暴露出现有法律的局限性,严重破坏了社会经济秩序。为了保护一般公众的合法权益、维护市场秩序,我们有必要对职业打假行为进行有效应对和规制。

3. 市场监管部门的合理对策

以营利为目的的职业打假人对商家、行政机关、消费者造成了各种影响。作为人民生命财产安全和市场经济秩序的维护者,市场监督管理部门应当通过多种方式规制应对职业打假行为。

3.1. 明确法律依据

市场监管人员应当熟悉法律法规并提高应用法律法规的意识和能力。2016年发布的《消费者权益保护法实施条例(送审稿)》第二条明确地表明了“自然人、法人或其他组织以牟利为目的购买、使用商品或接受服务的,不适用本条例”的立法态度。2019年,国家市场监督管理总局令第20号《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第三项规定了“市场监管部门不受理投诉人无法证明存在生活消费纠纷的投诉”的规则。尽管这一规则仅适用于投诉而非举报,但这个规则在很大程度上为市场监管部门提供了处理职业打假人赔偿请求的处理标准和具体判定方法。2024年8月21日,《最高人民法院关于审理食品药品惩罚性赔偿纠纷案件适用法律若干问题的解释》第十二条至第十四条明确了“购买者多次、大

量‘知假买假’，索取高额赔偿的，人民法院在合理生活消费需要范围内支持购买者诉讼请求”的规定。这些规则有助于解决之前存在的不同法律法规相互冲突的情况，将赔偿的金额限定在生活消费范围内，既防止了高额索赔的发生，又不排除职业打假人作为消费者的正当权利。这一司法解释有利于各地区、各部门统一法律标准，为市场监管部门处理职业打假人的投诉提供了重要依据。在此基础上，有学者主张将造成严重损害作为实施惩罚性赔偿的前提条件，这或许能成为规范职业打假的一种方法[11]。

各地相继响应中央的法律法规和政策，结合各地区实际情况，出台了一系列相关规定，遏制职业举报行为。例如泸州市提出了建立恶意投诉举报异常名录制度，对恶意投诉不予受理，对恶意举报坚持慎重处置原则；东莞市印发《关于依法规范市场监管领域投诉举报行为持续优化营商环境的暂行规定》，提出通过加强跨部门协作的方式，强化信息共享，依法处置非法牟利、职业索赔行为[12]。市场监管人员应当学习相应的法律法规，严格依法行政。

3.2. 制定并落实轻微违法容错纠错机制

职业打假人经常投诉举报的问题大致分为食品过期类案件、预包装食品标签问题类案件、商品条码类案件、广告虚假宣传案件、药品化妆品备案类案件等，这些案件可能涉及的违法问题普遍属于行为轻微、社会危害小的类别。依据《行政处罚法》第三十三条规定的原则，这些案件可以不予行政处罚。各地也出台了一些政策，落实《行政处罚法》的原则，例如北京市市场监督管理局结合北京市《关于全面推广轻微违法免罚和初次违法慎罚制度的指导意见》，制定并公布《轻微违法行为容错纠错清单》(第三版)，清单对 198 种轻微违法案件规定了不予处罚的标准³。上海先后制定了三份《市场监管领域轻微违法行为免罚清单》⁴。这些市场监管领域的裁量基准有利于减少企业的负担、优化营商环境，使职业打假人无利可图。落实“轻微违法不罚”制度有助于市场监管部门工作人员高效地将违法行为与不予立案处罚的情形相互匹配、明确执法的裁量标准，提高工作效率。行政机关还可以自行或者委托制定产品的地区或者行业标准，使标准符合地方的现实情况[1]。

3.3. 落实监管责任，提高执法能力

市场监管部门提高执法能力主要包括三方面内容：加强执法队伍和能力建设，提高调解和处理的效率；严格遵循法定程序、依法处理投诉举报；加强与复议机关及审判机关的联系[13]。通过这些方式，行政机关可以高效地处理职业打假类案件，更快地将案件处理完成。

针对职业打假案件当中经常存在虚假投诉举报的问题，市场监管部门应当全面、充分调查，严格核实被举报单位是否确实存在违法情形。国家市场监督管理总局出台的《市场监管部门优化营商环境重点举措(2024 年版)》第五条“推进严格规范公正文明执法”下的第 20 点明确要求：“通过夹带、调包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式骗取经营者赔偿或者敲诈勒索的，不适用惩罚性赔偿，依据《治安管理处罚法》等法律法规，移送公安机关依法处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任”。还有学者指出，恶意索赔是一种恐吓行为，可以被界定为一种“寻衅滋事”，但更可以创设一种新罪名，以实现规制效果[14]。市场监管部门在执法过程中，应当贯彻“过罚相适应”的原则，避免“小过重罚”，同时打击虚假恶意举报投诉，落实行政案件与刑事案件的衔接制度。

3.4. 帮助企业合规经营

应对职业打假，政府单方面的行动是远远不够的，还离不开企业的合规经营。在应对投诉举报时，

³ 北京市市场监督管理局关于印发轻微违法行为容错纠错清单(第三版)的通知，

https://scjgj.beijing.gov.cn/zwxx/2024zcxwj/202409/t20240914_3892082.html。

⁴ 上海市市场监督管理局、上海市司法局关于印发《市场监管领域轻微违法行为免罚清单(三)》的通知，

<https://scjgj.sh.gov.cn/007/20220727/2c984a728234de1e018237d9710a0204.html>。

不少经营者还是会陷入举证难的困境。经营者避免该情形最为有效的方式即应从源头杜绝商品和服务问题的出现,通过完善制度、加强培训等方式加强商品和服务各个环节的日常合规审查⁵。在这个过程中,市场监管部门应当发挥指导作用,通过日常管理,督促企业落实主体责任,帮助企业建立质量安全管理与进货查验等制度,以便企业在承担举证责任时可以证明自身不存在过错。市场监管部门还可以帮助企业提高对“夹带、掉包、藏匿”等行为的技防力度,强化经营场所重点区域的视频监控,增强固定证据和主动报案的意识,同时对存在违法的行为自觉改正并承担相应责任,做到不私了和解[15]。

3.5. 引导打假人参与社会共治

虽然现阶段以牟利为目的的职业打假给市场监管部门和经营者带来了不少困扰和压力,但是从职业打假的起源来看,先有假冒伪劣违法行为,后有针对这些违法行为的职业打假。从充当市场监管补充力量、发挥社会共治功效的角度来看,职业打假人通过自身的打假行为,起到打击制假售假、为监管部门提供重要线索的作用,这些举措有利于保护消费者的利益,净化市场环境。市场监管部门应当畅通投诉举报渠道、完善奖励激励机制,鼓励职业打假人依法索赔、维权,发挥社会监督的作用。从实际工作角度来看,市场监管部门在执法工作当中也存在若干难点,一是主动寻找违法线索耗费人力物力,导致工作具有一定的滞后性;二是现阶段的市场监管执法在一定程度上依靠公众的投诉举报,导致工作具有一定的被动性;三是受工作程序规定等客观因素的影响,调查取证耗费大量时间,并且证据规则制约了调查手段,使监管部门无法通过高效手段准确把握不法商家的违法事实。在这样的背景之下,市场监管部门与职业打假人建立协作机制,将监管过程中发现违法但又无法取证的一些问题线索告知职业打假人,由职业打假人作为普通消费者前去明察暗访,再将收集到的证据交付监管部门作为立案处罚的依据,或许可以使职业打假人成为维护市场经济秩序的重要力量。与此同时,市场监管部门应当与其他有关部门建立合作机制,依法打击一部分不规范、不合法的职业打假行为。

4. 结论

从市场经济发展的历史来看,职业打假是随着假冒伪劣等问题而出现的一种社会现象。其有益的一面在于它有助于揭露市场当中存在的各种不规范、不合理的问题,有利于督促商家诚信经营、帮助监管部门发现违法线索;其有害的一面在于职业打假人如果为了获取利益而不择手段,就会危害市场秩序,给商家带来不必要的经营负担,为监管部门增加额外的行政成本,甚至产生法律和社会问题。规制职业打假行为绝非一朝一夕之易事,这离不开市场主体、消费者、行政机关等多方面的共同努力,必须以法律 and 政策的完善和落实为条件,而规制职业打假的目标效果也并非彻底消灭职业打假人,而是鼓励其通过合法合理的方式参与维护良好的市场秩序。

参考文献

- [1] 黄俊菠. 职业打假现象的研究与应对策略[J]. 法制博览, 2023(15): 145-147.
- [2] 吴鹏. 职业打假的诚信失范及其治理——以食品安全为例[J]. 首都师范大学学报(社会科学版), 2022(4): 79-85.
- [3] 周清杰, 王松莹. 市场监管视角下的职业打假行为研究[J]. 中国市场监管研究, 2024(1): 41-44.
- [4] 陈浩然. 惩罚性赔偿在职业打假中的司法认定研究[J]. 法制博览, 2022(10): 32-35.
- [5] 于家富. 职业打假的法律规制研究[J]. 政府法制研究, 2019(1): 4+13.
- [6] 明洪祥. 如何面对职业打假人的恶意投诉和举报[J]. 中国价格监管与反垄断, 2021(3): 53-54.
- [7] 马辉. 经济法解释论的整体主义方法论立场阐释——以“知假买假”惩罚性赔偿争议为切入点[J]. 政治与法律, 2022(10): 96-111.

⁵ 方建伟、王渊、顾倩雯:《“职业打假人”索赔惩罚性赔偿的实践与应对》, <https://www.zhonglun.com/research/articles/53166.html>。

- [8] 崔格豪. 食品市场职业打假人权利的法律边界[J]. 食品与机械, 2023, 39(12): 60-64.
- [9] 应飞虎. 禁止抑或限制?——知假买假行为规制研究[J]. 法学评论, 2019, 37(4): 67-70.
- [10] 王金烁. 牟利性打假行为的法理分析[J]. 中国价格监管与反垄断, 2023(12): 76-79.
- [11] 辜明安, 梁田. 食品安全法惩罚性赔偿制度的适用与完善[J]. 西南民族大学学报(人文社会科学版), 2019, 40(12): 87-93.
- [12] 小郑食话食说. 职业索赔人在全国各地累计投诉举报 427 次, 但在四川隆昌行政诉讼终审败诉[EB/OL]. <https://mp.weixin.qq.com/s/k66qbM7LjX8-niNRAClnsQ>, 2024-12-04.
- [13] 吴鹏. 食品安全职业打假人投诉举报的治理路径[J]. 行政管理改革, 2022, 5(5): 53-54.
- [14] 陈灿平, 穆亨. 新型恐吓行为之刑法规制及扩展分析[J]. 湖南社会科学, 2020(1): 39-45.
- [15] 上海市消保委第三课题组. 新形势下职业索赔职业举报行为与对策研究[EB/OL]. https://mp.weixin.qq.com/s/Z-KE_Lot6mpYFPdrValVDA, 2024-07-03.