

热点事件：职业打假引争议

一、热点概述

近年来，一些职业索赔人借助投诉平台、来电来访等方式恶意举报，使企业苦不堪言、监管部门疲于应对，既损害了企业权益，挤占了维权渠道，又占用了社会资源、扰乱了市场秩序。据中国连锁经营协会统计，2023 年共监测 2.4 万个“职业索赔人”发起 73 万件索赔投诉，其中以食品为由的恶意投诉就有 22 万起。以打假为名、行牟利之实的职业打假人，会对营商环境造成负面影响，其危害不可小觑。

为此，近日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）》（以下简称《重点举措》），将依法规制职业索赔行为作为重要内容。《重点举措》强调，要依法规制职业索赔行为，对利用投诉举报牟取不正当利益、侵害经营者合法权益、扰乱市场经济秩序的，要从严审查，准确把握投诉受理范围、举报立案条件等。要结合违法行为性质、情节、社会危害程度，综合考虑影响法律实施效果的因素，科学确定处罚种类和幅度，坚持过罚相当原则和比例原则。

二、专业点评

1. 中国法院网：

近年来，“职业打假”案件频发，有购买者以牟取利益为主要动机，明知商品或者服务存在瑕疵或质量问题而故意购买，并通过与经营者协商、向行政部门举报或法院起诉等手段以取得高额赔偿，甚至借维权之名敲诈勒索，扰乱了市场秩序，导致生产经营者“小过担大责”。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条规定，消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受该法保护。具体案件中，十倍惩罚性赔偿的主张是否应支持，主要还是看购买者的行为是否基于个人和家庭等的合理生活消费需要，如果消费者是在合理生活消费需要范围内提出惩罚性赔偿的诉讼请求，应予以支持；超出正常消费范畴购买商品，已不是普通消费者的行为，利用惩罚性赔偿牟利的行为严重违背诚信原则，“假一赔十”诉求难以获得支撑。

2. 人民网：

打假的界限在哪里？首先要明确，打的是“假”，即打假的前提是有假货。打假者专门针对造假者，特别是对于食品药品领域的制假、售假等行为“零容忍”。其次要依法索赔，防止敲诈勒索，不能把维权打假变成恶意投诉举报和超出法律允许范围的“狮子大开口”。

随着市场发展，打假行为的边界有待进一步厘清。针对职业打假人的牟利性打假行为，有必要从政策层面上升到法律层面，进一步健全完善相关法律法规，予以明确界定。相关部门需加强对职业打假人投诉举报的规范和引导，使其依法依规参与打击侵权假冒，发挥好遏制制假售假、净化市场的积极作用。人民法院对于消费索赔类的民事纠纷案件要加大研究，进一步统一裁判尺度，明确规则，不能“同案不同判”，存在地区差异。

3. 法治日报:

以打假为名、行牟利之实的职业打假人,会对营商环境造成负面影响,其危害不可小觑。对利用投诉举报牟取不正当利益、侵害经营者合法权益、扰乱市场经济秩序的,要从严审查,准确把握投诉受理范围、举报立案条件等。强化投诉举报大数据汇总分析,探索跨地域、跨领域通报协作、并案处理、并案告知等。国家市场监督管理总局相关负责人表示,对于经营主体和社会公众普遍关注的恶意索赔、职业索赔采取《重点举措》的上述举措,有利于提升执法的质效,稳定经营主体预期,激发市场活力和创造力。同时,这也意味着职业打假人被戴上了“紧箍咒”。

三、出题方向

(一) 你怎么看

1. 最近,网络上出现了一些所谓的“职业打假人”,他们通过打差评、调包栽赃、恶意碰瓷、向监管部门施压等方式,达到恶意索赔目的,渐渐生成一条灰色产业链。这些人通过找产品标识或宣传用语的瑕疵,获取“封口费”;通过恶意碰瓷等手段,影响商家正常经营;蹲点等待食品过期甚至“调包”栽赃以便讹钱。对“打假博主”恶意打假这一现象,你怎么看?

◎**审题判断——你怎么看?(热点现象类)——答题结构【点题-危害-原因-过渡-对策-结尾】**

◎**解题思路**

第一步——点题:

短视频兴起之后,打假俨然成了一条热门的赛道。一些打假博主快速出圈,化身“市场秩序的守护者”。然而,也有一些所谓的“职业打假人”打着伸张正义的旗号进行敲诈栽赃。这一乱象,需要引起我们的重视和警惕……

第二步——危害:

首先,打假乱象的出现,无疑影响了商家的正常经营。商家频繁遭受恶意索赔,会加重他们经济负担。同时经营秩序被打乱,商家需花费大量时间精力应对,小商家可能因此陷入经济困难甚至倒闭……

其次,这种恶意敲诈的行为也成为了一种不良示范。这些恶意打假人的行为可能误导大众,形成不健康消费观念和行为模式,如认为通过找茬投诉可获利,进而效仿,破坏诚信消费环境……

最后,从长远来看,打假乱象如果得不到遏制,也会对地方营商环境产生损害。这种行为损害了地区营商形象,降低了对外来投资吸引力,影响了地区经济发展。同时也让公众对政府管理产生质疑……

第三步——原因:

一方面,商家本身确实存在一定程度的“虚假”成分。因此越来越多的“职业打假人”将打假作为获取暴利的手段,抓住了商家为息事宁人,大事化小、小事化了的心态,获取非法受益……

另一方面,这种乱象在监管上也存在一定难度。这些所谓的“职业打假人”采用调包栽赃等手段,隐蔽性强,监管部门调查取证困难。且涉及多环节多领域,部门协调配合不足,易出现监管漏洞……

第四步——过渡:

打假该实事求是。既然打假博主要从事网络维权的“生意”,首先自己得奉公守法,遵守市场秩序,绝不能为了利益最大化,就刻意激化矛盾,甚至进行敲诈勒索,打着“捍卫正义”的名义非法变现……

第五步——对策：

第一，审核再严格一些。短视频平台要压实主体责任，加强审核把关。如果存在虚假、夸大、误导性的内容，或者刻意“以暴制暴”，那就应该果断采取警告、限流、封号等措施，对打假博主们形成正向引导，避免他们为了追求流量而失去底线……

第二，监管再灵活一些。对于“职业打假人”的火爆，监管部门也应该擦亮眼睛，加强监督引导。一方面要联合市场监管、公安、司法等成立专项整治小组，严厉查处恶意碰瓷、调包栽赃等行为；另一方面也可以和短视频平台合作，设立打假博主认证机制，对符合条件的博主进行官方认证……

第三，治理更长效一些。“职业打假人”的出现，本质上是因为短斤少两、坑蒙拐骗等不法行为泛滥。因此，相关部门可以通过加强对市场主体教育培训、优化市场监管流程、多部门不定期抽检等方式，加强市场管理，确保商家诚信经营……

第六步——结尾：

“打假”不能变成“假打”，“职业打假人”乱象治理需要全社会的共同努力。我相信通过以上措施，我们能在这种乱象得到遏制，构建诚信、公平、法治的营商环境，推动经济高质量发展……

（二）你怎么办

1. 在“职业打假人”与商家的博弈中，常常伴随着法律适用的争议。同时，部分消费者因缺乏专业的辨别能力和法律知识，在自身权益受到损害时，也不知该如何正当维权。如果你市场监管总局的工作人员，负责消费者权益保护工作，请谈谈你将采取哪些措施来提升公众的法律意识，引导社会形成理性、健康的打假维权氛围？

◎审题判断——你怎么办（常态化问题处理）——答题结构【入题-分点论述措施-结尾】

◎解题思路

第一步——入题：

在当今市场经济环境中，消费者权益的保护日益成为社会各界关注的焦点。随着商品交易的频繁与复杂化，一些不法商家利用消费者对商品信息的有限了解，进行欺诈销售，严重损害了消费者的合法权益。在这一背景下，如何提升公众的法律意识，确保消费者在权益受损时能够理性、合法地维权，成为了消费者权益保护工作的重要课题……

第二步——措施一：

首先，我将致力于加强相关法律法规的宣传和教育工作，确保消费者权益保护知识的普及。通过线上线下相结合的方式，如举办法律知识讲座、制作消费者权益保护宣传手册等，将消费者权益保护相关法律法规、维权途径、举证责任等基础知识普及给广大消费者。特别是要强调“知假买假”与正常消费维权之间的区别，明确告知消费者，虽然《消费者权益保护法》赋予了消费者索赔的权利，但“知假买假”以盈利为目的的行为，并不被法律所鼓励，甚至可能构成欺诈或其他违法行为……

第三步——措施二：

其次，我将推动完善消费者维权援助机制，为那些法律知识欠缺、维权能力不足的消费者提供法律援助。包括设立消费者维权热线，提供法律咨询、法律援助、调解等一站式服务；建立消费者维权基金，为经济困难的消费者提供必要的经济支持；推动建立消费者维权志愿者队伍，为消费者提供志愿服务，共同维护消费者的合法权益……

第四步——措施三：

再次，我还将积极推动消费者维权文化的建设，将这一理念深深植根于社会之中，成为每一位消费者自觉遵守的行为准则。比如拍摄正确维权宣传片，通过生动的案例和真实的故事，向公众展示如何在权益受损时采取合法、理性的手段进行维权；进行“恶意打假”案例专题报道，深入剖析其背后的原因、危害以及法律后果。加强媒体宣传和社会活动，弘扬诚信、公正、法治的价值观，引导消费者树立正确的维权观念，避免盲目跟风、非理性的打假行为……

第五步——措施四：

最后，我还将联系单位内的其他部门，加强对商家的监管和教育，推动商家诚信经营。通过加强市场检查、完善投诉举报机制、加大对违法行为的处罚力度等方式，营造公平竞争的市场环境。同时，对商家进行法律知识培训，帮助其提高商品和服务质量，从源头上减少消费者权益受损的情况……

第六步——结尾：

我相信，通过以上做法，我们一定可以逐步构建一个更加透明、公正的市场环境，让每一位消费者都能在消费过程中享受到应有的权益保障。在未来的工作中，我将持续努力，不断创新和完善消费者权益保护工作的方式方法，为构建和谐社会、促进经济健康发展贡献自己的力量……