

“打假”变“假打” 维权变“唯利”

## “职业打假”竟成产业链

打假建群组有攻略  
“打假斗士”卖假货

在社交媒体上搜索“淘宝打假”等关键词就能发现很多“职业打假人”的聚集群。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，记者发现，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。

如何能够实现“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，能不能“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”失败却又心有不甘，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。

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。

记者调查发现，参与上述行动的“职业打假人”，虽然以维权为旗号，却逐渐远离了“打假”的初心。在电商时代，如此“打假”的群体正被冠上“电商恶人”的名号。一些关注此事的专家认为，靠“假打”来进行敲诈勒索的行径亟须遏制。



## “职业打假人”与商家“猫捉老鼠”

“秒杀”活动结束后的瞬间，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，“‘职业打假人’和电商从业者之间，俨然在玩一场猫捉老鼠的游戏。”

有电商卖家告诉记者，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。

记者了解到，有些规模不大的店铺抱着“息事宁人”“不要影响做生意”“一个差评店铺就毁了”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，直接倒闭关店。

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。

## 限制“唯利型打假”需合力

有工商部门工作人员告诉记者，“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。

北京大学法学院副院长薛军表示，“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。“‘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，产权质量管理体系，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，这些人其实就是想骗取封口费。”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。

记者了解到，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。（高文成 陈宇箫）