

盐业体制改革实施近3年来,消费者体验着品类更加丰富的盐产品。盐业体制改革是我国食盐供应方式从计划经济向市场经济的重要转变,《盐业体制改革方案》明确提出,要加快信用体系建设。“行业信用体系建设是实施行业自律、企业履行社会责任的重要系统工程,我们与第三方信用服务机构合作,共同开展盐业信用体系建设。”中国盐业协会有关负责人在近日召开的中国盐业协会第八屆会员代表大会暨八届一次理事会上表示。

恶意索赔“职业打假人”遭遇打假

目前,职业打假的套路越来越深,甚至呈现出团伙化、专业化、规模化、程式化趋势,与最初维护消费者权益,净化消费市场环境的初衷相悖

□ 本报记者 刘梦雨

本月初,市场监管总局发布《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》(以下简称《暂行办法》),明确规定“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的”而发起的投诉,市场监督管理部门不予受理。《暂行办法》将从2020年1月1日起施行。这意味着以“打假”等名义实施恶意投诉的“职业索赔”行为将受到规制。

几乎同一时间,淘宝起诉“职业吃货”第一案以胜诉落锤。被告人淘宝买家周某的行为是典型的“职业吃货”,即在网购平台疯狂下单,收货后即立即申请“仅退款”而拒不退货,不仅留下商品,还能收到相应退款。杭州互联网法院判决认为,周某的行为违反了诚实信用原则,没有达成买卖合同的意愿,其目的在于通过购买商品收到货后向商家索赔,谋取非法利益。

职业打假人本应是维护消费者权益,补充监管空白,净化

消费环境的自发社会力量,有媒体却调查发现,目前,职业打假的套路越来越深,甚至呈现出团伙化、专业化、规模化、程式化趋势。

故意找茬 职业打假人难获信任

对于公众来说,“职业打假人”并不陌生。上世纪90年代,职业打假人王海就在打假生涯中揭露了诸多品牌的产品质量问题。

长期以来,职业打假人这一特殊群体备受争议。对此,财经评论员远山就表示,爱他者,认为职业打假人如同啄木鸟,遇见有洞的大树就会坚持啄出害虫。恨他者,则觉得职业打假人为利而来,通过大规模采购有瑕疵商品,对商家进行高额索赔,并以举报投诉至有关部门要挟。

事实上,早期的职业打假人主要是着眼于产品质量,致力于改善消费环境的同时,对唤醒消费者权益意识也起到了一定积极作用。但随着产品质量的提高,部分职业打假人以赚钱为目的,在标签描述、说

明书、广告等方面“找茬”,甚至利用药水擦去商品的生产日期,或者用针扎孔往面包里塞头发,以此“碰瓷”商家。

有数据显示,职业索赔所耗费的资源是一般正常投诉的4倍~5倍,公共资源被少数团伙恣意挥霍,反而影响到正常消费者的维权诉求和市场经济秩序。

而在职业打假背后,更是逐渐形成了灰色产业链,分工严密,知假买假、围攻卖家、收徒培训……在交流经验、信息的QQ里,这些以牟利为目的的职业打假人用“吃货”表示申请退款不退货,用“上车”表示跟着别人一起去打假,用“买票”表示给带领打假者好处费,甚至用“师傅”带“徒弟”的方式传授经验,与最初净化消费市场环境,维护消费者权益的初衷完全相悖。

转战电商 利用平台规则商家心理牟利

随着电子商务的快速发展,职业索赔者将“战场”转至电商平台,将矛头指向数量众多的网店,打假范围既包括店铺出售假货、价格欺诈等明显过错,也包括商品标签不规范、使用禁用广告词等。有的还利用电商平台为消费者设计的基于信任的便利机制,从中牟利。

在淘宝起诉“职业吃货”第一案中败诉的淘宝买家周某就是利用了淘宝的退货规则,在不到两个月时间里,在淘宝网疯狂下单购物633笔,紧接着又发起624笔仅退款申请,成功留下了商品,还退款3万多元。

根据淘宝规则,涉及假货的退款申请,可以申请仅退款,如果假货理由成立,被告不需要上传假货凭证即可退回货款。

据判决书显示,随机抽取的5笔订单中,周某的退款理由一模一样:“商家实际出售的品牌,并不是描述参数中填写的品牌,此行为符合淘宝规则假冒品牌标准,也属于品牌描述严重不符,我会给予投诉淘宝小二,要求按照淘宝扣分下架商品。”

根据数据分析,淘宝网方面认为,周某在下单时明显是通过输入某一类型商品,然后根据搜索结果在同一时间大批量快速下单购买。

记者了解到,电商平台每天会发生大量的交易纠纷,这些纠纷能够得到普遍解决而没有上升到诉讼案件的原因,很多是基于卖家在一些事实不清的情况下愿意担责,被

告正是利用了卖家这种肯于担责的心理。

对此,杭州互联网法院近日作出判决,认定周某的恶意退款行为明显不符合常人的购物习惯,损害了平台正常运营秩序,判决周某赔偿淘宝网经济损失1元及合理支出(律师费)1万元。

依法维权 纠偏机制正逐步形成

11月23日,在2019互联网法律大会上,南都新业态法治研究中心发布《恶意索赔行业观察报告》,指出“职业索赔”已经影响到商家、平台、监管部门、司法部门等多方,破坏了营商环境,侵占了消费者正当维权的司法执法资源。报告还指出,和职业打假不同的是,“职业索赔”往往假借打假之名、行敲诈勒索之实。一般路径为“一买、二谈、三举报、四复议、五诉讼”。此外,“职业索赔”目前正呈现团伙化、年轻化、产业化等趋势。

对于此次《暂行办法》中对于规范恶意投诉举报的规定,中国消费者协会专家委员会专家邱宝昌认为,既符合消费者权益保护法有关消费者定义的规定,又关闭了以营利为目的的所谓职业索赔人的投诉之门,还能减轻监管部门的负担。

此前,随着职业索赔现象社会危害性的日益凸显,遏制“职业索赔”已成社会共识。

5月20日,中共中央、国务院发布《关于深化改革加强食品安全工作的意见》,其中提出“对恶意举报非法牟利的行为,要依法严厉打击”。8月8日,国务院办公厅发布《关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》,要求切实保护平台经济参与者合法权益,打击以“打假”为名的敲诈勒索行为。9月6日,国务院发布《关于加强和规范事中事后监管的指导意见》,明确依法规范牟利性“打假”和索赔行为。

《人民日报》发表评论称,如今,针对职业打假滥用某些条款索赔的现象,纠偏机制也在逐步形成。对网络职业打假人来说,其获利空间必将受到进一步限制,其获利难度也将相应增加。市场经济是法治经济。对职业打假者来说,打假维权也须依法进行,不可抱着侥幸和投机心理。一旦越过边界,任何违法行为都将受到法律惩处。



浙江长兴:人人重诚信 乡村添新风

2019年开始,浙江省长兴县按照“先试点、再推开、后规范”的思路,在全县265个村推进农户诚信档案建设工作,一户一档建立诚信档案并进行文明诚信示范户的评定,目前已经实现村级全覆盖。“文明诚信示范户”可享受诚信联盟支持单位带来的贷款、就医、购物等多个领域的激励政策。诚信档案及文明诚信示范户的推广,进一步推进了长兴县诚信乡村建设,营造“诚信为荣,失信可耻”的良好氛围。图为夹浦镇丁新村村民在志愿者指导下用手机扫描墙上的二维码,查看诚信档案。

新华社记者 徐昱 摄

诚信杂谈

关闭职业索赔牟利之门正当其时

□ 廖海金

近日,市场监管总局发布了《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》(以下简称《办法》),自2020年1月1日起实施。《办法》明确规定,“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的”而发起的投诉,市场监督管理部门不予受理。这就意味着职业索赔牟利之门自下月起将关闭,活跃了多年的职业打假现象将失去生存土壤。

诚然,依据《消费者权益保障

法》规定,消费者如果买到假冒伪劣商品,依法索赔应当受到法律保护。然而,一些人却以打假为幌子,实际上做着非法牟利的职业索赔,其目的不在于维护消费者权益,而是索要高额的赔偿,并由此制造大量的恶意举报和诉讼。

显然,这种敲诈式职业索赔,有违打假本意、有害市场秩序,更曲解和利用了“假一赔三”“假一赔十”等惩罚性条款。不仅严重损害商家的合法权益,也扰乱了正常市场经济秩序。不仅如此,职业索赔者频繁投诉和诉讼索赔的行为,也浪费了宝贵的行政执法和司法资源。

就此而言,市场监管总局发布《办法》,对职业索赔作出“不予受理”的新规,可谓正当其时,显然具有拨乱反正的纠偏意义。一方面,可以保护商家利益,净化营商环境。据新闻披露,有的职业索赔团队不惜造假,以定制假货鉴定书、质检报告、医院证明等手段要挟卖家,利用商家不懂法律或怕麻烦的心理,屡屡得逞;因成本低、获益大,电商平台更是职业索赔者活跃的新降地,即便被发现“冤枉”了店家,但下架、封店等处理已对商家造成不可逆的损失,对营商环境更是造成了损害。另一方面,能减

轻监管部门的负担。有数据显示,在各地法院受理的涉消费者权益保护案件中,至少有90%是职业打假人要求消费赔偿的案件。有关机构透露,职业索赔所耗费的资源,是一般正常投诉的4倍~5倍。而关闭职业索赔牟利之门,则是“减负”的必要之举。

进一步而言,从打假和维护市场秩序的长效性来说,关闭职业索赔之门,恰恰是为了更好地构建长效机制,让法律和监管回归其应有的轨道。毕竟,打假不能再靠职业打假人近乎“暴力式”的方式,而要依靠法治力量,依靠

消费者强而有力的维权意识。只有这样,才能真正保障消费者的合法权益,才能从根本上改善和净化市场环境。

从这个角度来说,既要关闭以营利为目的的职业索赔投诉之门,又要打开消费者的合法维权之门。一方面,增强对消费者投诉维权的响应,让消费者的每一起投诉和维权得到公平合理的对待;另一方面,市场监管部门理应主动担负起职业打假人的角色,增强对商家和产品的常态化监督,对存在违法行为的商家依法严惩,从而构筑起一道严密的“防火墙”。

工信部通报首批侵害用户权益APP

41款APP被要求限期整改

本报讯 工业和信息化部近日发布《关于侵害用户权益行为的APP(第一批)通报》,41款APP因存在违规收集、使用用户个人信息等问题被要求限期整改。

据了解,根据《工业和信息化部关于开展APP侵害用户权益专项整治工作的通知》要求,工信部按计划、分阶段、稳步推进专项整治行动。专项行动得到了社会的广泛关注和相关企业的高度重视,在加强用户个人信息保护方面取得了积极成效:自查自纠阶段,共有8000多款APP完成整改;在监督检查阶段,工信部组织第三方检测机构对各大应用商店APP进行检查,并对发现存在问题的百余家企业进行了督促整改。

工信部通报显示,截至目前,尚有41款APP存在违规收集、使用用户个人信息、不合理索取用户权限、为用户账号注销设置障碍等问题,其中包括QQ、QQ阅读、新浪体育等APP未完成整改。工信部要求涉及企业应按要求于12月31日前完成APP整改落实工作。逾期未整改的,工信部将依法依规组织开展相关处置工作。

(高亢)

《中国信用》编辑部
责任编辑:刘梦雨
新闻热线:(010)56805031
监督电话:(010)56805167
电邮:cred_xyzhg@163.com