

来自基层市监的调查报告

浅谈基层市场监管部门如何应对职业打假人

张家港市场监督管理局西城分局辖区有各类市场主体15000余户,其中食品经营户3000余户。相比深圳等职业打假人多发地,辖区职业打假人并不多。今年以来,分局各类职业打假人投诉举报100余件,还有一部分因不能确定是否是职业打假人未统计入内。对于职业打假人,人们评价不一,有其积极一面,但也不否认,随着知假买假、恶意造假,有的甚至敲诈勒索,其负面影响也越来越大。

从积极方面上讲,职业打假人可以唤起消费者的维权意识,有利于净化市场,有利于提高行政机关、经营者和消费者的法制意识,有利于法制社会的建立。但是,因为有利空间的存,其中一部分人变成牟利的职业打假人,逐渐产生了很多负面效应,造成虚耗行政、司法资源,干扰正常经营活动,造成社会不稳定因素。

职业打假人对基层市场监管部门影响

应该说,职业打假人自出现以来,对于消费者的权利意识,鼓励百姓运用惩罚性赔偿机制打假,打击经营者的违法侵权行为,产生了一定积极作用。但从现阶段情况看,职业打假人群体及其引发的投诉、举报出现许多新的发展与变化,其对于基层市监部门的影响日益增大。

(一)有利于法制化建设。

处理职业打假人投诉举报,倒逼基层市场监管部门要学好并掌握相关法律知识,熟悉各项程序性规定,处处按规定办事,从这方面来看,有利于基层市场监管部门法制化建设。

(二)虚耗行政资源。

以往职业打假模式,一般是购买涉案商品后先举报,待得到处理结果后,再与商家谈赔偿事宜,谈不成则提起诉讼,诉求赔偿。涉案商品大多为食品,问题大多为商品包装、标签说明、成分标识、保质期等。整个过程时间较长,对于牟利性职业打假人来说,效率不高。而现在,更多地使用投诉,投诉量大大增加。而他们投诉举报的食品安全、产品质量等问题并非是他们真正关心的问题,他们关心的只是能不能拿到钱,利用行政资源作为他们牟利的工具,行政资源不能真正发挥作用,造成浪费。

(三)增加履职风险。

在分局处理的消费投诉中,职业打假人的投诉比例越来越高。投诉达不成目的的再举报,而举报没有受理、不予立案查处或有其他出乎职业打假人预期的情形的,职业打假人可能利用市场监管部门在处理过程中程序或实体上的问题提起行政复议或诉讼,或向纪检部门举报要求查处相关工作人员。

职业打假队伍壮大原因

职业打假人队伍呈壮大趋势,其主要原因:

(一)市场主体自身方面的问题。

“知假买假”的基础在于市场有“假”。有的市场主体法制意识不强,不懂得相关法律法规,经营不规范,对食品安全没有概念,有的图省事,有的贪小利,自身问题百出,给职业打假人提供了机会。

(二)职业打假有利可图。

《食品安全法》规定,购买到不符合食品安全标准的食品,可以获得十倍价款且不低于1000元的赔偿。因此,现在职业打假人会通过事先踩点,然后找不同的人买有问题的商品分别结账,或是多次购买分次结账,然后一一提出赔偿。有些商品单价几元,但每一件商品都可以获得1000元的赔偿;再比如,抓住商户绝对化用语,告知如果举报,被查处要罚多少,直接勒索,一些商户只能妥协。

(三)在法律上,职业打假有生存空间。

新《消法》中,惩罚性赔偿条款不但得到保留而且惩罚力度有所加大,表明立法者对职业打假行为的默认或鼓励没有变化。虽然新《消法实施条例》(征求意见稿)中“金融消费者以外的自然人、法人和其他组织以营利为目的而购买、使用商品或者接受服务的行为不受《消法》保护”适当地向经营者“偏”了一步,但最高立法机关对《消法》规定的惩罚性赔偿制度的态度并没有改变,而一旦征求意见稿通过,又会给消费维权带来不小的冲击。

(四)私权力的滥用缺乏制度的笼子。

要把权力放在制度的笼子里,不仅包括公权力还应包括私权力。虽说法无禁止即可为,难道私权力就可以滥用?有的职业打假人动不动就举报、复议、诉讼,虽然法律给了这些权



力,但滥用权力肯定是不行的,有权力就应该有制度的笼子。

基层市监部门应对对策

基层市监部门对于出现的新情况、新问题要正确对待,严格按照相关法律法规办事;市监干部要学习一点心理学和调解技巧,丰富自己的专业知识,提升自身素质,提高熟练运用法律法规的能力,规范履职。

(一)加强法律相关知识学习。

分局对法规培训非常重视,经常性组织相关人员进行学习。一是学习实体法内容,掌握相关法律、法规,做到理解具体条款,熟知相关司法解释,确保在法律知识上处于上风;二是在实体法学习的基础上,强调程序规范,既重实体又重程序,做到业务专业精通,程序规范,让职业打假人无毛可找。

(二)积极应对避免履职风险。

具体如何应对职业打假人,我们总结了“对人”和“对事”两方面。“对人”方面,研究他们的套路和特点,掌握必要的处事方法和技巧,克服怕、能、耗的思想,不迁就职业打假人的要求,注意言词规范,防止出现因言语不当

而引发不良后果;“对事”方面,原则是坚持依法办事,增强规范意识。区分投诉、举报、信访、政务公开等不同性质的案件,理清职业打假人的诉求,特别要注意多种不同性质申请和诉求的情况,审慎作出并告知不予受理、终止调解、不予立案、不予行政处罚,并明确相关理由。文书书写规范,严格执行时限,程序规定,并留存书面记录妥善保存,避免行政败诉。

(三)加强监管,先做“职业打假人”

根据职业打假的主要方向及新情况,归纳整理典型案例,有针对性地对基层工作人员进行培训和业务指导;对出现的经营主体普遍存在和可能出现的共性问题,广泛开展法律、法规宣传,行政提示和信息发布,增强市场主体的法制观念,让他们知道什么是违法的,违法成本有多高,应该怎么做、不能怎么做?结合日常监管工作,帮助和督促市场主体规范经营,仍然出现违法行为的,坚决查处,让职业打假人无假可打。

(四)多请示、多汇报、多沟通

遇到有争议、拿不准的事,及时汇报,主动向上级机关、政府法制办、法院等进行汇报与沟通,避免复议或诉讼时的被动,避免败诉及退费。(顾丽华 萧萧)

金秋婚庆节

10月10日-10月11日

手机	电视	空调	洗衣机
<p>三星 Galaxy S7 Edge 16GB 4G+128GB 1880元</p> <p>小米 5X 16GB 4G+64GB 1499元</p> <p>华为 P10 16GB 4G+64GB 1899元</p>	<p>海信 LED55EC680 55英寸 1899元</p> <p>创维 LED55E9300 55英寸 1799元</p> <p>长虹 LED55E9300 55英寸 1799元</p>	<p>格力 KFR-35GW/NhG-A1 1匹变频 1899元</p> <p>美的 KFR-35GW/NhG-A1 1匹变频 1799元</p> <p>海尔 KFR-35GW/NhG-A1 1匹变频 1899元</p>	<p>海尔 XQB60-1000 6公斤变频 1099元</p> <p>美的 XQB60-1000 6公斤变频 999元</p> <p>海信 XQB60-1000 6公斤变频 1099元</p>