

我市电商企业如何防范职业投诉

今年已达11777件 呈现 爆发 态势

近年来,依托《消费者权益保护法》《食品安全法》等规定的 惩罚性赔偿 条款,职业投诉人群体迅速兴起,并向组织化、专业化方向发展。他们通过投诉举报、行政复议、行政诉讼等途径,给基层市场监督管理机关消费者权益保护工作造成了巨大压力,也对市场秩序造成了一定程度的干扰。

近两年来,针对我市电商企业的职业投诉逐年倍增,越来越多的电商经营者遭遇职业投诉的困扰。这些以 打假 维权 为名的职业投诉,会对我市造成什么样的影响?

案例

用语不规范遭投诉 被索3000元后撤诉

陈栋(化名)在某知名平台开网店卖自己产的锅具已有一年多。出新品的时候,陈栋就会在网店页面上更新产品详情页。但他万万没想到,一个月前刚上新的产品,一不小心成了被投诉举报的对象。

某天,和平常一样,陈栋打开网店后台,看到一位姓高的客户没有任何咨询,默默在网店里买下了一款不锈钢锅具。他心想这位客户还挺爽快的。下单、发货,陈栋一单生意就这样顺利完成了。

但一个星期后,陈栋忽然接到市场监管局的通知,说他被人投诉了。陈栋当时就蒙了。经营网店一年多来安安分分,产品质量也是有所保证,会有什么严重的事情会被客户投诉到市场监管局?

来到市场监管局,陈栋拿到了投诉人的投诉函后才发现,原来投诉他的正是那名爽快的客户高某。投诉函写得非常专业,详

细说明了陈栋的网店里其中一款产品,主图的介绍出现了 最佳产品,违反了新《广告法》极限词用语的相关规定,并暗示罚款最低20万元起。

这下陈栋慌了。违反了广告法是事实,但真的被罚款20万元,那对他的网店来说无疑是灭顶之灾。陈栋不甘心,拨打了投诉函上高某的电话,希望对方谅解撤诉。但高某说,除非给3000元赔偿费,不然还会继续投诉。

咨询了市场监管局的工作人员后,陈栋才意识到这是遭遇了职业投诉人。本着教育为主的原则,市场监管局会责令陈栋整改而不会马上处罚,但职业投诉人会以不服处理结果为由继续投诉。

为了省事,陈栋立马对网店所有产品介绍进行了整改,并赔偿给了高某3000元换得撤诉。

困扰

造成行政资源浪费 消费者权益无形受损

记者梳理这些案件发现,不仅存在一个人投诉数个企业的一人多投现象,还存在一个企业被多人投诉的一企多案情况。不少企业,同时被10多个不同的职业投诉人就一两个问题重复投诉,企业苦不堪言。

记者了解到,目前职业投诉人针对制假售假和商品存在实际质量问题的投诉和举报占比很小,往往针对电商网页的产品广告宣传用语问题进行批量举报,以期通过执法机关能给商家造成压力从而迫使商家通过私了来满足他们的利益需求。一旦得利,他们立即撤诉。

这显然就是敲诈勒索行为。多次遭遇职业投诉的电商企业负责人王一娜说,企业对相关法律法规不够熟悉,确实存在宣传用语不规范的问题,但并不损害产品本身的质量,而且知道问题后可以马上整改,没必要揪着不放。起初,王一娜像案例中的陈栋一样选择私了,但令她没想到的是,私了了一个职业投诉人后,吸引了更多的职业投诉人对她投诉。不堪其扰的她最终选择不再低头。

记者尝试联系了其中一名冯姓职业投诉人,在他看来,自己是合理维权,商家宣传用语不规范本身就是违法行为,有误导消

费者嫌疑,也对其他正规使用宣传用语的商家不公平,损害了消费者的权益和市场公平竞争,他有义务进行维权和打假。

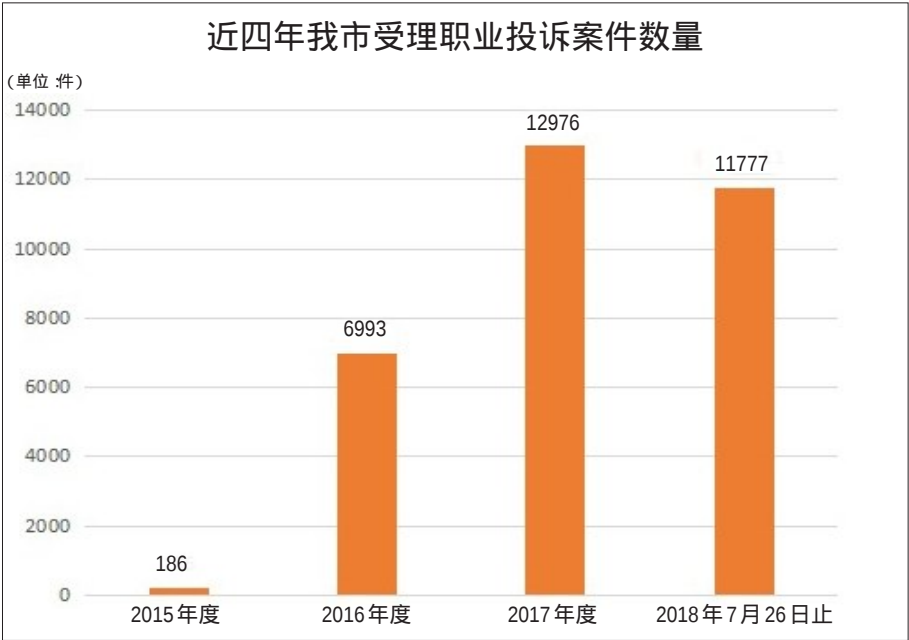
不过,就记者了解到的情况是,职业投诉人往往以获利为最终诉求。当职业投诉人对投诉举报事项的处理结果不满意、利益需求得不到满足时,就会不断采用行政复议、行政诉讼、信访、申请政府信息公开甚至向纪委举报等方式对执法机关死缠烂打,迫使执法机关对商家做出处罚决定,以图获取自身利益。

对此,冯姓职业投诉人的解释是,不否认职业投诉人中存在败类。但是,职业投诉人的职责就是维护市场经济公平竞争,维护消费者权益,在这过程从中获取一定的生活费,无可厚非,毕竟职业投诉人也是要生活保障的。

但是,职业投诉人这种获取生活费的说法于法无据,通过死缠烂打的维权方式也并不能真正维护消费者权益。

事实上,职业投诉人的这种行为,牵制了我们大量的行政力量和精力,造成行政资源的浪费,变相地占用了正常消费者的维权资源,最终结果可能会伤害广大消费者的正当权益。市场监管局执法大队工作人员说。

记者 王导 见习记者 胡锦



现状

案件数量连年攀升 今年再创新高几成定局

依托《消费者权益保护法》《食品安全法》等规定的 惩罚性赔偿 条款,专门寻找网店产品宣传上的瑕疵漏洞,向有关部门投诉并施压,迫使被投诉人妥协接受 有偿和解。近两年来,类似陈栋所遭遇的职业投诉案件,我市许多电商企业恐怕多有耳闻,甚至也曾亲身遭遇。记者了解到,仅陈栋所遭遇到的职业投诉人高某,今年对我市电商企业的投诉就有30多件,意味着有30多家网店或产品被此人投诉。

近年来,全市受理各类职业投诉逐年剧增。2015,全市受理各类投诉举报2944件,其中职业投诉举报186件,占比6.3%;2016年,全市受理各类投诉举报9154件,其中职业投诉举报6993件,占比

76.4%,同比上升37.6倍。去年,全市共受理各类投诉举报18018件,其中职业投诉举报12976件,占比72%,是2016年的1.8倍。今年,职业投诉案件进一步爆发,截至7月26日,全市共收到职业投诉案件11777件,总量超过去年几乎已成定局。值得一提的是,我市收到的职业投诉案件,基本上都属于电商领域。

据不完全统计,目前针对我市电商企业职业投诉5件以上的活跃职业投诉人多达上百人。其中,最多的高维某共投诉了159件,涉及汗蒸箱、电蚊拍、玻璃门、跑步机、铲墙机、折叠床、滑板车等产品。另一人,高维某投诉了109件,涉及杯、锅具、电子秤、烧烤炉等五金产品。

声音

对 花钱买撤 说不 扎紧 自家篱笆 是关键

记者了解到,职业打假人诞生之初,的确很好地震慑了一些以次充好、知假卖假的违法商家,是消费者权益保护的重要民间力量。但随着利益驱使,职业打假人中,慢慢延伸出了一批以 维权 打假 为名谋取自身利益的职业投诉人。

随着互联网的兴起,职业投诉人把目标转向了电商企业。相比于以前要在实体店寻找问题商品、亲自采集证据的方式,电商职业投诉只需要在网页上寻找问题广告宣传用语,投诉时间和成本大大缩小。针对电商的职业投诉,最终呈爆发态势。

职业投诉,令电商商家感到头痛,但他们的生存土壤,归根结底还是商家在从事经营活动时不够规范,盲目追求宣传效果,

跟风虚假宣传用语,存在违反相关法律法规的事实,这才给了职业投诉人可乘之机。

记者了解到,目前我市现有阿里巴巴诚信通会员6000多个、天猫淘宝卖家5万多个,加上其他平台的电商,预计有10万家左右,在全国电商百佳县排名第二。但是,目前我市电商从业者普遍还缺乏广告法意识。

对于企业而言,提高规范意识,加强学习新《广告法》,并合法合规从事经营活动,扎紧 自家篱笆,才是避免损失最好的方式。市场监管局相关负责人提醒,当遭遇职业投诉人时,商家要学会冷静分析, 花钱买撤,不合理也没用,改正违法行为避免再犯才是关键,否则依然有可能会受到相应处罚。

记者手记

打击恶意投诉 才能更好维护营商环境

商家违反新《广告法》固然需要监督整改,严重者应当依法处理。但以谋取私利为目的的职业投诉,不仅不能起到监督市场、维护消费权益的目的,还会对正常的市场经济秩序造成严重干扰,浪费行政资源,最终反而不利于正常消费者的权益保护。

采访中,记者也发现当前如何对待恶意职业投诉,执法机关存在 两难。一方面商家违法是事实,执法机关不按照职业投诉人的要求进行处理,则自己也会被 举报 投诉;另一方面,如果按照规定进行处罚,职业投诉人固然无利可图,但对电商企业无疑是沉重打击。我市的电商企业背后往往是工业企业,打击电商无疑会对我市工业经济造成或多或少的影响。

对此类职业投诉,不能不理不睬,但也不能听之任之。法律不能成为职业投

诉人牟利的工具,行政部门也不能成为职业投诉人牟利的资源,经济社会更不能用职业投诉人来替代社会监督和行政监管。对于职业投诉这种寄生现象,应当用法律法规加以制约和遏制。

事实上,不少城市已经率先出招。今年1月,深圳专门发布新规,限制 职业投诉人 恶意投诉。3月,天津对采取打击措施,以 涉嫌敲诈勒索罪 逮捕了3名职业投诉人。事实上,早在去年前,最高人民法院就审理过类似案件,明确表示 不支持职业投诉人,将逐步限制职业投诉人的牟利性打假行为。

作为电子商务发展指数全国第二的我市,出台有效措施,规范商家经营,当遭遇职业投诉时如何保护商家权益,维护我市营商环境,已经成为不得不思考的问题。