

# 来者不善

## ——恶意索赔调查

“一天之内就有好几拨人来索要赔偿。”临近“3·15”，张芹（化名）变得高度紧张。作为一家大型连锁商超的门店负责人，多年的行业管理经验提醒她，又到了“职业索赔”高发期。

区别于普通消费者和传统认知中的职业打假人，有一群“职业索赔人”游走在法律边缘，为套取利益，甚至不惜使用栽赃敲诈的方式，一个米糕就“索赔”数千元。

品牌商企的实体门店正在成为“挨打”重灾区，有商家一年加装80个监控“抓现行”，而更多已疲于应对的商家选择“花钱消灾”，以节省维权成本。不少业内人士表示，近年来实体零售业运营举步维艰，业绩不佳众所周知，而恶意“职业索赔”从某种程度上说，也为行业发展制造了壁垒。

### 一块米糕赔了两千多

“我们的库存显示，在投诉人出具的购买小票所显示购买时间的前一天，两款商品均已经库存为零了。但是，因为预包装产品条形码是全国通用的，所以仍然可以售出。因此几乎可以断定索赔人拿来的商品不是出自店内。”

“产品确实有质量问题的，理应依法赔偿，对于商家也是警示。但现在的问题是，大量投诉来自恶意索赔，让我们苦不堪言。”张芹用自己正在处理的几笔投诉，证明所言非虚。

2月7日至15日，门店一周之内连接到多起对再制干酪、威化饼、牛油小火锅、花卷等产品发起的投诉，投诉理由均为“销售过期商品”。然而在进行自查后，张芹很快发现了问题，“门店在收货时都会登记批次信息，也就是生产日期，并会对售后库存进行动态盘点。而这四件商品中，有两件的批次信息与收货登记不符，也就是说，虽然门店有同款商品在售，但投诉人所拿出的过期商品，并没有在店里流通过。”

另两个投诉也让张芹哭笑不得，“我们的库存显示，在投诉人出具的购买小票所显示购买时间的前一天，两款商品均已经库存为零了。但是，因为预包装产品条形码是全国通用的，所以仍然可以售出。因此几乎可以断定索赔人拿来的商品不是出自店内。”同时，与购物小票结账时间对应的店内监控画面也显示，结账者与投诉者并非同一人。在她看来，这些自查结果已经足够说明，商品被恶意调包了。

“普通顾客在买到问题商品后，一般都会情绪激动地讲述事情经过，表达不满。而可疑投诉的当事人则会第一时间跟门店谈价钱。”多年处理投诉的经验，也让张芹练出了鉴定“职业索赔人”的“火眼金睛”。

《食品安全法》中规定，“销售的食品出现过期或者变质，消费者可以要求支付商品价款10倍的赔偿，赔偿金额不足1000元的，按1000元赔偿”。张芹注意到，恶意索赔人都会利用这一法律条款，对一种商品进行多个收银台、多次结账，然后以单张小票1000元的标准进行索赔，以便获利最大化。

“一块十几块钱的米糕，漫天要价，甚至索要高达数千元的赔偿……”除了涉嫌“故意栽赃”，“鸡蛋里挑骨头”也搞得不少商家焦头烂额。

“我们店里销售的一款米糕，根据

制作工艺，生产过程中需要蒸煮，为了避免黏锅，会使用玉米皮垫在米糕的下面。这就意味着，包装过程中偶尔可能会有玉米皮粘在米糕上。”青岛崂山区一家大型商超企划部负责人王女士介绍，虽然从生产工艺角度说，玉米皮的使用必要且不会对食品安全产生影响，但在一些“有心人”眼中就成了敛财良机，专门挑选购买残留着玉米皮的米糕，并且以不在配料表中、不符合国家食品安全标准为由索赔，“最后经过协商，我们赔了对方2286元了事。”

### 管理岗竟没人愿意干

“超市管理岗相对来说流动性不大，但是由于食品类最容易出现恶意投诉，超市一旦选择赔偿，多半需要负责人承担损失，有时候一个月的工资还不够一次赔偿，所以几乎没有人愿意负责这个岗位。”

虽然看似漏洞百出，但一个现实情况是，大多数商家选择了“花钱消灾”。

俗语说“只有千日做贼，哪有千日防贼”。针对恶意索赔，一家在全国多地开有门店的品牌连锁商超不断优化进货和管理流程，例如优化供应商，严格收货登记，设置食品安全专员及自查奖励机制等，同时还会与打假人写下书面“和解书”。然而如此“严防死守”，2021年其青岛地区门店记录在案的索赔金额还是“再创新高”，超过15万元。门店负责人在与其他地区门店负责人交流中得知，有些兄弟店铺的损失更多。

与此同时，在与“职业索赔人”的纠缠中，围绕赔偿款，不止销售商，更多的“连带伤害”正在让零售行业的从业者感到“压力山大”。刘伟（化名）有着20多年的水产品加工销售从业经验，除了自营品牌水产品加工销售，他还是各大品牌商超的供应商，生意一度遍布青岛、济南、烟台、威海、临沂等山东各大主要城市，最好时年销售规模超4000万元，利润也有数百万元。然而生意越做越大的同时，他的产品也成了“职业索赔”群体的重点目标。

“水产品价值高，索赔金额大。”刘伟不讳言，早些年急速扩张的时候，的确有管理不到位，出现产品过期或者夹杂异物的情况，这些他都照价赔偿，毫不推诿，“事实上，正规的职业打假人，对于中小企业的产品质量和服务提升，有着一定的监督促进作用。”

然而近两年，刘伟感觉“风向变

了”。企业越来越重视产品质量管控，“职业索赔人”再从产品质量上找“把柄”很难，但“围猎”却并未结束，反而愈演愈烈。“他们会从产品标签上找漏洞，一旦国家对于某项标准或者配料成分进行了调整，而企业没有及时更新，就可能成为恶意索赔的‘众矢之的’。”

“因为我的很多业务在外地，一旦发生类似事件，我就要去现场处理，实在是耗不起。”为了避免不必要的维权成本消耗，跟不少同行一样，刘伟选择放弃规模，转而收缩战线，目前他已经逐渐停掉青岛以外的自营业务。“以前一年光是支付赔偿就得十几二十万，现在一年也要五六万。”

不只是销售的战线在收缩。由于难以承受“天价索赔”的压力，许多大型商超的“高危品类”负责岗正面临无人可用的尴尬。

“超市管理岗相对来说流动性不大，但是由于食品类最容易出现恶意投诉，超市一旦选择赔偿，多半需要负责人承担损失，有时候一个月的工资还不够一次赔偿，所以几乎没有人愿意负责这个岗位。”刘先生是一家超市快消商品部负责人，他的部门又下设快消烟酒、休闲食品、清洁用品、母婴用品等小科室，其中，休闲食品负责人更换最为频繁。

### 加装80个探头防“碰瓷”

“我们整个卖场产品达两万多，单是休闲食品排面上的产品就有四千多种，就拿生产日期实物查验来说，想要每天检查，就算不干其他工作，起码也得要十几个人，而现状是，雇两三个人已经是我们的成本极限了。”

既然认为是“职业索赔人”碰瓷甚至涉嫌恶意栽赃敲诈，为何不通过法律手段维护权益？

“遇到可疑投诉，除非有直接有力的证据，否则很难把他们绳之以法。”在张芹看来，“举证”是维权的一大难题。张芹记得去年9月处置的一次投诉，打假人投诉在购买的多款商品中发现异物，因为太过可疑，门店选择报警。后来，警方在打假人的车后备箱发现了制假工具，并据此认为对方有作案动机，依法采取措施，“除了这种，成功维权的情况非常少。而那人接受完处罚后仍猖狂至极，竟然还到店内进行威胁，声称还有很多问题商品可对门店进行索赔。”

（下转A10版）

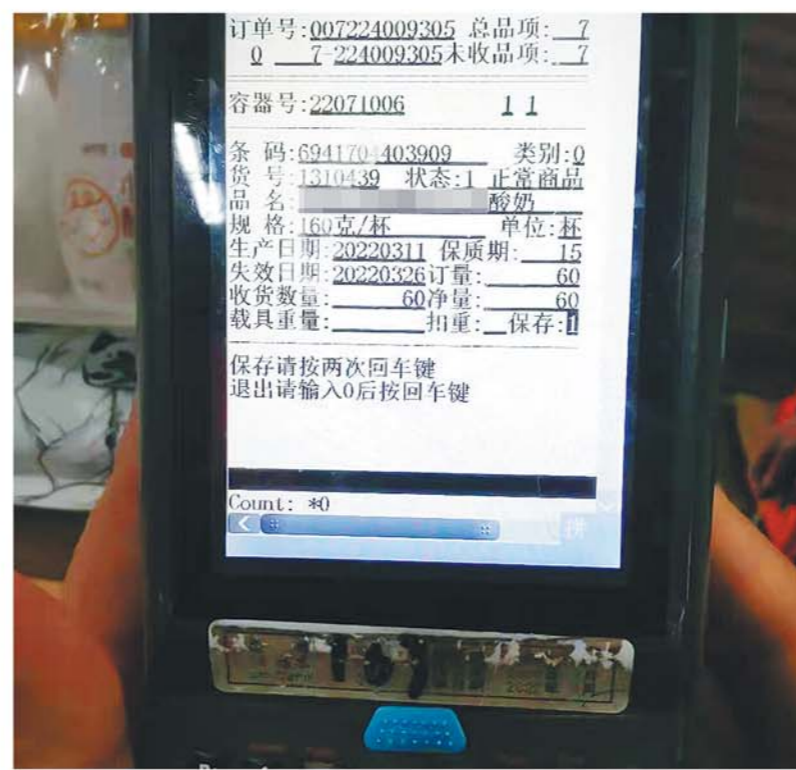
### 揭秘 职业索赔背后手法

1 “职业索赔人”专门盯着商品瑕疵、批量购买，甚至伪造证据对商家进行敲诈勒索

2 恶意索赔乱象更是呈现出团伙化、年轻化、行业化等趋势，并催生出一条分工专业、可批量复制的灰色产业链

3 从其操作流程看，可以概括为“一买、二谈、三举报、四复议、五诉讼”

4 即便商家不惧时间、精力、金钱等成本消耗，奉陪到底，接下来还可能面临对方网络曝光的“撒手锏”



门店在收货时都会登记批次信息。



卖场工作人员正在对货架商品进行检查。

