

理由：零售商业企业在正常经营中会多次遇到职业打假人的投诉

（有时直接联系商家索要钱财，有时投诉到政府相关职能部门），

很多案例给合法合规的商家造成了不必要的处理此类问题的工
作量，因为每个案例的处理都会占用和消耗经营者大量的时间和

精力，甚至对经营者造成了很大的心理障碍，形成对正常经营秩

序的干扰。将部分在零售商家发生的职业打假人案例汇总如下：

案例一：职业打假人投诉某零售企业经营散装冷冻水饺，反映

2013年商务部出台政策不得出售散装裸露速冻米面制品。通过了

解，2007年商务部下发的只是一份行业标准，是针对生产厂家的

标准。依据2015年新食品法，并没有不允许零售企业拆零销售

速冻食品，作为经营者采购速冻米面食品时有完整的包装，完全

符合国家要求；在销售过程中，为了方便顾客，满足顾客的小份

量需求，进行拆零销售，在符合储存条件下且采取了必要的遮挡

措施，以食品安全法第六十八条按照食品包装上的食品名称、生

产日期、保质期、储存条件、厂家名称、地址、电话、配料进行

了如实公示，在无任何影响食品安全的情况下让顾客了解商品相

关信息，允许销售。案例二：职业打假人投诉某零售企业经营包

装好的威化饼和圆形小饼干，未标注生产厂家、保质期、产品配

料成分，认为属于三无产品。实际上商品为非定量包装商品，在

引进时商品外包装标签完全符合规定，作为食品经营者销售散装

食品时，已在散装食品陈列位置对应放置了标示，标明了食品的

名称、生产日期、保质期、储存条件、生产者名称、地址、联系

方式、经营者名称、地址、联系方式，做到了保护消费者的知情权、选择权和监督权，完全符合散装食品标示的规定。案例三：职业打假人投诉某零售企业经营的盒装手撕猪肉条，超范围添加乳牙菌清。商家在商品引进前索要了相关证件包括第三方检测报告、批次质检报告均无任何问题，此添加剂乳牙菌清为新型配方的添加剂，后期为了解决问题，厂家又专门出具了乳牙菌清的相关证件，证明允许添加，问题才得以解决。……以上案列发生后通过分析，这些职业打假人的直接、唯一目的就是为了索取钱财，却打着“打假”的道义幌子，以此为职业赚取经济利益，他们的目的不是维护消费者的利益，更不是为了促进商家改善问题。他们的心态是，挑出的问题如果找生产厂家，厂家一般不会理睬，所以就找流通零售商家，商家碍于管理成本，很多时候是不得已给些钱解决问题，“花钱消灾”；如果不给钱，这些职业打假人就向相关职能部门投诉，借职能部门给商家施压，商家很被动，不管哪种方式他们获得利益的成本很低。案例发生后通过落实，其实大多数商品是合规的，商家是可以正常经营的，但是由于职业打假人的不专业，一心想钻空子得利益，给商家带来不必要的麻烦、精力耗费及心理阴影，对正常经营形成干扰。同时这些人也给政府相关职能部门带来了没有价值的工作量，这些职业打假人冒充一般消费者，绑架上相关职能部门，占用了公共资源，却达到实现自己的利益目的。

建议和办法：1、建议政府相关职能部门接收到职业打假人的投诉，向商家了解情况后，进行研究分辨，利用自身职能部门的专业度与职业打假人谈判与回复，减少商家投入成本去解决此类问题，勇于保护商家正当的经营行为，为合法合规的商家站台。对于接收到的投诉举报确属客观、合理的，通过检查、指导，帮助和促进商家进一步改进规范。2、建议政府相关部门通过进一步建立规则，打击不良职业打假人，规范和约束职业打假人行为；只要允许其存在就让他发挥积极正向的作用，不让不良职业打假人钻空子。通过进一步建立规则和市场秩序，保护合法合规的商业企业不受干扰，获得良好的营商环境。