

连跑超市19家门店 男子买59瓶油索赔11万

理由：有机认证标志过期 商家：拒绝“碰瓷式打假”

近日，外地一男子连续两日到海口一超市19家门店，扫货59瓶有机山茶油。之后，以有机认证标志过期为由索赔11万余元，超市明确表示，拒绝“碰瓷式打假”不予赔偿。男子通过网络发帖施压，商品供应商为息事宁人向对方支付5000元达成和解。此事恰逢新修订的《市场监督管理投诉举报处理办法》即将于下月施行，“碰瓷式打假”的界定与规制成为社会关注焦点。

□南国都市报记者 姜飞文/图



超市下架的有机山茶油

新规解读： 明确禁止恶意索赔 优化营商环境有法可依

针对这一事件，北京律众律师事务所杨勇律师指出，李某明知产品仅为标签瑕疵而非质量问题，却通过多门店大量扫货、网络举报施压、索要高额赔偿、获利后删除帖文等一系列操作，试图牟取不正当利益。此行为与正常的消费者维权有着本质区别，正常维权旨在保障自身合法权益、督促企业规范经营，而“碰瓷式打假”则以盈利为目的，利用企业怕麻烦、怕影响声誉的心理进行要挟，本质上已超出合法维权范畴。

值得关注的是，针对此类滥用投诉举报权利的行为，国家层面已出台明确规制政策。公开信息显示，2025年12月30日国家市场监督管理总局令第121号公布了新修订的《市场监督管理投诉举报处理办法》（以下简称《办法》），该《办法》自2026年4月15日起施行。

《办法》第十六条明确规定，投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理，其中包括“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务”。第十七条进一步细化了判断标准，明确市场监督管理部门判断投诉是否属于本办法第十六条相关规定的情形时，可以考虑以下因素：（一）购买商品的数量、次数、频率等与商品保质期或者消费者的通常消费习惯明显不符的；（二）同一投诉人对同一经营者、同一类商品或者服务、同一类问题短期内大量投诉，或者不同投诉人恶意串通，对同一经营者、同一类商品或者服务、同一类问题短期内集中投诉等。

此外，《办法》还新增规定，不得滥用投诉举报权利牟取不正当利益。为恶意索赔划定了红线，明确禁止滥用投诉举报权利、利用投诉举报牟取不正当利益的行为，旨在遏制恶意索赔，保护经营者合法权益，维护市场经济秩序和市场监督管理秩序。

据央视公开报道，国家市场监督管理总局执法稽查局消费者权益保护处相关人士接受央视采访时曾明确指出，实践中有一小部分人明为打假实为碰瓷，追求小错大赔、小过重罚，破坏营商环境，甚至铤而走险，以敲诈勒索、诈骗等违法手段索赔。因此，新修订的《办法》将有效规制此类恶意索赔行为，为优化营商环境提供有力的法律保障。

同时，根据《有机产品认证管理办法》相关规定，在产品或者产品包装及标签上标注有机相关标识需严格遵循认证要求，此次涉事企业因员工操作失误导致标签瑕疵，从而引发事件，提醒企业需加强标签管理，避免类似问题发生。

各方回应： 标签瑕疵非质量问题 为息事宁人供应商支付5000元

据了解，接到投诉后，超市方面根据处理投诉流程，先行下架涉及投诉的山茶油并就相关问题进行核对。

“我们在进货查验、资质审核、质检把关等方面，全流程规范管理。”超市相关负责人称，供应商向超市供应上述产品时，提供了有效的“有机产品认证证书”，后经供应商与生产企业核实了解，之所以出现投诉，是因为厂方工作失误，工人在部分产品包装上张贴了旧的有机产品溯源码。

涉事产品供应商海南盛禾农业科技集团有限公司负责人苗先生接受记者采访时称，李某购买产品后扫描查询到的是2024年到期的有机认证证书，有效期为2023年10月17日至2024年10月16日。

“有机认证证书到期后，企业已重新申请进行了认证，有效期为2024年10月17日至2025年10月16日。”苗先生表示，旧的有机溯源码还有少量库存，生产企业员工操作失误，在部分包装上使用了旧溯源码，最终出现李某扫描查询有机认证有效期时，查到过期有机认证证书。

对于李某提出的高额索赔，超市方面明确表示拒绝。不过，苗先生为了息事宁人，最终与李某协商一致，同意向其支付5000元补偿金。

2月27日晚，苗先生向记者证实，5000元补偿金支付给李某后，对方将在微博和微信公众号发布的3篇举报帖文全部删除。此外，李某还出具了一份给海口市场监管部门的撤诉申请书，称企业与其已经和解，合法权益得到了保障，故申请撤回投诉，无需相关部门书面答复。

监管部门： 涉事产品符合质量标准 针对标签瑕疵已责令整改

2月28日，记者从海口市市场监管部门了解到，此前，海口市市场监督管理局综合保税区分局已介入该事件调查。经监管部门核查，涉事产品符合质量标准，针对商品标签溯源码贴错问题，已经向超市方面作出了责令整改的通知。

3月1日，办理此案的工作人员告诉记者，李某短期内在不同门店大量购买同一商品的行为，超出了消费者正常的消费需求，且没有向监管部门进行举报，而是私下与商家沟通进行高额索赔，其动机明显不属于普通消费者。因此，对李某要求高额索赔行为不支持。

苗先生告诉记者，李某的行为属于典型的“碰瓷式打假”：“涉事产品经检验检测均为合格产品，举报人发现产品标签方面存在瑕疵后，多频次、多门店、全品类进行扫货购买，且刻意诱导门店提供更多有瑕疵的产品，其行为明显超出了消费者正常需求，要求高额赔偿的诉求更是典型的恶意索赔。”苗先生表示，此类行为不仅扰乱了企业的正常经营，同时也是对本地营商环境的破坏，面对激烈的市场竞争，职业打假人“碰瓷式打假”行为令小微企业疲于应对。

事件经过： 购买59瓶同一品牌山茶油 男子索赔11万元

今年2月8日、9日，辽宁的李某连续两天先后前往海口旺旺超市旗下王府井、海垦、金盘、振兴等19家门店，分批购买了59瓶盛禾有机山茶油，总消费金额达11730元。

2月27日，海口旺旺超市相关负责人告诉记者，李某在购买上述商品过程中，还曾向一门店工作人员提出订购更多该品牌有机山茶油的要求。“当时采购人员与供应商联系要货，但由于对方没有存货，所以李某未能购买到更多同品牌山茶油。”该负责人透露，李某在购得59瓶山茶油后，以产品包装标签上的有机产品认证标志过期为由，向超市提出了高达11万余元的索赔要求。遭拒后，李某又通过微博、微信公众号发布了3条帖文，举报超市销售“涉假有机山茶油”，试图通过网络舆论向超市方面施压。