

学校的理想装备

电子图书·学校专集

校园网上的最佳资源

王海自述——我是刁民

 **eBOOK**
内部资料 非卖品

《王海自述 - 我是刁民》

王海 刘元 于今 著

打击假冒伪劣，事关政治，事关政府威信，事关国家和民族的前途！

——朱熔基同志如是说

和欺诈消费者的违法行为做斗争，是每个公民的责任和义务

——王海如是说

主动买假的人也是消费者！而且这种人原本是《消法》

立法宗旨所提倡的人。第 49 条的立法，就是要培养像王海这样扫除社会垃圾、扫除假

冒伪劣商品的“清洁工”

——著名法学家何山如是说

王海本人是守法的，他在运用国家赋予他的权利依法行事，经营者制假售假是违法的，

王海是以守法对付违法，守法的人向违法的人索赔难道有什么过错吗？

——名经济学家厉以宁如是说

从消费者协会的角度来说，应该提出一个口号，这就是希望千百万个王海站起来，对

市场经济进行监督，促进我们的社会主义商品经济健康发展。

——中国消协投诉监督部主任武高汉如是说

“王海现象”留下太多的故事，太多的思考。

——记者刘元如是说

王海的名字是会被载入中国消费者运动史的。

——编辑于今如是说

武松打老虎，王海打老鼠，两个英雄，一双好汉。

——责任编辑如是说

*

第一章 我不是刁民（王海自述）

出身于忠厚良善之家为父分忧，弃学经商 16 岁只身闯京城，两年净赚 20 万投资餐馆决策失误，干赔 30 多万偶识《消法》试一把隆福大厦为什么不赔我是“刁民”还是“聪明的消费者”

第二章 历时八载《消法》出台

法律说：隆福大厦欠王海钱雾里看花：借我一双识假的慧眼要发财。搞药材；想致富，开药铺刘胡兰家乡流淌的假酒当中国的水泥这样的产品该送给敌人'93 中国打假立法年

第三章 向京城商家二次挑战（王海自述）

“欺诈行为”终于有了说法“你丫的怕不怕有人弄死你”“无假冒商品商店”照卖假货 Bp 机留言：马上去八宝山只要你能拿出北京，钱就是你的假不怕打真怕打店大欺客倒打一耙

第四章 京城争说“王海现象”

“刁民”公开亮相说困惑为“王海现象”喝彩国内外传媒爆抄王海京城商家褒贬不一“我们把王海当作‘假货天敌’”“王海再来我们不卖他东西”

第五章 我是中国打假获奖（王海自述）

隆福大厦终于认错中国奖励打击假冒商品的青年王海“王海是学法护法的模范”防火防盗防王海京城著名商场面临高额索赔考验制假贩子掏 20 万元巨款买我的项上人头企业家投 100 万天价保我一条性命

第六章 徐涛：愿做第二个王海

“我要学王海”买了件“三无”皮衣反成被告一气之下当上“王海”京城首例知假买假案起诉人以“打假”为职业我干不了

第七章 我是一匹来自北方的“狼”（王海自述）

“报告，王海杀到！”南下打假，兵败羊城“你不要把大企业搞垮嘛”“王海走了，王海现象不会消失”胳膊拧不过大腿

第八章 张磊：惠州“走麦城”

捷足先登拿到了三倍的赔偿死猪不怕开水烫谁不说俺家乡好电话：我枪毙了你梁山是被逼上去的

第一章 我不是刁民

我不是刁民。

根据家谱记载，我们家的祖籍是位于今河南省境内的小云南大柳树。据说，青岛人的祖籍很多都在河南。

我爷爷解放前是在青岛港做点心生意的。爷爷 16 岁时死了老爷爷，赤手空拳闯荡青岛，最初是在点心铺睡面板，做学徒。经过几年的含辛茹苦，终于学会了手艺，自己撑起了一个小小的门脸。爷爷的点心生意一度曾做得十分火爆，爷爷做生意的原则是童叟无欺，所以拥有良好的信誉。

不幸的是，在爷爷 40 多岁的时候，家里的人染上了“虎烈拉”，也就是现在说的霍乱，一时间爷爷失去了所有的亲人，爷爷的原配妻子和两个儿子全都被可怕的瘟疫夺去了性命。爷爷侥幸捡了一条命，却也因为治病抓药耗尽了千辛万苦积攒下来的家产。

爷爷是一个有骨气的汉子，他并没有被这场家破人亡的灾难击垮，又凭着顽强的意志生存了下来。后来娶了我奶奶后又生下了我爸爸，我二叔和三个姑姑。到青岛解放时，爷爷的点心生意又做到 500 块大洋流动资金的规模，并且在青岛台东吴家村购置了 8 间大瓦房。

50 年代政府进行工商业改造，财产充公后，爷爷被发配到郊区进行 20 年的劳动改造。

爷爷一辈子只会做生意，根本不会种地，在乡下受尽了欺辱。我爸爸，二叔和三个姑姑就在这样恶劣的环境里长大成人的。

爸爸高中毕业后做了民办中学教师。

爸爸做了教师后由于不善于人际交往和巴结上司，以至于虽然他所教的班高考升学率在区里一直保持第一，但始终不能转正，不能得到他应有的待遇和荣誉。

1973 年 10 月 28 日我呱呱坠地，来到了人世间，1975 年 9 月 9 日我又有了一个弟弟名叫王峰。

80年代中期，爸爸辞了教职到城里承包了一同中学的校办工厂，生产镶照片的相架等产品。由于工厂污染环境，在城里遭到周围居民的反对。于是1987年底，爸爸迫于无奈，把工厂迁到了青岛市郊。

工厂的搬迁也使我和弟弟的生活受到了很大影响，从小学二年级开始，我和弟弟便与父母分开住。我们上学住城里（家里），父母住厂里，每个月我和弟弟从父母那里领取生活费挑门单过，自己照顾自己。直到初中毕业后，父母才搬回家里与我们同住，由于这段生活的磨炼，使我和弟弟很早便具备了独立生活的能力。

爸爸是个老实巴交的人，在商场如战场的激烈竞争中，为人处事过于本分，过于信赖他人，加上缺乏科学的管理经验和手段，使工厂疏于管理，存在着不少漏洞，厂里偷盗成风，防不胜防。尤其是工厂设在北京的办事处，更是贪污盛行，工作人员携款潜逃的丑闻时有发生，秋后算帐都是赔本干吆喝。

迫于无奈，父亲和我商量，看我能否去北京主持办事处的事务。那一年是1989年，我初中刚刚毕业。考虑到我去北京可能会帮父亲解决一些实际问题，能帮家里做点事情，我做为长子，感到义不容辞。于是我忍痛结束了继续求学的念头，虽然我当时的学习成绩在全年级400多名学生里一直名列前20名。

到北京后，我接管了办事处的财务和业务方面的工作。虽说年纪小，但我本本分分认认真真地做事待人，很快就熟悉了环境和工作，当年基本上便扭亏为盈。

1992年，父亲承包的工厂转产树脂产品向韩国输出，办事处的业务基本结束，我开始成为上海一家灯具厂的北京地区总代理。

在工作的同时，我深感自身知识的不足，一有空闲时间，我就去书店看书或者买书，通过不断的学习来充实自己。同时，我还参加了有关外贸和法律的函授学习班。在不断的了解掌握新知识的同时，我的信心也在一天天增强。

1993年，我在人生的旅途上摔了头一跤。

当时我在工作上取得了不小的成绩，又是家里的长子，不善于经营的爸爸似乎看到了希望，对我言听计从，信任有加，凡事都放手由我自己作主。我当时因为在短短的两年之内为家里赚了近20万块钱而自我感觉良好，结果，在没有认真做出调查、评估、论证的情况下，盲目地投资了30多万元巨款在河北某地开了一间餐厅。谁知，人算不如天算。我的餐厅刚刚开张一个月，当地政府就在餐厅门前修路，这一修就是一年多。

30多万块钱全打了水漂儿不说，还白白耽误了大家一年多的工夫。我在北京的灯具业务也因此受到极大影响，不得不提前解除总代理合约。

把北京的业务全部料理完了以后，我返回青岛家中。在家里，我经常因为投资餐厅的失败而听到母亲的唠叨和埋怨，搞得我如同罪人，万分沮丧。出于对家里的内疚和难以忍受母亲的唠叨，1994年我又独自回到北京，为一家青岛的港资电器公司开拓北京市场。

做任何事情都有失败的可能，俗话说，吃一堑长一智，只要人的精神不垮，总会有成功的希望。投资餐厅的失败，是由于我的盲目乐观和轻举妄动，其根源还是在于知识贫乏造成的判断失误。重返北京后，我决心寻找更好的学习和实践的机会。

1995年2月，我陪表弟大刚来到北京。大刚喜欢音乐，他想报考中央音乐学院。

大刚请了一位老师辅导，他每天都去上课。而我整天闲着没事，逛商店、逛书店几乎成了我每天生活的内容。因为我一直在自学法律，所以逛书店翻的多是法律方面的书。一天，在东城宽街的一间法律书店，我无意中翻到了一本《中华人民共和国消费者权益保护法》。

开始，我只是随便翻翻，但是翻到第49条时我睁大了眼睛，我国民事法律多年来的赔偿原则一直是损一赔一，而《消法》损一赔二的规定，增大了赔偿力度，这无疑意味着法律的进步。我对《消法》由此产生了浓厚的兴趣。

经过一番研究，我发现《消法》有自相矛盾之处。如：《消法》第2条规定“消费者为生活消费需要”进行消费受《消法》保护。第6条、第9条规定“消费者有监督权”。第49条规定“经营者有欺诈行为要加倍赔偿”。并解释第49条就是要运用利益驱动机制调动广大消费者的积极性，主动同违法行为做斗争。问题在于，消费者如果主动与违法行为做斗争，那么消费者的消费行为就应该不属于生活消费行为，应该是消费者行使监督权的消费行为。令人困惑的是，哪些属于生活消费需要和如何行使监督权，《消法》并没有明确详细的规定。

如此一来，消费者行使监督权的时候受不受《消法》保护就成了问题。经营者若否认自己有欺诈故意，并指责消费者不是消费者，指责消费者没有受到欺诈，那《消法》第49条岂不形同虚设？

我觉得《消法》并不具备可操作性。

3月的一天，我打开电视机的时候，正巧北京电视台《经济社会18分钟》栏目在播放一个“悬赏打假”的节目。节目中记者买了两只假“鳄鱼”票夹索赔成功。全国人大法工委巡视员何山先生在节目中讲《消法》第49条就是要消费者从中得到实惠，主动同假货做斗争。我看了将信将疑，又重新对《消法》第49条产生了兴趣。我准备尝试一下，如果买的是假货，能加倍赔偿当然好，最不济也得给我退货，无非损失点儿车费、时间而已。

闲着也是闲着，就当是娱乐娱乐。假货嘛，反正到处都有。

3月25日，我来到北京隆福大厦。在二楼电讯商场，我看到标价85元一副的日本索尼耳机合模缝处有小毛刺。虽然包装精美，我还是感觉不对劲。在我印象中，日本产的东西是不应该存在这么明显的瑕疵，特别像索尼这样的大公司。再说日本的注塑生产技术也不至于如此差劲。我还发现，这种索尼耳机包装上居然印着日本另外一家株式会社的名称。我让售货员拿出来仔细看了看，越看越觉着耳机像是假货。

奇怪，当我准备买的时候，心里却又犯起嘀咕来，看着看着又觉着像真货了。售货员见我看了半天不买，很不高兴地把耳机收进柜台。

我在二楼逛来逛去，琢磨买还是不买，万一是真货的话，质量这么差劲，不符合我买东西的一贯原则。我买东西，向来是最讲究品质的，即使买了送人也不能买质量不好的东西。

如果是假货，那么一切就都好办了，赔不赔我不要紧，整个索赔的过程肯定非常有趣。犹豫了近半个小时后，我终于下决心花170元买了两副。我安慰自己，即使是真货大不了拿去送给大刚的同学，反正也就百十来块钱。

回到招待所，我马上查到了东城区消协的电话和地址。电话打到消协，

一直没有人接。

我出去拦了辆出租车，可司机不知道东城区消协在哪儿，我只好让他把我送到东城区工商局附近下了车。在工商局查到了消协的地址后，我开始在下午明晃晃的阳光下边走边问路，大约问了七八个人，拐了十几个弯走了好几千米路，才在一条不起眼的胡同里找到了东城区消协。很不幸，消协的房子正在翻建，除了一堆堆砖头。砂子、灰膏和忙忙碌碌的建筑工人外，不见一个消协的工作人员，也没有任何显眼的告示牌告诉我消协的临时办公地点在哪儿。问工人，谁也不知道，问胡同里的居民，也是一头雾水。等我七拐八拐从胡同里走出来的时候，天已经擦黑了。

第二天，我给市消协打电话，询问东城区消协在哪儿，没想到，接电话的人竟不知道。

在问了我需要什么帮助后，市消协的人告诉我，要找消协投诉的话得先把商品送到技术监督局去进行鉴定。

我又给市技术监督局打电话，接电话的人告诉我，鉴定要先到东城区技术监督局。

东城区技术监督局也深藏在一条盲肠似的小胡同里。我费了老大劲找到后，接待人员说，这种品牌的真伪他们不能鉴定，得去找市技监局。

市技监局在京城北郊，从我住的招待所打车过去花了 20 多块钱。接待投诉的先生让我把一些投诉的表格填了，又问了具体情况，然后向我说明他们对消费者要求加倍赔偿无法提供支持。关于耳机的真伪问题，他们得送到索尼公司进行鉴定，时间多长难说，市局要办的案子多着呢。不过，一般来说 3 个月之内肯定会有结果。

做个鉴定要 3 个月，我一听头就大了。我马上拿回耳机，又向那位先生要来了索尼驻京办事处的地址和电话。我决定自己去鉴定。那位先生大惑不解，一再追问我到底想要干什么。

索尼公司驻京办事处客户服务部的李小姐肯定地告诉我，我所买的 SONY — HP — F505BK 是假冒产品，索尼公司的耳机产品中并没有这一型号。我要求李小姐帮我出具一份书面证明，但是李小姐请示了她的上司后，拒绝了我的要求。理由是，索尼公司不对消费者个人出具书面证明。李小姐解释道：“要是每个买了假索尼产品的消费者都来找，那我们怎么开展工作？”或许是看到我那失望的表情，她提醒我，要想拿到书面鉴定，得让法院，技监局或工商局等有关部门来找公司才可以。

一无所获的我，只得悻悻地离开索尼公司驻京办事处。在路上我左思右想，怎么办呢？技监局我是不能再给人去添麻烦了，消协找不着，看来，我只有去工商局投诉这最后一条路可走了。

在快要跨进东城区工商局大楼的时候，我突然间产生了计算一下这两天来开销的念头。

结果一算，包括住宿费、餐费、交通费等等加起来已花去 200 多元。如果就这样进了工商局去讨说法，即使加倍赔我 170 元岂不是还是亏了？赔本干啥，没人愿意于这号傻事。想到这儿，我转身离去，回招待所去找到表弟大刚。

我和大刚立刻打车到隆福大厦，并告诉大刚具体的售假柜台，然后让他去买了 10 副假索尼耳机。我计划和大刚分头去工商局投诉，这样便可以告诉工商局我们受到了欺诈，还可以省去可能会遇到的一些麻烦。我知道我

是在做一件正确的事情，但是我不想惹太多麻烦。

真是计划赶不上变化，无论我如何动员，大刚就是不肯自己单独去工商局投诉，一是不好意思，另外是怕将来被同学知道了让人家笑话。我好说歹说，加上运用了利益驱动机制（我答应大刚把索赔回来的钱分一半给他），大刚才极不情愿地答应陪我一起去工商局投诉，如果让他自己去投诉，就是把赔回来的钱全给他也没戏。

3月28日，我们把发票、耳机全都交给了东城区工商局经检科。关于为什么买这么多耳机，我们解释是因为大刚在中央戏剧学院借住别人的宿舍，要买几副耳机送入。为什么知道耳机是假的以后还要买，是因为我买完并去鉴定后没有及时通知大刚，而大刚自己买完后我们才碰面，所以就一块儿来工商局投诉了。

一个多月后，东城区工商局的人告诉我们，工商局属于行政执法机关，索赔属于民事纠纷，工商局无权干涉，只能进行调解，并转达隆福大厦的意见：只退赔先买的两副耳机，后10副属于“知假买假”，而且他们也不是故意卖假，所以只退不赔。考虑到我们耽误的时间和浪费的精力，同意给200多元补偿金。

这恐怕是在市场中首次出现“知假买假”这一概念。我当即拒绝了“隆福”的处理意见。法律是不能随便打折扣的，实在不行就让法院进行裁决。我喜欢法庭上那种庄严和肃穆，我喜欢法律的严谨和一丝不苟。法律从来没说过“知假买假”不赔。

大刚投考中央音乐学院落榜。于是，我们5月1日回到了青岛。

回到青岛后，我一直都在思考向“隆福”索赔的事情。

耳机是假的，商家卖假的事实是真的，我向工商局申诉的理由也站得住脚，可“隆福”为什么不赔呢？

工商局说“隆福”不是故意售假，也是受害者。这个我想倒也有可能，一个商场卖好几万种商品，马马虎虎进几种假货来卖也很正常。但是，商场有进货把关的义务，不能尽到自己的义务，当然要承担赔付责任。再说，没有任何一个消费者能够证明商场是故意卖假还是无意卖假，同时也不可能有哪一个经营者会傻到自己承认自己是故意卖假。

那么，商家售假算不算欺诈行为？有欺诈行为等不等于构成欺诈或使人受到欺诈？

这一点法律没有说明。但是民法上有“欺诈”这个概念，构成欺诈有三个要件，一是主观故意，二是实施了欺诈行为，三是造成了他人的错误判断。从字面意思理解，“欺诈行为”应是个单独的概念，指那些在客观上将会使他人产生错误判断的行为。如果这么理解，只要商店有卖假行为，就要承担赔付责任。遗憾的是法律上没有什么是“欺诈行为”这一概念。如果按照构成欺诈来理解执行《消法》第49条，那么“隆福”大可不必赔我们一分钱，因为“隆福”是不可能承认故意卖假的。

消费者买到假货说自己是受到欺诈不会存在大多问题，如果我和大刚分成两个人分别去工商局投诉，我想可能就不会有这么多麻烦了。

经过一番分析，我认为，到“隆福”索赔不顺利的原因，主要是因为策划不周，让人一看就是知假买假。既然是知假买假，那么就不存在造成错误判断一说了。“隆福”不赔第二次买的10副耳机，也有一定的道理。

可是，《消法》规定消费者对经营者有监督权，行使监督权的方式之一

是举报，消费者如果不去购买假冒伪劣商品，那怎么举报？

看来，法律虽然在进步，但法律的可操作性，还存在一些问题。

这事过去也就算了，我也不可能总把它放在心上。可是法律对我的吸引力却更加强了。

就在这时，我突然一连几次接到了北京同一个人给我发来的同一个内容的电报……峰回路转，柳暗花明，事情开始有了转机。

通过与北京记者高秀东、洪丹的热线联系后，我提笔给《中国消费者报》写了几封信，后被该报刊登，节略如下：

隆福大厦以非故意销售假冒伪劣产品为由拒绝赔偿，但是，《消法》第49条规定经营者有欺诈行为的必须加倍赔偿。法律规定的是欺诈行为而非欺诈。欺诈可因主观故意和非故意决定是否构成，但欺诈行为并不受主观意愿的影响，无论经营者故意与否，均可构成欺诈行为。隆福大厦销售伪劣产品，本身就是一种欺诈行为。作为受害者，我要求赔偿是完全合理合法的。再者，经营者若要证明自己为顾客实施的欺诈并非出于故意，完全可以找出许多冠冕堂皇的理由。倘真如此，《消法》第49条便形同虚设。

我在隆福大厦先后买了12副假“索尼”耳机。后来隆福大厦答应对我先买的两副耳机加倍赔偿，后买的10副“隆福”以我购买时已知是假冒产品为由拒绝加倍赔偿。《消法》第49条并未规定消费者在什么情况下受到欺诈可以不加倍赔偿。“隆福”对我所买的12副耳机皆应加倍赔偿，没有任何商量的余地。隆福大厦及有关部门对此事的处理态度，是极不负责和违犯法律的。过一段时间，我将去北京用法律保护我的合法权益。我相信法律永远是公正的。

从事发至今我的直接经济损失已达500多元。清单如下：

鉴定投诉费（不含公共汽车车票）40元；

电话费约20元；

去京取钱食宿车费等约350元；

尚未退款（耳机两副）170元，

合计580元。

1995年8月4日，《中国消费者报》在一版以《刁民？聪明的消费者？》为题，就我在“隆福”买了假索尼耳机要求依法索赔一事，进行了专题讨论。

全国人大法律工作委员会巡视员、《消法》起草人之一、民法专家何山表示：

当今假货猖獗肆虐，所以起草《消法》时就考虑到鼓励消费者向贩假者开战。设立加倍赔偿条款，就是让消费者靠买假货发财。这个消费者很聪明，也很勇敢，应评他为'95最聪明的消费者。隆福大厦无权管消费者出于什么目的掏钱买货，你商场首先不能卖假货。企业财产不是靠卖假货得来的。

何山，这位在我后来的人生道路上，在中国消费者权益保护运动中，都起过重要作用的学者，在本书的后面，将会多次出现，并有专章述及。此时，他是最早一批站出来，坚决支持消费者队法律为武器，购假索赔，给违法商家“开刀放血”的人士之一。

中国社科院法学所民法室主任梁慧星则认为：

隆福大厦第一次售给消费者两副耳机有欺诈，“隆福”对这批“索尼”耳机的产地作了不真实的标志是否出于故意，不能以经营者的说法为准。即使“隆福”没有主观上的故意，但不真实标示的事实依然存在。至于消费者

第二次在“隆福”购买10副耳机，“隆福”不构成欺诈，理由是消费者在购买之前已知道此型号的耳机是假货，没有陷入错误的判断。对此，也让“隆福”加倍赔偿，就会使消费者获得不当利益。

中国消费者协会投诉部负责人坦言：

不管隆福大厦知不知道是假货，不管消费者出于什么目的，都应加倍赔偿。应提倡大家做这样聪明的消费者。制做假索尼耳机的人存心欺诈是无疑的。隆福大厦作为销售单位，若知假贩假，应加倍赔，若不知有假也应本着先行负责的原则先加倍赔给消费者，再向造假单位追偿。隆福大厦应反思为什么把不住进货关。……至于“王海坑企业”一说，不成立。《消法》起草时，就考虑到用利益机制调动消费者打假积极性，所以才设了加倍赔偿条款。如果非把这说成是“坑”，我认为“坑”得好。目前我国总的情况是成亿消费者被假冒伪劣坑害，人们常有到底哪卖真货的困惑。在这种情形下，是应该多几个“坑”那些卖假货的商店的消费者。

隆福大厦电讯商品部安经理说：

王海第一次购买两副耳机是纯消费行为，经鉴定是假货，隆福大厦认打认罚。但消费者在知悉这种型号的索尼耳机是假货之后又买了10副，其动机就值得考虑。既然已知是假货，为何还要购买呢？……‘隆福’两次卖耳机给王海本身不构成欺诈，欺诈必须有主观上的故意，我们是无意识的。作为‘隆福’，不可能有意识地组织假货，卖给消费者。但无论怎样，王海在隆福大厦买到了假耳机，并受到了一定的损失，说明我们进货把关不严，对消费者帮助我们发现假货的做法表示感谢。

他的商业同行，赛特购物中心公关部经理鲍简提出：

前后两次都应加倍赔偿。作为销售者，你不知道顾客的购买目的，也无权无需去问，你只提供货真价实的商品就是了。收了人家的钱，就得给真货，这对所有的顾客都一样。所以，不管是什么原因，卖假货事实一旦发生，就该按有关规定办，加倍赔人家，这是商家的本份。

讨论见诸报端后，《中国消费者报》收到大量的读者来信和来电，要求积极参与讨论。

于是，该报连续又发了3期专题讨论稿件。在讨论中，绝大多数人都以不同的形式表示了对我的支持，认为我完全应该获得加倍赔偿，但也有少数人认为我在钻法律的空子，不能提倡，发现假货还是应该举报等等观点。

无论支持还是反对，我骤然成了公众舆论关注的对象。

尽管有强大的舆论压力，隆福大厦却仍未对我进行赔偿。假冒伪劣由来已久，消费者维护自身权益的路还很长。

第二章 历时八载《消法》出台

王海“隆福”碰壁后，坐上火车回老家了。虽然他曾经多次到过北京，但这一次的感觉与从前相比绝对不同。

当然，他无法预知后来所发生的事情，更不可能想到自己已经创下了一件轰动全国的“壮举”，这将把他送上一条崭新的人生之路。

他只知道自己还得来趟北京，法律对他说：“王海，隆福大厦还欠你钱！”

不错，他是在“知假买假”。但他没有恶意，心眼并不坏。他不过是喜欢法律，正在学习法律的功课，而法律就是那么说的。他只不过挑了一样最便宜、最不起眼的小商品，体验了一下法律实践的过程。而这一过程起码告诉他这样一个事实：要想把法律不折不扣地落在实处，还有相当的难度。

1995年4月，就在王海为那12副耳机在北京街头四处奔波讨说法的时候，中国消费者协会发布了如下信息：

来自全国的统计材料表明：1995年第1季度共受理消费者投诉信85438件，比去年同期上升了16%，其中质量问题占投诉总量的66.73%。

安徽、福建、山东、贵州、云南省及北京、天津等省、市消协的材料统计结果表明：今年1季度，共受理因使用商品造成人身伤残和财产损失的重大案件61件。其中，伤20人，残废两人，财产损失达299万余元。

从投诉的商品类别看，日用百货类居首位。消费者反映最强烈的质量问题占投诉总量的38.97%。食品类占投诉总量的23.04%。与去年同期相比，除家用电器类投诉量略有减少外，其余各类商品的投诉量均有不同程度的增加。药和医院用品类比去年增加了37.89%，食品类增加了28.88%，农业生产资料增加了21.83%。

5月初，国家技术监督局通告：

广东、浙江、河北、河南等省制假售假不断发生重大恶性事件，成为假冒伪劣违法犯罪的“重灾区”。

相比之下，王海的投诉在当时实在是上不得台盘的区区小事。在与人民生活更为密切的方方面面，假冒伪劣正在铺天盖地，汹涌而来，它是来致人于死地的。

1985年，“晋江假药案”曾作为第一起假药大案震惊国人。几年过后，人们就把晋江忘了，杀人夺命的假药案屡屡见诸报端。

1992年，全国共查处假药案达17000多起，价值达3亿多元。

人们在电视中见过孟凡会，这位山东的乡村医生，在1992年7月使用假“硫酸卡那霉素”，致使两名患儿死亡，其中之一竟是自己的孙女。

人们永远也无法再见班俊堂，这位黑龙江七台河的医生，在1992年10月20日用亲手买来的药为自己注射，仅过10秒钟便一声未吭地死去。

1993年8月26日，假药案犯白武松被押赴刑场处决。这个年仅20岁的河南农民在不到一年的时间里，把大量致人死命的假药从安徽卖到山东、河南、四川、湖北等地，致使7名儿童、1名妇女死亡，伤残者无计。

泥土、淀粉、动植物皮膜、滑石粉、饲料、色素……只要有商标，要什么药有什么“药”。

广西玉林南流村80多户村民掏地窑制假药，31台压片机一夜吐出的假药能使5千人受害；罪犯陈银平以平均每天120万片的罕见规模，假冒数十家药厂商标，把假药推向全国；广东电台曾一次查获假药21卡车，江苏起获假土霉素190万片；1992年，湖南遭特大洪灾，疫情严重，可当地基层卫生院里竟有70%的假药……

民间流传顺口溜：“要发财，搞药材；想致富，开药铺。”一时间，河北无极、安徽阜阳、重庆南坪、山西侯马、广东湛江，成都荷花池……成为远近闻名的假药专业市场。

山西文水，刘胡兰的家乡。几十年过去了，使文水再度扬名的却是遍街流淌的假酒。有材料说，在 19 个村中，有 3400 多人参与制假。老区人有经验，在工商局门口设岗哨，一有动静，自行车、摩托车飞马快报。检查人员摸进村的时候，发现这里男女老少齐上阵，一片热火朝天，十二三岁的小孙子买商标、抬散酒，几个六七十岁的老太太正在灌酒装瓶。刘胡兰要是活到今天，正好与她们同龄，也许她们就认识刘胡兰。

有人估计，市场上“茅台”、“五粮液”的真品十里挑一，有些地区甚至百不足一，这不是危言耸听，据厂家推算，市场名酒的拥有量早已大大超过工厂的生产能力。

1992 年在北京星级饭店和大型国营商场抽查的 104 个高档名酒中，只有 4 个真品。而在南方一些大城市的抽查中，竟有找不出真品的记录。

1992 年 11 月 18 日，假酒案犯罗德明在贵州遵义伏法，被称为全国打假第一枪。他所制造销售的假茅台酒达 41292 瓶，获利 209 万余元。

所谓“假酒”，还不仅是对名酒的侵害。80 年代，广西曾连续发生假酒中毒事件，伤 3570 多人，50 多人命丧黄泉，90 年代以后，假酒案仍然噩耗频传。

1993 年 10 月，四川什邡假酒案致使 14 人急性甲醇中毒，4 人死亡，7 人双目失明。主犯刘帮云、黄开洪被押赴刑场。

据统计，在因假冒伪劣案被处死的罪犯当中，绝大多数为假酒案犯。

不能不说说“坑农”问题。自从城市中加大“打假”力度后，不法分子便纷纷转移到城外去“货畅其流”。

农民担心：假冒伪劣“上山下乡”了。

其实，造假制劣的人从来没有放弃过农村，那里有广阔天地、绝对多数的人口。

90 年代以后，各地都曾发生过粮棉油盐掺假使劣的事件。可是，当掺了沙子、土块的粮食和混入大量砖头瓦片的棉花流入市场的时候，谁能说这不是农民的报复。

春种一粒粟，秋收恨无穷，假冒伪劣把农民一年的希望化成了泡影。中国消费者协会各级组织每年受理的农民因购买、使用假冒伪劣农业生产资料的投诉都在万起以上。

安徽歙山一起劣质玉米种案造成 1000 户农民颗粒绝收；山西黎城种子公司将过期玉米种 86 吨加价倒卖，自己获利两万元，却给农民带来了 200 多万元的损失；山东潍坊 80 万亩农田使用“2980”麦种造成 40 万亩麦田荒芜。

种子如是，农药、化肥亦然。

据农业部 1993 年检测，市场销售的农药有 29.6% 不合格；江苏一个市销售的复混肥，其合格率仅为 28.6%；山东农民在当年头 8 个月总共购买假冒伪劣化肥 7000 多万公斤，劣质农用薄膜 116.2 万公斤，仅临沂工商局就查处假农药 21000 公斤，假化肥 185000 公斤，假劣种子 9800 公斤。浙江丽水市多元素化肥厂生产。丽水地区农业开发总公司总经销的“柑桔专用肥”，导致 276 户桔农的 1 万株桔树死亡，4 万余株伤残，经济损失达 200 多万元。

当人们把假种子、假农药、假化肥卖给农民的时候，谁还能指望从农民那里收获成果。

儿童，人类的未来。假冒伪劣的魔掌疯狂地伸向儿童，我们还有未来吗？

1992年，北京曾连续发生5起儿童游乐场的重大伤亡事故。1993年2月，上海也曾发生大型玩具倒塌压死7岁儿童的惨剧。

如果说，这些还属于责任心不强，维修不当所致，那么青岛发生的事件绝对是制售假冒伪劣责任者无以脱逃的铁证。

1993年10月2日，青岛市某公司一架运行中的游艺直升机突然一头栽倒在地，撞在护栏上，机中5名儿童1名大人均被撞伤，其中1名9岁儿童下颌骨撞断，牙齿全部脱落。其生产厂家无生产许可证，产品根本不符合技术安全标准。该机先安装在济宁市儿童乐园，1991年10月16日交付使用，27日即发生钢缆断裂，当场重伤1人，轻伤2人。1993年4月5日，原机装扮一新又安装在青岛的公园。说起假冒伪劣，人们常喜欢引用“真假李逵”的故事。《水讲传》中的李鬼最终死在李逵斧下，而今天的李逵却不敌李鬼。

延安，中国革命的圣地。那里至今还不富余。

广州番禺糖果有限公司副总经理黎槛星收到一封延安孩子的信。那个孩子用苦苦积攒的零钱买了“大大”泡泡糖，想吹出梦索已久的泡泡。可孩子的梦破灭了。

他在信中间：“叔叔，你是在骗我吗？”

孩子不懂假冒伪劣，他怎么会知道黎槛星早已被假“大大”搞得焦头烂额。

1993年，中国预防医学科学院营养与食品卫生研究所在全国调查报告说，市场上销售的儿童食品近7成不合格。

1994年初，湖南岳阳发生“多维淮山米粉事件”，造成32名婴儿中毒，其中9名婴儿死亡。

江苏无锡8000多名小学生因食用大肠杆菌严重超标的牛奶，导致1300多人被送入医院。

曾经被孩子们奉为无上美食的“太阳牌”锅巴，几乎是在一夜之间就成为了假冒伪劣的盘中之物。1992年查获的假冒太阳牌锅巴价值竟高达1.5亿元。

1995年底，中国消费者协会紧急呼吁：近期伪劣商品伤人事件增多，吁请全社会高度重视。

据不完全统计，1995年一二季度，共发生消费者人身伤害事故77起，第三季度上升为235起。

江西玉山县文成镇农民邱冬仙因劣质煤油爆炸被烧伤；

内蒙伊盟旗敏盖乡光明村农民杨改祥家劣质柴油爆炸，夫妇二人大面积烧伤，4岁的女儿重伤致死；

河北保定先锋机械厂生产的劣质130型农用柴油车仅在内蒙地区一年内就造成多起事故，包括一名5岁幼童在内的3人死亡，伤人无计；

贵州习水县一中高级教师杨在君仅由于右踝骨折，在遵义地区医院就医时，被一针劣质葡萄糖输液夺去性命；

江西农业大学金某因劣质高压锅爆炸致死；

内蒙电力建设二公司职工刘存玉使用广东南宝电子电器厂生产的劣质稳压延时保护器而触电身亡；

上海退休女工胡爱苗，由于服用上海市第九医院开出的，上海黄海制

药厂生产的毒性标识不清的卡马西平药，导致高烧 40 度，全身多处糜烂，每 15 分钟吐血水一次，连续吐了 5 天 5 夜，九死一生，留下终生伤害；

上海广播器材厂罗政因穿用的上海方园皮鞋厂生产的皮鞋鞋跟脱落从楼梯上摔下，造成右足踝关节粉碎性骨折。经检测，该鞋用纸板做内底，质地疏松，无法咬住鞋跟钉。

人身伤害投诉最多的是啤酒瓶爆炸事件。1995 年三季度，中消协记录在案的为 402 起，内蒙古自治区消协记录本区内仅 7 月就发生 4 起：包头 202 厂敖亚峰孩子的脚部静脉血管被炸断；呼市金川聚鑫饭店服务员阎永茂的拇指被炸断；呼铁局西机务段列检员杨海泉被炸断右手两个手指；赤峰宁城国税局陈卫东左手背炸开 3.7 厘米，食指肌腱断裂。另在 9 月份，包钢职工丁涉贤腿部被炸开 7 厘米长的口子。而河南洛阳退休女工董淑贤被“洛阳宫”啤酒瓶炸伤右手后，竟被法院以“证据不足”驳回上诉，未得分文赔偿……

发生在北京友谊医院的过期心脏起搏器事件，更是闹出一场轩然大波。8 月 1 日，70 岁高龄的北京消费者赵某在友谊医院安装心脏起搏器，但花费 3.48 万元植人体内的竟是过期 20 多天的产品，而且产品包装盒上清楚写着该起搏器“必须在 7 月 8 日前植入”。此事给当事人造成严重的身心伤害。

据中消协统计：1996 年消费者因使用商品和接受服务造成人身伤害、财产损失的投诉比 1995 年同期又增加了 28.1%。

消费领域的人身伤害事件频频发生，权威人士分析指出，我国产品质量近几年整体水平下滑。据国家技术监督局的抽查统计数字，我国的产品质量 1991 年合格率为 80%，1992 年和 1993 年为 70%，1994 年为 69.8%，1995 年第一季度下降至 65.9%。产品质量的逐年下降与产品伤害消费者事件的逐年上升完全成正比。

假冒伪劣正在占领着人们日常生活的一切领域。

人们吃不敢放胆，喝不能畅饮；新鞋子三天就张嘴，新衣服偏在大庭广众裂口开线；新房子小毛病别往心里去，塌房倒楼都不算新鲜；自行车出商店门就进修理部，刚买的汽车扭头就往沟里翻……彩电爆炸、炉具爆炸、啤酒饮料瓶爆炸，有关部门在案记录，高压锅一年炸了 6000 只，轻的门窗粉碎，重的非死即伤、倾家荡产。有记者撰文抨击道：这样的产品真该送给咱们的敌人！

雾里看花，水中望月，你能分辨这变幻莫测的世界——著名词作者阎肃披露说，那英唱的这首歌是送给“3.15”的，那是消费者的节日：——借我一双慧眼吧，让我把这纷扰看得清清楚楚、明明白白、真真切切！

1992 年，青岛、烟台海港。

几艘人港装货的外国货轮赫然挂出大幅标语——当心，中国的水泥！

简报直达中南海。

国务院副总理朱镕基拍案而起：这是“信任危机”！打击假冒伪劣，事关政治，事关政府威信，事关国家和民族的前途！

北京，1992 年春。几家中央级新闻机构策动，一场即将持续连年、遍及全国的宣传整装待发。朱镕基副总理专门批示，中顾委副主任薄一波题字命名——中国质量万里行。

7 月 2 日，国务院发出《关于严厉打击生产和经销假冒伪劣商品违法行为》的通知。

7 月 20 日，国务院经贸办、国家工商局、国家技术监督局联合召开电

话会议，排兵布阵。

8月28日，国家技术监督局公布全国“打假”办公室、国家工商局、监察部、卫生部、国家医药管理局、国家中医药管理局、农业部、化工部、轻工部等一批举报电话。

公安部、最高人民法院、最高人民检察院分别发出通知，要求所属各级机关充分发挥职能，严厉打击制售假冒伪劣商品的犯罪活动。

全国，“集中打假”在国务院统一领导下，就此拉开帷幕。与此同时，在另一条战线上，一项和打假密切相关的工作——立法，也正在加紧进行。

有人做过一项统计：截止1992年底，我国与打假有关的各种法律、法规、规定已达160个之多。但仍有人在报刊中撰文呼吁“打假缺乏相应的法律保障”。

《中国化工报》因揭露一起非法生产经营劣质农药事件，而被厂家以“侵犯名誉权”为由送上法庭。

广西曾查获一起制售假药案，收缴假药5吨、赃款近20万元。却因缺乏收审依据，只好把人放了。几个月后，这伙人又先后流窜福建、湖南以同样手段作案。

在执法中发现，许多犯罪分子对既有法规倒背如流，到处煽风点火：“捞够几十万，最多判两年。”甚至说：“手中有法，作假不慌。”

打假的矛成了造假的盾。一位执法人员感叹：“法不严则废，打击假冒伪劣，我们的手太软！”

由于既有的法律不够完善，而法规、规定又政出多门且交叉重叠，加之宽容度大，惩罚畸轻，执法反倒根据不足。以致造成制假售假者无所顾忌、无法无天，而打假者缩手缩脚、顾虑重重，甚至让造假者倒打一耙。

因此就有了1993年，中国打假的立法年。

2月22日，七届全国人大常委会第三十次会议通过《中华人民共和国产品质量法》，定于9月1日起施行。同时通过《关于惩治假冒注册商标犯罪的补充规定》，作为对1983年开始实施的《商标法》的补充。

7月2日，八届全国人大常委会第二次会议通过《关于惩治生产、销售伪劣商品犯罪的决定》，于9月1日起施行。是作为对《刑法》的补充规定。

9月2日，八届全国人大常委会第三次会议通过《中华人民共和国反不正当竞争法》，于12月1日起施行。

10月31日，八届全国人大常委会第四次会议通过《中华人民共和国消费者权益保护法》，并定于1994年1月1日起施行。

《消法》借鉴了国外的一些法规，并根据我国民间过去流行的“缺一赔十”的做法，规定了增加赔偿的条款，这被普遍认为是我国在立法工作上的一个重要突破。它体现了国家对消费者进行特殊保护的政策，有利于鼓励消费者运用法律武器同违法行为作斗争，有利于预防和打击违法经营活动。

据中国消费者协会提供的资料，《消法》从起草到出台，反反复复历时8年。而其中有关“惩罚性赔偿”的第49条引起的争议最大。

反对的意见认为：消费者和经营者是平等主体之间的关系。《消法》作为民事法律只应规定赔偿，不应搞惩罚，否则平等主体这架天平会倾斜，给一方以可乘之机，有失公正的原则。

而从全国人大法工委举办的《消法》学习班上获悉：

《消法》不是作为一般的民事法律，而是国家监督市场、进行宏观调

控的经济法。在《消法》中建立对经营者欺诈行为的惩罚性赔偿制度，是经过反复讨论，听取各方意见，包括经营者的意见之后才确定下来的。《消法》重在规范经营者的行为，偏向市场中处于弱势地位的消费者。

担任《消法》主要起草人之民法专家何山介绍说：

当初制订这一条款的目的，旨在惩罚有欺诈行为的经营者，同时鼓励受害的消费者积极参与打假。这一惩罚性条款是《消费者权益保护法》的柱石。它是经过了几年的坎坎坷坷，才在通过前最后关头的 10 月 6 日由全国人大法律委员会决定写进法律草案当中。这一条款最终得到了出席第八届全国人大常委会第四次会议的全体委员的赞同。《消法》是以 127 票的满票获得通过的。

《消法》的出台不仅使消费者在市场上的地位、权利有了法律的保障，而且还给消费者带来了新的信息：国家鼓励消费者站出来，与假冒伪劣作斗争。法律告诉消费者，打假可以得到经济上的回报。而这种回报的前提是，你得先去买假货。

打假要靠谁？一般认为靠政府，靠执法机关。

先不忙于下结论，也许这并非是一个简单的问题。

原人大法工委副主任王著谦撰文分析如下：

实践证明，治理假冒伪劣是一项艰苦复杂的社会系统工程，既要治标，也要治本；既要“截流”，更要“断源”。加强政府有关部门的监督管理十分必要，但是只靠行政主管部门监督检查是不够的。因为假冒伪劣无孔不入，查不胜查，打不胜打，此伏彼起，“按下葫芦浮起瓢”，往往只能刹歪风于一时，不能杜绝死灰复燃。要从根本上治理假冒伪劣，必须建立和完善市场经济内在的监督制约机制。这就是要依靠和发动广大消费者起来和制售假冒伪劣行为作斗争，充分发挥消费者作为市场主体的作用。就治理假冒伪劣而言，消费者具有独特的优势：一是人数最多，分布最广，人人都是消费者，涵盖全社会。如果消费者动员起来，就形成了监督产品质量、抵制假冒伪劣的天罗地网，使假冒伪劣稍一露头，就“老鼠过街，人人喊打”，无立足匿身之地。二是消费者与非法经营者利害关系是根本对立的。消费者对假冒伪劣深恶痛绝，绝不会被收买，在监督产品质量、抵制假冒伪劣上是最坚决最彻底的。三是消费者掌握着最后的否决权，只要消费者起来抵制，就可使假冒伪劣坑蒙欺骗无从得逞。因此消费者不仅是与假冒伪劣作斗争的最强大的力量，也是最可靠、最有效的力量。

《消法》正是广大消费者保护自身合法权益、与假冒伪劣作斗争的强大武器。由此可见，“打假”不仅要靠专门机关，还必须切实动员和依靠亿万消费者，坚持把专门机关的监督检查和广大群众的监督斗争紧密结合起来。这是一个主导和基础，引导与依靠的关系。

二者相辅相成，不可偏废。

打假需要寻求一个突破口，这个突破口要一头连着消费者，另一头直接牵住假冒伪劣的筋。

人们在期望，在呼唤，在等待着觉醒的消费者勇敢地站出来。时势造英雄。王海站出来了，虽然他只买了几副耳机，但意义却不一样了。

第三章 向京城商家二次挑战

1995年9月1日，《北京市实施《消法》办法》出台。最令我关注和兴奋的是，这个《实施办法》对《消法》第49条中所指的“欺诈行为”进行了较为详细、明确的说明，一共列举了15种欺诈行为。

该办法还明确规定，只要商家售假，就要先行对消费者进行赔偿，不能随意推却责任。

法律正在进一步完善，可操作性正在逐渐增强，这让我再一次看到了希望。我的心开始跃跃欲试，又产生了以身试法的念头，当然，首先还要找“隆福”去讨个说法。

9月下旬，我向公司告了长假，独自一人又来到北京。

9月25日，我在王府井X商厦购买了“FORTEI”票夹18个，每个165元，共2970元。同样的票夹我在地摊上见过，只卖20多块钱一个。

买完之后我到东单的“FORTEI”专卖店进行了鉴定：没有条码，没有厂名厂址，没有“FOR-TEI”胶袋，“FORTEI”没有这种款式，不是“FORTEI”授权的专柜或专卖店销售，品质低劣，结论：假冒货。

“FORTEI”专卖店也拒绝向我出具书面鉴定报告，这对我来说无所谓。之所以跑去鉴定，是要让工商局或是商家知道，我是买完了之后才去鉴定的，不是知假买假。

鉴定完，我马上到设在工商所内的消协投诉。接待我的是一位戴眼镜的老太太，听我说明来意后，老太太很吃惊，但她似乎对此无能为力，于是让我第二天来找工商所所长。

第二天，我又来到工商所，原来所长还兼任消协的负责人，我告诉那位所长，我从青岛来北京出差，买了十几个钱包送人，人家说是冒牌货，一鉴定确实是假的。所长拿过钱包看了看说：“这钱包是真皮的，怎么说是假的？”我说牌子是假的。所长听了不悦道：“你怎么知道？”“专卖店给鉴定的。”“专卖店鉴定的不算数，说不定专卖店卖的也是假的呢。”所长狐疑地看着我，又问：“你倒底买这么多钱包干嘛？”“送人。”“要说送人，我看这钱包质量也不错，能凑合，就凑合着用吧，别自找麻烦了。”我说：“听说现在有新规定，买到假货可以要求加倍赔偿。”“这个我倒是听说过，但我们工商所不管这个事，你要说退货，那我们还得把商店的人叫来调解一下。”

所长看了我的身份证，又看了发票，还看了我从青岛到北京的车票。尔后建议我能凑合就凑合，不行再来找他们，他们可以帮忙退货。

9月27日，我到X商厦业务部投诉，提出增加赔偿要求。除了和商店直接谈判，我几乎没有别的办法。消协、工商所、工商局、市技监局，该找的都找过了，但他们都不帮助我索赔。我想，要是商家不肯赔的话，除了到法院打官司，我别无选择。

9月28日上午，调商厦打电话让我去面谈。

商厦的老总满面红光，很神气地坐在大班台后的真皮靠椅上，屋里满满地坐着许多人。

业务部的小姐先把我介绍给老总，老总又一一将屋里的人给我介绍。其中一个穿皮衣拿手机的浙江小伙子是供货方负责人，他身边还跟着一个马仔。老总对我说：“这个事我们业务部的人调查过了，你说的和他说的有些出入，你们先谈一谈。”

浙江小伙子阴阳怪气他说：“现在社会上有很多人拿样品去商店订货，然后索赔。”

“这和我有什么关系，这票夹本来就是摆在你们柜台里卖的。”

“我们的售货员说我们本来没有卖过这种东西，是你拿着样品来告诉我们哪儿卖，然后让我们售货员去给你进的货。”

“谁说的你马上让他来，我们当面对质！”

“我们有两个售货员可以作证。”

“自己给自己作证没用，法庭不会采信！”

“反正是你让我们进得货。”

“做伪证可是违法的，你考虑清楚。”

愣 歉 稣 憬 』 镛 谧 阕 愀 液 谅 肆 礁 韶 嘈 保 梦 液 蕙 荒 蒴 磬 献 崑 欢 佞 蚌 贝 笄 纂 盗 恕*

“你们谁也别说了，这样，我来给你们折衷一下。”或许是听得不耐烦了，商厦老总终于发话了，他冲浙江小伙子说：“反正是你们卖的对不对？”接着又对我说：“你呢，我看也不容易，双方都让一让，小伙子，把货钱退了再赔你一千块钱怎么样？”我没说话。

“小伙子，像这样处理我们这儿还是头一次，见好就收吧。”旁边一位年纪挺大的先生劝我。

“你是不是专门吃这行饭的？”有人态度十分不友好地质问我。我一看对方一屋子人软硬兼施地对付我一个人，心想好汉不吃眼前亏。于是，我忙说我是从外地出差来北京的，并掏出车票让老总看了一眼。

无奈，我只能接受了老总的建议。虽然打了些折扣，但我毕竟是索赔成功了。首战告捷，给了我极大鼓舞。

“宾奴”票夹 67 块钱一只，有没有看错？9 月 28 日下午 5 点多，L 商厦一层百货部卖的“宾奴”票夹令我眼前一亮。我当即毫不犹豫地把柜台里的 5 只全部买下。

在新街口南大街 2 号的“宾奴”专卖店，负责人又给我详细说明了真假“宾奴”票夹的区别。

9 月 29 日下午 3 点，我找到 L 商厦百货部的经理投诉。大约 40 分钟后，经理解释说，那批货是供货商从另外一个公司拿来的抵帐产品，手续因此不全，并承认这是他们的责任。

退了货，金经理又把先替供货商垫付的 342 元的加倍赔偿金递给我。

10 月 3 日，我在 C 商厦一层百货部一厂家专柜买到假“宾奴”腰带 15 条，共 1420 元。接着我到三层的“宾奴”专柜买了一条真的“宾奴”腰带。

10 月 4 日，我带着真假“宾奴”腰带找到商厦索赔。第二天，获赔偿 1420 元，并得到 C 商厦的一再感谢，感谢我帮助他们发现了问题。

10 月 10 日，我拿着一天前买的 7 条假“宾奴”腰带，找到 A 商厦要求加倍赔偿。1 个钟头后商厦把供货商喊来。

“这货是我们给人代卖的，能不能少赔点儿？”供货商道。

“那不行，法律规定就要赔一倍。”

“现在就是这么规定的，人家是行家，赶快掏钱吧。”值班经理也向着我说话。一看这情形，供货商不再讨价还价，极不情愿地把 600 元赔偿金递到了我手里。

出了 A 商厦，我又赶到 F 商厦二层买了 5 只单价 180 元的假“宾奴”

票夹。

12日到F商厦投诉。第二天上午，商厦来电话：“五个票夹原来就知道有问题，是放在柜台里准备退回的，但新来的售货员不知道，所以才卖给你的。”下午，商厦退赔之后还支付给我100元奖金，说是鼓励消费者帮助商厦打假。

10月24日，我在甘家口S商厦购得“金利来”礼盒两个，单价238元。25日下午找到商厦要求加倍赔偿，值班经理让拿出鉴定证明，并称：如果确系假冒，一定按规定办。26日上午，商厦经理说：礼盒是仿“金利来”产品，价钱这么低已经等于告诉购买者不是真货。10月28日，假“金利来”礼盒的供货商傅某对跟踪采访的《中国消费者报》的记者说：“这些礼盒原放在柜台底层准备退货，是售货员把货摆到了柜台上。我们没有成心去骗消费者。”商厦经理则向记者声明：是傅某在商厦承租的柜台出售了这些礼盒，与商厦没有关系。不论商厦如何解释，10月30日我还是拿到了两个礼盒的加倍赔偿金476元。

10月25日，在D商厦二层百货部某厂家专柜购“皮尔·卡丹”钱包2个，每个180元。10月26日，向百货部投诉。当天，百货部一位姓孙的女士便打电话通知我：“来拿钱吧，那假钱包的事我们早就知道，上回检查时我们就告诉厂家别卖了，准知他们还卖。”

验完发票和货后，孙女士非常痛快地支付了退赔并主动给报销了20元出租车费。

10月25日，我花510元在前门J商厦购买了3只“宾奴”票夹，没有想到投诉时遇到一个“熟人”。原来这次买的假“宾奴”票夹的供货商和F商厦假“宾奴”票夹的供货商是同一个人，我们曾见过面。

“怎么又是你？”供货商道。

我一时不知道该说什么是好。

“要想挣钱得多买，我要是你，决不会只买3个，还不够麻烦的。”

“下回我就多买点。”

“没有下回了，这儿不让卖，我把货发到内蒙，看你还能把我怎样。”

“经理，接到你的电话时我正在幼儿园接孩子呢，上回就是他，他就是故意的。”供货商用浙江腔很浓的普通话向经理解释。非但没有半点羞愧的意思，反而非常气愤。（真不知道是应该谁气愤。）经理没有理会供货商，对我说道：“这事我们知道了，等我们请示一下领导再给你答复。”

10月30日，我去J商厦取加倍赔偿时发现，该店挂着“无假冒商品商店”的金字招牌。

B商厦是一家规模很大，也很擅长利用广告宣传企业形象和营销策略的新型商厦。出资100万元请消费者协助打假，捉假有奖的巨型横幅醒目地高高悬挂在该店的外墙上。10月29日，我在该店一层的皮带货架上发现一条标价78元的“佐丹奴”腰带，怎么看都不像正牌。奇怪的是，转了一圈再次回到货架前时，那条腰带居然不见了。约半小时后，我站在一个小姐看不到我的位置上观察：只见小姐四下张望了一番，然后从货架底下的一个纸箱里抽出一条腰带，挂到货架上。下午4点多，我回到该店，把那条腰带买下。付完钱便直奔企管处和业务处投诉。两部门经理对此极为重视，连忙与我一起到货架前核实，认定投诉无误后，当即支付加倍赔偿78元，并嘉奖人民币100元。后来听说，这是该店设立百万元打假基金后所支付的第一笔奖金。

此事从购买到获赔前前后后的处理过程未超过半小时。

再次进京尝试购假索赔，我提出的加倍赔偿要求基本得到满足。不过，我的BP机上不时会出现“马上去八宝山”，“速到烈士陵园”等让人摸不着头脑的短语留言。还有人在我索赔时当面对我进行威胁、恫吓。接到污辱、谩骂我的匿名电话更是习以为常。

11月2日，我带着当天在L商厦一层百货部购买的10条各种“名牌”腰带去找经理投诉。

昏暗的办公室令人感到压抑，我一进屋，众人刷的一下把目光都集中在我身上。面对着充满敌意的、好奇的、轻蔑的各种目光的注视，我感到一种沉重的压力。

“小子，你把这个当饭吃了是不是？”办公室内一位不明身份的男子一把揪住我的衣领，“你，你X的怕不怕有人弄死你呀！”

闻着那人一张嘴就喷出的酒气，我恨不能一拳把他的脑袋打碎，但我还是强忍住了。我心想，我做一件理直气壮的事没那个必要也决不能做出不占理的举动，“你是什么人，你是哪个单位的？”我问他。我觉得我的眼睛在冒火。虽然强忍着，但我希望他能先动手，打我一拳或踢我一脚什么的，那样我可以进行正当防卫，正当防卫即使防卫不当也可以得到人们的支持。

“我就这儿的。”他蛮横地瞪着我。

“不要冲动，没你的事，你到那边坐着去。”经理一看情况不妙，马上过来把那个不明身份的男子拉到沙发上坐下。

那人坐下后，伸出手指着我说：“你信不信，我弄死你X的！”

“我等着！”我愤怒到了顶点。

“你们该干什么干什么去，没你们什么事，别瞎凑热闹！”办公室里人越来越多，一些售货小姐也挤进来看热闹，经理冲他们喊，撵他们出去。

气氛很紧张。经理建议改天给我答复，我也感觉阵势不对，赶紧离开，问题悬而未决。

还有比这更恶劣的。我花3000元钱在建国门外的G商厦皮件部买了25条假“FORTEI”腰带，我说是假的，皮件部的经理说：“你先退了吧，其它的我们调查一下就给你电话。”由于我不久前在G商厦买的假“宾奴”腰带就是先退货后赔偿的，所以想也没想就先把货退了。

没想到第二天打电话时，那位经理居然恶狠狠他说道：“我已经跟供货商联系过了，人家要你的地址、电话，我如果告诉他们，相信你今天已经不能再在这儿给我打电话了。”之后我又给他打了几次电话，他都说管不了，让我找供货商谈去。

供货商比那经理更恶：“行啊，不就是想要钱嘛，想要多少钱开个价，有价就行。一万块够不够，告诉我你住哪儿，我马上给你送过去。只要你能拿出北京，钱就是你的。”

一个多月之后我的一个朋友去找G商厦的皮件部经理，他气冲冲他说：“我就恨这种抓人把柄不放的人。哼，现在把柄不是没了吗！”意思是货已经退了，证据都没了。我朋友说真的“FOR-TEI”最便宜的也卖小二百块钱，你们卖的才一百二一条，怎么可能是真的，这不是证据吗？那位经理赌气他说：“我明天就去进十根真的，不管多少钱进的，我就卖一百二。”我的朋友告诉他，我前后打电话、交涉都有录音，发票也有复印件。经理听完后一。

下子傻眼了。

第二天，那经理答复，供货商赔不赔没关系，我们先行负责。

1995年10月11日的《北京青年报》用了一个整版，介绍我在北京购买假货的事情，题目叫作《面对假货，当顺民还是当刁民？》。标题下是：本 碑探邮芴钦吓煞檬北硠 溃 缦 沂窈 颜撙 乙不峒尤肱鲑 5 男辛小*对我买假“宾奴”索赔，“宾奴”的代理商给予了极大的支持，每每都向我提供书面证明。在这期的《北京青年报》上，“宾奴”的北京代理商还介绍了识别真假。“宾奴”产品的方法。

那篇报道刊登不久，我们又去找“宾奴”代理商开具书面证明，但这次却遭到了拒绝。

我不明白，他对我的态度为什么前后判若两人？后来，采访过他的记者去找他，我们才听说了一个令人惊讶的故事。

原来，《北京青年报》的那篇文章见报后，商场把真。“宾奴”下了柜。理由是，你们“宾奴”有假货，商场的业务人员素质不高，无法区分真假，为了充分保护消费者的权益，决定连真的“宾奴”也不卖了。

私下听到的消息是：你们支持王海，还想加入王海的行列，那就当王海去吧。

听说代理商又是托朋友，又是找关系，请客吃饭，四处磕头作揖赔不是，好不容易才恢复了真品的销售。

有过这样深痛的教训，“宾奴”的代理商不敢给我出具书面证明也可以理解。在厂家（供货商）是孙子，商场是大爷的北京市场，一个代理商怎么可能为了维护几个消费者的利益而去得罪商家呢？

对“宾奴”代理商的遭遇，我深感内疚和遗憾。不曾想打假假货没打多少，倒差点把真货打下柜台。

11月上旬，我在北京王府井大街一家大商厦买到。“宾奴”手袋三个，无防伪标志，无保证书，皮质低劣且做工粗糙，商标图案与真品不符，单价低于500元，这些完全符合“宾奴”某业务主管介绍的假货特征。

不料，此商场居然弄来一份发自香港的有以上特征的产品系“宾奴”试销品的传真证明。当时我要求复印一份被商店拒绝。几天后从代理商那里了解到，此商场曾要求他们出具同样内容的证明，但他们拒绝了。至于那份传真是真的还是假的，代理商表示很难说。

事后我想，那传真如果是假的，那么我可就是被“涮”了，如果是真的，岂不是太悲哀了。

“宾奴”手袋的事情过后，我接着又在那家商厦箱包门市部买到两只假的圣罗朗公文包。与上次不同的是，这次有家电视台的记者把我购买的全过程都拍了下来。

拍摄过程是这样的：我先走进商厦，自顾自的挑选皮包，摄像记者五分钟后走进商店，向值班经理说明是拍广告。摄像机晃了一圈后对准了我，我立即做出很紧张的样子，佯装马上要离开。这时值班经理对我说，“你买你的，没关系，我们正在拍广告。”于是，我怎样挑选，付钱，离开都一一，被摄人镜头。

去这家商厦投诉的时候，电视台的记者也一同前往。在办公室等了一会儿后，商厦的公关部主任出来接待记者，把我晾在一边。索赔的事情，让我等待答复。

当晚我突然接到一个香港打来的传呼，原来是假圣罗朗公文包的供货

商正在香港公干，商厦让他马上处理此事。供货商解释说，那公文包是几年前从深圳进的货，那时并没有商标真假的意识，在那家商厦也只卖了这两个，刚巧还都卖给了我。由于两次往香港打长话花了我七百多块钱，加上半夜出门打车找电话等等开销，所以我要求一并赔偿。

不料赔偿后，消协的一位朋友马上打电话问我，是否向那家商厦进行敲诈。他曾不止从一个地方听到我敲诈那家商厦的消息。我很惊讶，没想到这家商厦卖了假货竟倒打一耙栽赃于我。我之所以不点它的名，是因为不愿有损它那几十年来由劳动者们的辛勤汗水树立起的光辉形象罢了。

第四章 京城争说“王海现象”

1995年11月24日的北京，一个寒风凛冽的冬日。然而，在京城建国门外大街的赛特俱乐部内却暖意融融。这里，正在召开一个奇特的座谈会。座谈会是由中国消费者协会和中国消费者报社联合主办的。说它奇特，其一是因为此会的名字怪怪的，叫什么“制止欺诈行为，落实加倍赔偿座谈会”，很难让人一下子明白会议内容。其二是因为此会的主角有点儿怪。听会议组织者介绍，此人姓王名海，专在北京的大商场里买假货，然后依据《消法》第49条要求商家增加赔偿。50天内，竟在京城10家商场获赔偿金近8千元……听得人一头雾水，这人可真够新鲜的。

与会者进入会场后，还未入座就东张西望地打听谁是王海。在人们想像中，能采用如此独特的“刁”招儿挣钱的人，恐怕是个老谋深算、老奸巨猾的人。可当听说王海就是那个端坐在会议桌前，头戴棒球帽，敦敦实实、楞头楞脑的22岁山东青岛小伙于时，人们惊呆了。在众多政府官员、商场老总、记者面前，在镁光灯、摄像机的瞄准下，王海摆出一副不卑不亢、泰然自若的姿态。

看了会议材料，与会者方知，“加倍赔偿”不过是《消法》中一项惩罚性条款。消费者买了假货，可依据此条款退货后再要求经营者付货款一倍的赔偿金。或许是由于《消法》不够普及，因此出台两年来，这一条款鲜为人知。召开此会的目的，就是借“王海现象”的讨论普及《消法》。

王海在座谈会上，以《我的困惑》为题发言如下：

《消法》第49条规定：“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍。”

今年二月，我偶然间接触到这一条款时，作为消费者，我心里很激动，觉得《消法》第49条真正体现了国家对消费者的保护。

但是《消法》第2条规定：“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护。”有人认为，“知假买假”不是正常的消费行为，行为人也并非法律意义上的消费者。如果按照这一理解执行第49条的话，对不法经营者根本起不到惩戒作用。

因为：

一、消费者出于自身消费需要购买商品或接受服务的标的额一般相对

较小。

二、繁琐的索赔程序使消费者望而生畏。

三、地方保护主义使一些不法经营者有恃无恐。一些执法部门甚至直接帮助不法经营者对付索赔的消费者，甚至对消费者进行人为的刁难。

四、据有关资料统计，受到欺诈的消费者能发现自己受到欺诈的一般不会超过 10%，即使知道自己受到了欺诈的消费者，能知道《消法》第 49 条并有勇气和时间要求索赔的也不会超过 10%，而且，真正能把索赔的繁琐程序完成并成功的消费者也寥寥无几。

算来算去，不法经营者所支付的赔偿跟获取的暴利根本不成比例。

从这个角度来看《消法》第 49 条的执行及起到的作用又令人感到十分沮丧，不法经营者完全可以继续心安理得地欺诈绝大多数消费者而获取暴利。

3 月份我从北京电视台看到一个悬赏打假的节目，我理解该节目的意思大概是鼓励消费者主动购买假货索赔受益，从而达到打假的目的。

我看了以后大受鼓舞。消费者只有主动与有欺诈行为的经营者发生交易，才能产生对经营者有足够惩戒作用的标的额，才有可能得到有吸引力的回报，最终达到使广大消费者受益，让市场经济健康发展的立法目的。

于是我决定从已泛滥成灾的假货入手，尝试一下是否能从《消法》第 49 条得到实惠。

但是一开始，我就在某大商场碰了钉子，所购的假索尼耳机和假腰带直到现在还是拒不加倍赔偿我的损失，也并未给我一个明确的答复。更令我失望的是，我不但受到了个别执法部门的冷嘲热讽，而且还遭到了一些人士的指责和反对。我不理解。

为什么在社会上有那么多欺诈消费者的行为无法进行有效打击的时候，要反对我这种特别的反欺诈方法呢？

4 月，我带着困惑回到青岛。

9 月 1 日，《北京市实施办法》生效，我又不远千里来到北京，重新开始尝试。

这次我去了北京市的几家大中型商店，分别买到了数量可观的假货，基本上得到了加倍赔偿。我发现，我所购买的假货都从原来商场的货架上消失了，有时还会同时从其它商场的货架上一起消失。

不过，这次我得到加倍赔偿的同时，也曾不止一次地受到威胁。

考虑到一些人特别是售假者对我的反对甚至威胁，我对继续通过购买假货打击欺诈行为失去了信心。

我很困惑，难道我做一件于国于民都有益的事情错了吗？

王海依法购假索赔的行为，被与会者称之为“王海现象”，各方人士就这一现象慷慨激昂地各抒己见。

《中国消费者报》副总编辑李学寅：

在宣传、普及、落实《消法》过程中，出现王海这样一位知道按照法律条文行使自己权利的人，从普法的角度讲，他是一个觉醒的消费者，是一个聪明的消费者。无论对王海的个人动机如何评判，必须肯定的是，王海购假索赔没有违法，就这件事说，他是在依法行事，而违法的是售假的经营者。有人说，王海的行为是坑国家。我们的国家是人民的国家，国家组织生产经营活动，是为广大消费者服务的，国家从来没有也永远不会让企业通过卖假

货坑害消费者来为国家赚钱。相反，国家是通过制定专门法律让消费者依法索赔来抵制假冒行为。认为王海购假索赔是坑国家，钻法律的空子，这是毫无道理的，是错误的。

国家工商局公平交易局副局长杨竖昆：

王海的知假购假行为，比一般的举报者可能更具风险，路途更为艰难。社会应给他更多的支持，让这支打假力量尽快成熟起来。在此我表示，我们单位和我个人都非常支持王海的这种行为。‘王海现象’已经证明，一支受利益机制制约的打假力量已经产生。

国家技术监督局打假办副主任叶柏林：

打击假冒伪劣靠国家和舆论监督是不够的，要发动群众，如果有千万个王海站起来，打假工作就很有希望了。

全国人大法工委巡视员何山：

主动买假的人也是消费者！而且这种人原本是《消法》立法宗旨所提倡的人。第 49 条的立法，就是要培养像王海这样扫除社会垃圾、扫除假冒伪劣商品的“清洁工”。王海的行为有利于社会主义市场经济健康发展，有利于《消法》贯彻落实，是地地道道的消费者。王海行为不是不道德，而是我们应当发扬的社会主义新道德。王海知假购假获得的加倍赔偿是合理合法合道德的。法律为亿万消费者指引了一条致富的道路，希望广大消费者拿起法律给予的尚方宝剑，买假货，使自己获得了良好收益，早日奔小康。如果出现亿万个王海式的消费者，对假冒伪劣就是一个很好的制裁……如果消费者都像王海这样，那么假冒伪劣将无处藏身。

北京赛特购物中心总经理王辛民：

《消法》第 49 条的立法动机就是为动员群众打假。假冒伪劣是市场经济中一个长期现象，与它斗争也是长期的、不断的、艰难的。靠执法部门打假，取得了很多成绩，但打假假打，越打越假。过去消费者权益受到损害运用《消法》进行索赔往往处在不自觉状态，“王海现象”的出现，消费者已由上当受骗向主动出击购假获利转变，这是一个质的飞跃。有人讲，王海知假买假的行为“不道德”我认为一个公民应遵循的最低的道德准则是守法，而道德准则是在一定的社会经济基础上产生，并在人们的舆论中逐步形成的，它是评价人们行为善与恶、高尚与低下的标准。王海是用法律的武器捍卫自己的权益，是一个守法的消费者，他遵守的也是起码的道德准则。而作为商家，销售假冒商品已属违法行为，丧失了起码的道德，又有什么资格去苛求一个守法的消费者去作一名具有高尚道德的人？

中国消费者协会副秘书长曹小奇：

“王海现象”的出现不是偶然的，是《消法》实施两年来的成果，是消费者觉醒并运用法律武器来维护自身和广大消费者合法权益的必然现象。“王海现象”的出现对深入贯彻《消法》第 49 条将产生深远的影响。“王海现象”是对传统观念的巨大冲击，市场经济体制下，企业是独立的法人，应尽早转变长期养成的“替国家经商”的思想，要谨记是国家制定了《消法》，国家的法律、法规体现了国家的意志，代表了人民的利益。如果经营者销售了假劣商品，只能是企业行为，并由企业承担相应的法律责任。一旦销售假劣商品，依法赔偿并奖励消费者，才是明智的选择。

此次座谈会前，1995 年 11 月 6 日，《中国消费报》就在头版以大半版的篇幅详细报道了王海在京城大范围购买假货的过程及处理结果，并配发了

言论，在社会各界引起了较大的反响。4 天之后，《北京青年报》也以整版的篇幅对此事做了报道。

座谈会后，数十家新闻媒体闻风而至，中央电视台几个收视率极高的节目对“王海现象”作了报道。

12 月 1 日，《中国青年报》在头版头条以《首善之区出了个“刁民”，王海专购假货索赔引发讨论》为题，详细介绍了“11·24 座谈会”的情况，并对王海的行为给予肯定。同一天，《经济日报》发表题为《为购假索赔者叫好》的言论，旗帜鲜明地号召“消费者都去购假索赔”。

从 11 月 27 日起，《工人日报》在第二版辟出专栏，对“王海现象”进行专题讨论。11 月 30 日，《文汇报》在第 9 版以半版的篇幅详细报道了“11·24”座谈会的情况。

新华社、中新社、中央人民广播电台、《法制日报》、《新民晚报》、《中华工商时报》、《中国商报》、《首都经济信息报》。北京人民广播电台、北京电视台、《北京青年报》等多家新闻媒体，分别从不同角度对“王海现象”作了报道。

王海决没料到，自己二度进京竟闹了个满城风雨，闹出个“王海现象”。

一时间，京城争说王海事。这个普通得不能再普通的小伙子，几乎成了家喻户晓的传奇人物。一举手、一投足都会被传媒炒得沸沸扬扬。就连美国《华尔街日报》、英国《每日电讯》、日本《朝日新闻》、荷兰《鹿特丹报》、巴西《圣保罗报》等国外报刊也争先恐后地加以报道。据有人统计，当时国内外有 140 多家报刊报道了王海的事。中消协投诉监督部主任武高汉收集的王海报道就有几公斤重。

有人把“王海现象”归结于新闻界的一次成功炒作，其实未必尽然。我们曾经有过许许多多的“现象”，但像“王海现象”这样能引起各界人士瞩目，在相当长时间内成为人们争论的热门话题的“现象”，不说绝无仅有，也是十分罕见的。

尽管人们对王海行为的看法莫衷一是，但从客观效果这一视角看，却形成了共识：千万个王海行动起来之时，即是假冒伪劣商品无处藏身之日。

面对突如其来的购假索赔冲击波，商家作何感想？《中国消费者报》记者为此采访了王海购假索赔所到的京城多个商家，他们对王海的行为见解各异：

王海购假索赔发源地——隆福大厦副总经理刘子杰说：“王海后来又在隆福大厦买到假货，是不是因为对以前买的假“索尼”耳机的处理不满意，来隆福的次数多了？”

消费者自觉地购买假货进而索取加倍赔偿，是正当的权益还是不当的得利？《消法》总则第 2 条规定：“消费者为生活需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护。”像王海这种购买者还是法律意义上的消费者吗？我觉得，消费者是否应获取加倍赔偿应以是否受到欺诈为前提。调动消费者个人起来打假，构建假货“天敌”工程，我个人不同意这种说法，王海个人不能代替执法部门行使职能。顾客在商场发现了假货，如果向商场老总或其他有关部门举报，那才是好样的。”

接到记者送去的报纸，前门 J 百货公司的韩经理急忙翻阅。看得出，她对“曝光”颇感意外和恼怒。

公司总经理说：“王海索赔事件发生后，我们找了一些部门包括北京市

工商局的商标处，咨询商标方面的知识。我们珍惜企业在消费者中的信誉。顾客从我们这里买到假货，应该赔偿。”

谈到王海这一“刁民”的“刁行”，总经理显得有些激动：“我认为王海不是一个普通消费者。他专拣重视企业信誉、对消费者比较负责的国有企业去买假货，这本身就是钻政策空子，他发的是不义之财！”

总经理对有人把王海当作打假英雄颇有微词。她说：王海真的要打假，就应到假货最多的集贸市场和小商店里去。而舆论颂扬“刁民”，伤害了真正珍惜信誉的众商家，吃亏的还是消费者。

要防“刁民”，两位经理感到最难之处在于商家还没有识别真假商标的完备手段，因而难免出纰漏。“那要是王海再来呢？”记者问，韩经理苦笑一下：“再来我们就不卖给他东西，我们这儿都认识他了。”

甘家口 S 商城一位副总经理见到记者的头一句话就是：“你们把他（王海）抓起来了吗？”

这位副总经理显然仍处在几天前那种激愤之中。他说：如果普通消费者买到假货，我们心甘情愿进行赔偿。可王海是通过这种方式诈骗钱财，一点道德和自尊心都没有。

他说：王海毁坏了 S 商城的名誉，他的家庭地址、身份证号码我们都抄下来了。我们是不会把他怎么样的，可要是在别的商场，打他一顿都有可能。

城乡贸易中心副总经理赵司平在接受记者采访时说：“该中心经营 10 万多种商品，不可避免地存在着出现假冒商品的可能。王海找了出来，客观上帮助了他们的工作，他们表示感谢和欢迎。以后出现类似情况，他们要坚决按《消法》作加倍赔偿。但王海不是为了打假，而是为了发财，对这样的主观动机他们不敢苟同。他们要更严格细致地开展防假、打假工作，争取不让王海这种人再在该中心捞到好处。”

谈到有些商业工作者对王海的所作所为有抵触情绪时，复兴商业城刘琦总经理认为，抵触情绪或许可以理解，但抵制的行动是完全没有道理的。他说，所以产生某种抵触情绪，一是被人揭了短儿，总有些不快；二是在计划经济走向市场经济的大潮中，一些同志还处于长期以来“为国家经商”的心态，思想深处还是以居高临下的态度对待消费者，于是就产生“你这不是在坑国家吗”的推论，于是就“理直气壮”地认为这是“不道德。不合法”的。

但是他们却忘记了，恰恰是国家制定了《消费者权益保护法》，北京市又制定了《实施办法》，在现实情况下，只有而且必须依法经商，依法执行。如果说是人家“钻空子”，根本问题应该从自身找，谁叫自己有这些“空子”可以给人家依法去“钻”呢？在这个问题上复兴商业城坚决不护短儿，有一赔一，有百赔百！这是涉及商德、信誉的大问题，我们坚决不含糊。

百盛购物中心副总经理刘国痊说：“对王海发现的这条冒牌皮带，我们本着先行负责的原则给予赔偿和奖励，现已将其连同我们自查时发现的两种可疑商品送到有关部门鉴定，并且还要到国家工商局查商标注册，一旦确定它们是假冒注册商标的假货，就立即放到曝光台上公告于众。”

谈到如何看待“王海行为”的话题。他认为，有这样一个人出来捉假索赔，对打击假货泛滥绝对有利。提到法的高度来说，王海甚至以称作自觉贯彻《消法》的先行消费者。假货泛滥，是个世界性难题。在我国目前经济

发展的特殊情况下，如何治理，更是难中有难。尽管因认识不同，有些人将王海的所作所为视为“刁民”行为，但我们领导班子却把他看作“假货的天敌”。如果商业工作者依法防假、打假，消费者从维护自身利益来捉假、打假，两头一堵，那么在商场、商店里杜绝假货面市就会很见效，假货的生产也会大幅度萎缩。

刘副总经理最后微笑说道：“真希望北京市能有一万个甚至两万个‘王海’行动起来，那样北京就有望最早成为无假货市场。”

第五章 我是中国打假获奖第一人

1995年12月1日，中国消费者协会向全社会公布的《受理消费者投诉规定》开始实施。

12月5日，北京隆福大厦终于在拖延了8个月之后，同意加倍赔偿我在那儿买的10副假冒“索尼”耳机。当初为这10副耳机的索赔，我可没少吃苦头。不过话又说回来，如果不是因为买这10副耳机，我也不会是今天的王海。

据《中国消费者报》12月8日报道：

隆福大厦承认：王海购假索赔事件的起因是商店卖了假冒商品，商店负有不可推卸的责任，也说明在进货查验中存在着严重的漏洞和管理死角。

为严肃纪律，对出售假“索尼”耳机的直接责任人、隆福大厦电讯部游戏机组主任庞国忠给予撤职并扣发3个月奖金的处理；扣发电讯部书记、经理、副经理当月奖金；扣发公司业务部负责人当月半数奖金；扣发主管经营工作的副总经理当月半数奖金；相关人员由公司通报批评。

宿伟总经理表示，解决王海索赔和进行企业内部整改工作不够及时，他应承担主要责任。

隆福大厦决定，从12月初开始，凡顾客购买到假冒商品，经有关部门确认后，按《消法》给予加倍赔偿并奖励100元。

“隆福”领导人的认错和对责任人的严肃处理，使我产生一种扬眉吐气之感。但其它商家呢？不是仍有一些在对我横加指责吗？

于是，我决定给经营者写一封信，把我的想法告诉他们，一吐为快。

12月8日，《中国消费者报》登出了我写的“致某些经营者的一封信”。尊敬的领导：

你们好。

作为一名顾客，我对国有大型零售企业对顾客的负责精神向来是深信不疑的。

但是近期我在一些商家的遭遇，却令我有些失望，今天我写这封信，希望能把我的一些想法和看法与领导们沟通一下。

我是消费者吗？

某商厦老总一直说我不是消费者，这一点我很纳闷儿。他凭什么认定我不是消费者呢？现在尚没有法律规定经营者有权利询问消费者的购买目的，消费者也没有义务必须在购买商品时说明。我认为这位老总的说法是不

负责。《消法》第2条规定：“消费者出于生活消费需要购买商品或者接受服务，其合法权益受本法保护。”我购假索赔的目的是打击消费欺诈，难道说打击欺诈不是生活消费需要？

我是知假买假吗？

有的商家拒绝我索赔，一个理由是我知假买假。我想这可能是一个概念上的误解。商品摆在柜台里，在没有鉴定之前，购买者谁能肯定哪是真哪是假呢？

售假是不是欺诈？

我想国有大商家大约是不会故意欺诈消费者的，但是实施欺诈者是通过这些商家来实施对消费者的欺诈的。欺诈者利用的是消费者对这些商家的信任，从客观上说，我认为商家售假就是欺诈行为。

我是坑国家坑企业吗？

某商厦的一些人说我是在坑企业、坑国家，我感到大惑不解，我去商场主动把假货买走，是避免商场继续对其他顾客进行欺诈。同时，也通过索赔，对实施欺诈者进行打击，使他们不敢再通过商场对其他顾客进行欺诈。我不理解，我既帮商场避免了对其他顾客的欺诈，又打击了欺诈者，怎么是坑企业。坑国家呢？

我是钻法律空子吗？

有人说我是钻法律的空子，我感到很可笑。违反法律。欺诈消费者的居然说依法制止欺诈的消费者是在钻法律空子。我看，这只是被制止的欺诈者心理不平衡的一种表现。怪，只能怪自己违了法。

打假跟我没关系？

某经理认为打假跟我没关系，我感到很吃惊，当时我不知道说什么好，难道说消费者只有受欺诈的份吗？《消法》第6条、第9条及第15条都明确规定要调动全社会的力量来保护消费者权益，难道法律仅是一纸空文？

好样的，应该先举报？

某经理跟我说，如果我真是好样的，发现假货应该告诉你们。我于是告诉这位经理，百货部还有假货。本来我想再去的话肯定见不着假货了，但令人难以置信的是，我居然又从这位经理那里买到了假货。看来，对欺诈者，不进行打击是不会打消他们靠欺诈消费者获利的念头的。

我在跟商家作对吗？

某经理说，你怎么老盯着国有大商场，大街上那么多假货怎么不敢去打一打？言外之意是我单跟国有大商场作对，其实作为一个平民百姓，我怎么能又怎么敢和国有大商场作对呢？我不敢奢望完全消灭欺诈行为，我只是希望在国有大商场里今后不要再受到欺诈。在假货横行的今天，我只希望能给可怜的消费者保留一块净上。

我真是为了钱？

某些商家一直认为我购假的目的是为了钱。其实不然，我做这件事情，主要动机是为了保护更多消费者的利益。要求加倍赔偿，只是对欺诈者进行打击的一种手段。当然，如果没有加倍赔偿，这件事情不可能继续下去的。我想不会有任何人会冒着生命危险耗费大量精力和金钱突破重重阻力去做没有任何回报的事情。

祝你们生意兴隆！

你们的忠实顾客王海

12月7日

万万没想到，我这个被售假商家贬为“刁民”的人，竟有幸成为中国打假获奖第一人。

事情的起因是这样的：“王海现象”的新闻报道，引起中国保护消费者基金会的高度重视，原国家工商局党组副书记，现为中国保护消费者基金会会长李衍授认为像这样的青年人打假应该给予鼓励和支持，以此推动打假。他提议设立“消费者打假奖”，此建议在常务理事会议上很快获得一致通过。于是，该会特地在1995年12月15日举行了新闻发布会，正式奖励我为中国打假获奖第一人，在会上我获奖金人民币5000元。

中新社记者在《中国新闻》上发了条消息：

中国奖励打击假冒商品的青年王海

中新社北京十二月十五日电中国保护消费者基金会今天宣布：设立“消费者打假奖”以支持和鼓励广大消费者积极参与打假活动，同时表彰和奖励在打假活动中起了带头作用的山东青年王海，发给王海奖金五千元人民币。

王海曾在北京一些商店里多次购买皮带、皮夹、耳机等假冒商品，然后依据们《消费者权益保护法》的有关条款向商店索赔。王海的打假行动在社会上引起了强烈反响，受到广大消费者的赞许和欢迎，但也有人非议王海的行动，认为王海动机不纯。

著名经济学家厉以宁教授在今天的新闻发布会上讲话，从经济学的角度肯定了王海的打假行动，批驳了社会上对王海的各种非议。

中国保护消费者基金会会长李衍授在讲话中指出，王海的打假行动，有利于反对不正当竞争，保护生产销售名优产品的企业；有利于把假冒伪劣商品赶出市场，维护经济秩序，保护消费者利益；有利于发动群众，扩大同制售假冒伪劣商品行为进行斗争的打假队伍。

王海在讲话中表示，他将坚持不懈地把打击假冒伪劣商品的斗争继续进行下去。

全国人大法工委、轻工总会、国家工商局、全国打假办公室等有关部门的负责人参加了今天的新闻发布会。

这次新闻发布会的规格很高，在会上发言的都是高层次、有声望的知名人士。他们中有著名的经济学家，有全国人大财经委、法工委和国务院有关部门的高级官员。他们每一位在发言中都对我有一番评价。有生以来，我还从未面对面地聆听过这些高官、学者的讲话。

我国著名经济学家厉以宁教授在讲话中，把“王海现象”出现后，指责我的5种议论一一驳回：

“王海现象”出现后，舆论有5种不同的意见：一、认为王海不是真正的消费者；二、王海专找国有大中型商场购假索赔，而不去找小商场或个体摊贩，结果，受损害的是公有经济；三、王海靠购假索赔得到的收入属于不正当收入；四、王海以盈利为目的购假索赔，动机不纯；五、一个王海已经把北京商界搅得不安，更多的“王海”出现后，市场秩序会大乱。我认为以上5种观点都是错误的。王海本人是守法的，他在运用国家赋予他的权利依法行事，经营者制假售假是违法的。上海是以守法对付违法。守法的人向违法的人索赔难道有什么过错吗？下面，再对上述五种看法作些分析，一、凡是从生产者或经营者手中买到商品的，都可以称做消费者。消费者不一定是所购商品的最终消费者。并不是只有最终消费者买到的伪劣商品后才能索

赔，一切买到伪劣商品的人或单位都有权索赔，比如说，商场从进货者那里买到伪劣商品，也能索赔，尽管商场不是最终消费者。为什么说王海不是最终消费者就无权索赔呢？二、商店卖了假货，可能有两种情况。一是进货时就知道是假的，但进价便宜，有厚利可图；二是进货时不知是假的，抑或本身就是被欺诈者。对第一种情况，商家加倍赔偿消费者无话可说；对第二种情况，商家应先行赔偿，然后再向生产者或其他经营者追偿。不论商业企业是何种性质，只要卖了假货，别人来索赔，都要加倍赔偿消费者。至于王海现在没去个体户那里买假货，原因很复杂，是另外一个问题。如果公有商场因王海索赔后而遭受损失，这并不值得大惊小怪。卖了假货，受损失也是应得的结果。公有商场应从中汲取教训，改进工作才对。三、王海购假索赔所得是正当收入。不正当收入是指违法的收入。

衡量一种收入正当与否，关键是看收入违不违法。王海得到的收入是法律允许的。四、王海的行为不是动机不纯。考察一种经济行为的动机是否纯正，必须结合后果一起考察，单独考察是不科学的。王海购假索赔既保护了个人的利益，也保护了其他人的利益，对市场经济的健康有序发展是非常有利的。现在像王海这样的消费者太少，假如更多的“王海”出现，对消除假冒伪劣是大有好处的。对“王海现象”大力宣传，定会唤醒和激发更多的消费者运用法律武器来保护自己的合法权益。如果说“动机不纯”，那么比卖假货牟取暴利的人，才是真正动机不纯。五、假冒伪劣充斥市场，市场秩序才会乱。王海这样的消费者多了假冒伪劣就少了，市场秩序就会走向正常。社会主义市场经济从无序走向有序必须借助社会监督的力量。

国家商检局副局长吕保英说：

王海买假索赔，受到了社会各界的广泛关注。为什么这样一个涉及金额并不巨大的系列索赔案，会产生如此强烈的反响呢？这恐怕是由于当前社会上假冒伪劣产品泛滥，引起了广大群众的强烈不满，人们对那些为牟取暴利而制造、销售质量低劣产品的不法商贩深恶痛绝的缘故。如果每一个消费者都能像王海那样，行动起来与售假行为作斗争，假货就卖不出去，销售假货的商人就会无利可图，假冒商品自然就会在市场上失去立足之地。

国家技术监督局副局长李保国说：

衡量王海行为的标准是法律。他的行为是有法律依据的，是《消法》规定的，他这么做是合法的，应该受到法律保护和社会称赞。我认为他是学法、知法、护法的模范。王海敢于用法律武器同不法行为作斗争，并通过对这种现象的讨论，可以增强各方面的法律观念，有助于《消法》的贯彻执行和普及。……王海这种打假方法在实际操作中会遇到许多困难，比如商品真假的鉴定问题，除了消费者要学习商品知识，提高自己的识别能力外，各级技术监督部门要大力配合，真品商标的持有人也应通力合作。贯彻执行《消法》是需要勇气的，王海为广大消费者带了一个好头。

七届全国人大法律委员会副主任委员顾明说：

王海打假受到了奖励，实在令人高兴。王海为打假动了很多脑筋，做了认真的调查研究，付出了辛勤劳动，掌握了很多商品真伪的鉴别知识、法律知识。王海依法打假，在假冒伪劣横行一时的情况下有许多好处：第一，保护了消费者的合法权益；第二，保护了守法生产者和依法经营者的利益。如果打假工作到位了，伪劣商品没了市场，消费者买到的全是货真价实的商品，则国家幸莫大焉，人民幸莫大焉。有的生产者、经营者，对王海同志的

打假不满，认为影响他们声誉，这是不对的。是假冒伪劣产品的不法生产者和经营者破坏了你们的声誉，打掉了假冒伪劣产品，恰恰是帮助依法生产者提高了声誉。而有的经营者第一次被王海打假，第二次又重复发现假货，这足以证明，经销者为了非法获利，重复销售假货，知法犯法，咎由自取。王海这种打假方法对生产者、经营者、消费者都有好处，还是多一些好。

七届全国人大财经委员会副主任委员杨波说：

有人对王海的打假行为不以为然，甚至说什么他明知是假货还要去买，就是为了得到那几个加倍赔偿的钱，是故意找茬的“刁民”不值得提倡。我对这种议论实在不敢苟同。我们看人处事，总得有个是非标准，最根本的是要看他的行为，他办的事情是否合法，是否对国家人民有利。王海的行为是符合这个要求的，他是在依法行使自己的正当权利。如果说这也是“刁民”，那我认为这样的“刁民”越多越好。广大消费者如都能像王海那样学法、懂法、用法，勇于依法打假，使假冒伪劣产品在市场上处于“老鼠过街、人人喊打”之势，假冒伪劣产品就会大大减少，社会主义市场经济秩序就会大力好转，广大消费者就可以买到放心货，正当的生产、经营者的权益也可以得到保护。这样一举多得的事，是很值得提倡的。

八届政协经济委员会主任房维中说：

“王海现象”由新闻媒体传播开来之后，社会上有种种非议，尽管它们根本站不住脚，但若稍加忽视，也不利于打假行为的普及和推广，对打假工作产生不利的后果。我觉得，打假对象应当首先对准国有大型商业企业上，因为它们是社会商业的主渠道，在老百姓心目中具有良好的信誉。大商场卖了假货，就是对这种信誉的玷污，也是对人民的不负责。督促大型商业企业净化柜台。改进工作，实际上也是爱护他们，并支持他们向造假者作斗争。

这些高层人士在发言中纷纷表示对我支持，让我长舒了一口气，也增强了我继续购假索赔的信心。

“王海现象”的推出和我荣获“消费者打假奖”消息的传播，使我的“刁民”地位被抬高了许多。据报载：

对于山东青年王海来说，1995年无疑是他表现最为非凡的一年。他的非凡之处，不仅在于影响和带动了社会上一批消费者为自己及他人权益不受侵害而奋起“打假”，更重要的是他以自身的行动，使《消法》第49条得到了最有效的宣传。

我觉得我做的是很平常的事情，不值得媒体和老百姓这样关注，不宜把个人色彩渲染过浓。这个社会处于转型时期，文化道德观念是不停转变的，作为一个公民，看到不合法的事情就该去打击它，揭露它，我觉得我做的事很正常，大家很反常。就算是没我，迟早也会有别人来做这件事，国家颁布这个法，就得有人去用它，只是个迟早的问题。

第二次打假索赔的成功，给了我某种启示。按理说，一般人，出了这口气也就完了，谁还会把它当成一种职业？打假索赔确实很麻烦，天天与卖假货的商家斗气斗智。可我当时看得远一点，不但想到打假索赔利民利己，而且可以通过索赔来积累一定的资金，成立一个公司，进行商业侵权调查，并代理消费者加倍索赔。宗旨有三：一、替受欺诈的消费者伸张正义；二、打击有欺诈行为的经营者；三、协助守法经营者保护他们的知识产权不受侵害。于是我义无反顾地辞了职，干脆把打假索赔当成我的事业。

既然领了消费者打假奖，又得到高层人士的鼓励，并在新闻发布会上信誓旦旦地表示：“将坚持不懈地把打击假冒伪劣商品的斗争继续进行下去。”那我就该毫不含糊地继续“打假”了。

这时，我在北京也有了一些像徐涛那样志同道合的朋友，于是，我们决定大干一场，并且在购假货方面也进行了一番改革。从此，我不再先买一两个假货，鉴定后再大批买进，而是一下子买进一批。这样一来，风险很大，所以我把购买的假货限定在很小的范围，一是直观上基本能猜到是假冒商品，二是主要在小电器发面。我能够屡屡查获假货，并不是因为我是识别假货的专家，而是中国的造假者太拙劣。由此我想到两个问题，一是我都能看出是假货，那些经营者应该比我更有识别经验，他们就看不出来？二是这么粗糙的假货，就有人敢明目张胆地生产，就有人敢在光天化日之下经销，说明造假贩假者太猖狂了。

而且，出于几方面考虑，也是在历次买假货中摸索出来的经验，我在每个商家购买假货的金额一般在1万元左右。我认为，1万元可能是一个最佳的点，首先，在商家买1万元左右的假货，索赔1万元比较顺手，既让商家心疼又不至于惹太多麻烦。比如让他一下赔两三万，他就会跟你扯皮，甚至跟你较劲儿打官司，使打假索赔变得很棘手。其次，出于安全考虑，商家犯不上为一两万元跟我玩命，对我进行人身报复。再者，现在直接向商家索赔越来越难，经常惹出诉讼，而打起官司如果索赔在1万元以下，还不够费用，所以这个数是下限。且官司输赢的概率各占50%，买假货大多索赔过高，一旦输了亏损也大，所以这个数也是上限。我们先在3家大商场，买了4万元标识不符的名牌内衣，后获得退赔。我又发现各大商场均有可疑的卡西欧、ES128、ES138及SL238计算器出售。于是我们在六七家大商场进行了一番“疯狂”大采购。一周之后，北京市场上几乎再也见不到以上型号的计算器了。

此时，发生了一件让我至今也弄不明白的事。我帮助一些知识产权被侵犯的经营者打假，他们却表现出不合作的态度，甚至连起码的鉴定证明也不提供。我们把市场上的计算器采购一空后，就去找卡西欧北京事务所要求鉴定，卡西欧事务所的先生一点儿也不含糊地确认：全是假货。卡西欧公司的计算器产品当中没有ES128、ES138和SL238这三个型号的产品。但不知出于什么考虑，卡西欧北京事务所拒绝提供书面证明，而是委托卡西欧北京维修中心开具了证明。

事隔不久，卡西欧公司突然在报上发表声明，宣布由卡西欧维修中心开具的书面证明无效。

我再次让人去卡西欧事务所进行鉴定，却得到答复：对于商品真伪的鉴定概不接待，更不开具书面证明，要鉴走的话，到日本本土鉴定去。

此举着实令人困惑不解，一个公司在中国市场销售商品，连举手之劳帮消费者进行商品真伪鉴定的服务都不能提供，何谈对消费者负责？难道每一个卡西欧产品的用户对商品产生疑问后都得跑一趟日本去寻找答案不成？

这次集体疯狂购假索赔大行动对京城商界产生的震动，远远超过几个月前我小打小闹的个人行为。同时我发现，在北京除了我以外，又多了一些同行儿。

新闻界把我的书儿捅出去对老百姓提高法律意识有利，对商店严把进货关有利，对帮助政府打假有利，但对我个人没什么好处。干这事儿只能到

处得罪人，走到哪儿都会引起当地一些人的仇恨。中国是关系社会，得罪一个人往往就是得罪一片人，得罪人决没好下场。出这名儿跟演戏唱歌当明星的性质不一样，说难听点，跟在电视上露面的贩毒犯差不多，让人认出来，只能增加做事的难度，多树立些仇人。听说，南方卖假货的老板要出 20 万元巨款买我的项上人头。

在北京我越来越难以公开露面了。好多媒体上出现了我的形象，售货员因此都认识我，在背后指指点点。有商家甚至提出：“防火防盗防王海”的口号。不过，我并不害怕，北京的“假货”少了，可以到外地去寻。我已初步确立了下一步“打假”行动计划，届时定会让商家大吃一惊。

正当我的人身安全出现危机时，1995 年 11 月底，杭州金海食品工业城总经理钟海根聘请我为工业城的“荣誉职工”和“质量监督员”，并为我在中国平安保险公司杭州分公司购置了 100 万元的“递增养老险附加人身意外险”。保费分 30 年交纳，每年交 5 千余元。我当时想，既然有人出钱买我的人头，那么有人为我投保也是件不错的事。万一出个什么“人身意外伤害”事故，即使我不能力国尽忠，也可以为父母尽孝了。

至于钟海根为什么千里迢迢地从杭州赶赴北京来，并聘我当金海食品工业城的“特邀质量监督员”，钟对记者说，这既是商业行为又是道义行为，从企业的长远商业利益出发我们请王海到杭州帮我们查假打假，有助于我们在消费者中建立更良好的信誉，同时也表明一种姿态，那就是我们痛恨假货，我们支持王海。

第六章 徐涛：愿做第二个王海

就在传媒爆炒“王海现象”之际，人们呼唤千万个“王海”行动起来之时，一个叫徐涛的北京小伙子率先站出来了。他在报上公开撰文“我要学王海”：

我对上海个仰慕已久，特别想跟他在一块聊聊。11 月中旬，我从报上得知王海在北京活动。正巧，那时我在北京一家著名商场买了一件“三无”皮衣，要求商家加倍赔偿，但未能如愿。当时，我就想让王海给我出出主意。

我跟王海有很多共同语言，年龄相仿，经历也差不多。王海的行动使我受益很大。以前买东西我总是大大咧咧，最近买皮衣的遭遇让我伤透了心，也让我明白了：对违法商家的行为坐视不管就是对消费者的犯罪。我已打定主意，像王海那样，拿起法律武器勇敢地同假货斗争。

我有固定工作，不能像王海那样成为职业打假者，但我的业余时间很多。下一步要买假货，我想先从化妆品和洗涤用品开始。我买假货主要不是为了钱，要图这个，完全可以干别的。王海一个人势单力薄，我愿意做第二个王海，也希望更多的消费者勇敢地站出来加入我们的打假行列。

说起徐涛购“三无”皮衣的事，可谓一波三折。

1995 年 11 月 5 日，徐涛在北京 B 购物中心“悬赏百万元打假”活动中，到该购物中心以 2600 元的价格购买了一件皮上衣，谁知这件本来应起御寒作用的皮衣却给他带来了麻烦。他在购买皮衣时，发现衣服从里到外只有标

明区别大小号的“XL”标签，便问导购小姐衣服为什么没有商标，导购小姐说皮衣上不好缝，缝上像假的，说完从别处拿出一个标签交给他，说有事可以打上面的电话。后来他在别的大商场看到这种一模一样的皮衣时，衣领下都缝有商标，衣兜里侧还有凹印的商标及厂名厂址，他随即向购物中心提出了投诉，在问题得不到解决时，他又前去中国质量万里行执法大队投诉，由新闻媒介将此事公之于众。

照理说，徐涛买了件“三无产品”，索赔又迟迟得不到解决，千辛万苦最终以退货款并由B购物中心为他报销500元（其中100元为奖励款）误工费而了结，就够让人窝心的。然而，让他始料不及的是，几个月后他竟成了被告。

1996年3月4日，皮衣的经营者J公司以“侵害名誉权”为由，到北京海淀区人民法院起诉徐涛。9月12日，法院开庭公开审理了此案。

原告起诉书大意是，1995年11月，被告在B购物中心我公司柜台处购买皮衣一件，单价2682元，我方售货小姐在给被告皮衣的同时又给了他售货小票及标有商标、公司所在地、联系电话等内容的产品标签，告之如皮衣有质量问题可前来退换。11月12日被告找到购物中心企管部要求双倍赔偿，理由是我公司的产品为“三无产品”。购物中心据此立即封了我公司柜台，我公司得知此事后，马上找到被告，要求其出示售货小票及产品标签让我方查验，被告出示小票及产品标签后，称他是要拿购物中心的6000元“打假”奖励。与此同时，被告还通过《北京青年报》和北京电视台将我公司生产销售“三无”产品的虚假信息广为传播，使我公司名誉受到极大损害，并使我公司利润受到很大损失。

原告说，我公司产品早在1995年3月就已向国家工商局申办了商标注册，同时经北京市皮革产品质量监督检验站检测为合格产品。

原告认为，被告徐涛侵害了自己的名誉权，要求其“恢复名誉，消除影响，赔偿经济损失20万元，承担本案诉讼费用。”

徐涛在答辩时说，他购买的皮衣上面没有商标标牌，在向中国质量万里行执法大队投诉时，其工作人员讲这属于“三无产品”，他在向新闻单位介绍情况时，只是复述了执法大队工作人员讲过的话。徐涛承认售货小姐曾给了自己一个标牌，但他在按上面的电话号码打电话时却听到了“没有这个电话”的电脑应答。徐涛不承认自己说过“要6000元打假奖励”的话。

在法庭调查和法庭辩论的过程中，原告诉讼代表人说，原被告双方曾在1995年11月13日协商过解决此事，在被告向B购物中心提出撤销投诉后，却又向新闻单位公布此事，可见其侵权行为是故意的。被告的行为侵害了原告的名誉权，使原告的经济利益受到了损失，原告在B购物中心至今一直没有恢复营业，而且在别的商场的销售额也下降很多，因此，被告不仅要为原告恢复名誉，消除影响，而且要赔偿原告的经济损失。

徐涛说，他是向B购物中心提出过撤销投诉，但那是因原告表示还想在那里经营，所以请他考虑撤诉的问题。新闻单位早就采访了他，至于何时登报、何时在电视中播出那是新闻媒介的事情，与他无关。徐涛反问原告：如果认为复述中国质量万里行执法大队有关人员的话构成侵权，那么新闻单位在复述此话时是否也是侵权行为呢？原告为什么不起诉报纸和电视台呢？

庭审共进行了两个多小时。审判长在询问双方是否同意进行调解时，原告斩钉截铁地回答：不同意调解。

在休庭 15 分钟后，审判长宣读了一审判决书。

法院认为，从事生产、销售的生产者、销售者均应遵守《中华人民共和国产品质量法》的规定，在其产品或包装标识上标明产品名称、生产厂名、厂址、质量检验合格证明。在 J 公司销售给徐涛的皮衣标识中，按其公司规定应缝制在皮衣上的标识未缝制在皮衣上，用于皮衣外挂的标识，虽然标明商标、厂名和厂址，但该地址既不是产品实际产地又不是公司注册所在地，产地标识与实际不符，销售行为存在缺陷，违反了《产品质量法》第十五条的规定。徐涛经新闻媒介批评时提及“三无产品”一同为民间流行俗语，并不具备法定含义，虽用词不准确，但基本事实并未失实，故徐涛对 J 公司的批评属消费者行使正当监督权的行为，不构成对其名誉权的侵害。法院的判决为：驳回 J 公司要求徐涛赔礼道歉、恢复名誉、消除影响、赔偿 20 万元经济损失的诉讼请求，案件受理费 5510 元由 J 公司负担。

法院做出判决后，原告表示对此判决不能接受，将对此判决提出上诉。被告徐涛却表示这样的判决“早在意料之中”。他对采访的记者说，原告说他投诉的目的是想“要 6000 元奖励”，这侵害了自己的名誉权，他可能会在二审中就此提出反诉，或另行起诉状告该公司。

1996 年 11 月，此案二审在北京市中级人民法院开庭，但庭审后，一直未判决。

徐涛说：“原告一审时让我赔偿 20 万元经济损失，但二审时改为两千元。如终审法院仍驳回他们的诉讼，我就反诉，要求对购买的不合格皮衣加倍赔偿。”

比王海大一岁的徐涛是北京一家公司的职员，只因买了那件“三无”皮衣，经人介绍使他有幸结识了王海。在他眼里，王海是普及《消法》的功臣。认识王海后，他们立即联手在京城购假索赔，买过“卡西欧”、“夏普”计算器、“宾奴”钱包，买的最多的是某名牌内衣，他们共买了 4 万多元的内衣。这种名牌内衣的外包装上注明 100% 纯棉，但实际含棉量不足，经检测，其中一种灰色内衣的含棉量为 89.6%。

徐涛称自己是京城知假买假起诉商家的第一人。1996 年 2 月，他就向北京西城区人民法院递交了状告某购物中心卖标识不行内衣的起诉状。或许正是由于他是京城最早因购假索赔未果而进行诉讼的。他说，当他递交诉状时，法院的人员受理了此案，但表示很纳闷儿：“怎么还有这种案子？”后经法院调解，购物中心退赔了内衣款。另两家商厦也退赔了。

徐涛后来还到北京地安门一家商场买过假冒“夏普”计算器。多次找商家索赔都未成功后，他又一次去法院起诉。他说，法院发了传票后，第二天商场的人就将赔款送到了法院。

虽然有过几次索赔成功的惊喜，但徐涛还是越来越感到索赔这事太难做了。他和王海后来又在某商场分几次买了 12000 块钱的“夏普”EL818、EL828 型计算器。他们委托律师事务所跟夏普公司北京办事处联系后证明没有这种型号的。为这事他们去那家商场找过 5 次。

第 1 次去问在哪儿鉴定的，为什么买那么多，为什么有的发票付款单位开外贸公司。第 2 次去他们带了鉴定证明，是委托律师事务所开的。但商场却说，你不是王海本人，我们还要做进一步调查，你开的付款单位是外贸公司，要外贸公司证明。第 3 次去是业务员接待的，说：“我们主任不在，经理也不在，没有人负责，下次再约时间吧。”第 4 次去时营业员对他们大

加指责：“我工资、奖金都扣了，你们还没完没了。愿意到哪儿到哪儿，我们不管。”第5次去一位副总经理说：“你们要到哪儿告都行，责任在你们。至于你，不是王海本人，我们不接待。”

北京一家小报专门为此事登了篇《京城出现假王海》的文章，说有人假冒王海，去那家商场索赔“夏普”计算器。文中写到“还有一人自称王海，当‘打假队’索赔受阻时他出具“证明”，证实他们购买的的确是假冒产品，并多次给宣武消协打电话催促解决。“有王海签字的便条上留的BP机号也不是真王海的，显然是有人假借王海进行所谓打假。”“从王海打假以来，有人冒充王海之名在北京还是第一次。”

这件事挺有戏剧性。事实上计算器是王海买的，便条是他写的，留的BP机号也是他的。

对这篇失实的报道，王海后来找过那家报社说明真相。

徐涛坦言：“光靠一两个人打假力量太小了，我去打假只是想参予一下这事，唤起消费者共同打假。我有固定工作，收入也不错，以打假为职业我干不了。但我是王海的朋友，我支持他。”至今徐涛仍与王海保持着友谊。

第七章 我是一匹来自北方的“狼”

我是应广州商业电视台的邀请而去广州的。

“王海现象”见诸报端之后，商业电视台的记者沮江涛就在他们的工作会议上，提出了这个邀我去广州打假活动的策划。商业电视台是刚创办不久的一个电视台，台长陈先生是个非常有魄力的人。用通俗点儿的话说，陈台长胆大，只要不违反政策，什么事都敢干。在领导的大力支持下，沮江涛与我取得联系，并专程赶到北京来和我商谈去广州“打假”的日程安排。

沮江涛到北京的时候，北京已经非常寒冷了。我去广电部招待所找他那天，足蹬一双千层底布棉鞋，穿一条肥大的纯棉布休闲裤，上穿一件大蓝格的绒布面棉袄，头上戴了一个尖顶羊毛绒帽，整个人活像一个大豆包。沮江涛一见我，先是对我这身打扮挺感兴趣，问我干嘛穿成这副样子。我说，天冷。而且北京的冬天十分干燥，到处都有静电。我因为被电怕了，所以只敢穿点儿纯棉和纯羊毛的东西，并非要刻意装扮得这般怪异。

沮江涛一本正经地拿出他的记者证让我看，以证明他是货真价实的电视台记者。我也把身份证掏出来给他看，当他确认了我是王海后，就开始介绍他们电视台的情况，接着，又说起他策划的这次活动，并把台里早就拟好的一份合同拿了出来。

合同的内容是，广州商业电视台承担我去广州的一切费用，商业电视台做为电视媒体，独家跟踪采访，一方面对我的“打假”活动进行支持，一方面也扩大他们电视台的影响。

而我之所以同意去广州，一则因对方热诚相邀，盛情难却。再则因我在北京买到的假货当中，有相当部分被告之来自广州，我很早就萌发过南下打假的念头。这刚好和商业电视台一拍即合。

“狼来啦！”听说在我去广州的一个多月前，广州的商界已频频发出这一

警告。还听说，广州的有关部门在我去的前几天曾召集商店开会，研究对付我的策略。

1996年1月19日，我从北京飞到广州。

虽值冬季，但广州的天气仍很暖和。以前我到过几次广州，我觉得广州是个温暖潮湿的城市。在我的印象中，那是个繁荣而又充满欲望的都市。

到广州后，沮江涛等人把我接到电视台所属的招待所住下。当晚，《羊城晚报》的老叶等人也过来和我见面。原来，为使我这次到广州“打假”活动能在舆论上造成一定声势，商业电视台选择了《羊城晚报》做为搭档。

由于得到传媒的鼎力支持，我这只来自北方的“狼”一下子成了南粤的新闻人物。

“刁民来了！”“报告，王海杀到！”“王海来的是时候”“广州为何无王海”。一时间，广东的报刊对我进行了“狂轰滥炸”式的报道。商业电视台“追踪十九点”节目就“王海现象”的话题，邀请广州市民展开了讨论。《羊城晚报》记者在广州街头就“买了假货怎么办？”这个问题调查了102个市民，结果自认倒霉的占42%，认为能退就行的占41%，而敢于要求加倍赔偿的多了有5人。记者不禁慨叹：广州的消费者，您对假货太宽宏大量了！被调查者多数都受过假冒伪劣商品程度不同的坑害，然而绝大部分人不会投诉，而是自认倒霉，像我这样买假治假的广州人，至今还极为少见。

广东省消费者委员会副秘书长胡艳期望“王海现象”给广州带来的冲击波，将会是消费者自我保护意识的大觉醒。她介绍了这么一件事：有位香港女同胞在广州理发，店方“打死狗讲价”，多收了几十元。事后，这位香港顾客专门向省消委投诉说，这点钱自己完全出得起，但是如果不举报，这种欺诈顾客的违法行为就得不到遏止，就会有更多消费者受害。胡艳说，广州的消费者一般就不会为这区区小钱费神劳气。事实上，几年来，省消委还没有接受过这类的投诉。广东商业电视台连日公开征集“广州的王海”，竟没有一个人站出来。

我的到来，成了广州市民街谈巷议的热点。人们对我的“打假”方式反对的和赞同的几乎一样多。有人说我居心不正，心术不良，也有人高呼“刁民”万岁！

到广州的第2天上午，在电视台和《羊城晚报》记者的陪同下，我开始上街采购。我发现，随着经济的繁荣，广州的交通越来越堵，不但堵车，在人行道上走路有时还会堵人，空气中弥漫着汽车尾气的焦臭味儿，各种嘈杂的声音混合在一起，不分昼夜地让人的耳朵里总有一种呜呜的噪声在回响。

改革开放以来广东商家给人们的印象，是最先接受新生事物，最能适应市场经济，经营脑子灵活，商品质量意识强。我原以为，在广州购假索赔应当顺利些。

没想到我所接触的广州商家，比内地的官商气还粗。这太出乎我意料了。正像《广东工商报》在《王海来得是时候》一文中写的那样：

商家们呢，面呈赭色，绝无笑意，没一家敢说“欢迎”、“有请”。被索赔的商家无奈他说：“真是的，假货无孔不入，我们防不胜防啊！”

在广州，我光顾了N大厦，G商城、X公司、Y商店等广州大商场，买了3万余元我认为有问题的商品。但索赔却出师不利。

我在N大厦买了1条“万宝路”腰带，找到“万宝路”在广州的皮货

专卖店和销售公司，证实不是正牌货，但书面证明要请示万宝路公司才能开具。于是，我又到 N 大厦买了 7 条“万宝路”皮带，然后向该商厦部门经理投诉，要求赔偿。经理不但拿不出任何这是真货的证明，反而奚落我一番。现在很多国营大商场都已出台比较好的打假办法，给消费者以奖励和赔偿。N 大厦在我来之前曾在报上表示“欢迎王海来广州打假”，并宣布“凡顾客在本商厦发现有假冒伪劣商品愿以一赔十”。等真找到对方提这个要求时，却说以一赔十是个阶段性的公关宣传策略需要，已过期了。

后与万宝路公司联系书面证明，被告知书面证明意大利才能出具，当时我十分恼怒：“你们既然不能对顾客。对你们的品牌负责，为什么要在中國市场上销售你们的产品？”

我到 Y 商店，拿出一件前两天在这儿买的某名牌内衣要求赔偿。这种内衣包装袋上注有“100%纯棉”字样，但经广州市纺织纤维检验所检验：该产品为夹层针织品，两个面原料为纯棉，中间夹层为锦纶弹力丝，实际上含棉为 89.6%，含锦纶为 10.4%。我认为商品标识不符，误导消费者，是一种欺诈行为。商店的一位负责人开始态度很好，同意赔，当时就要点钱。还一再表示，没想到真货也有问题，由于商店没有检测手段，难免有漏洞，我们要举一反三，对消费者先行负责依法处理此事。但当我拿出 17000 元钱的发票时，那经理就傻了眼，推说这个他做不了主，得请示领导。

下午再去 Y 商店，一位副老总接待了我，我反映标识不符误导消费者，他却拿出一份质量合格证明与我纠缠：“标识不符跟质量合不合格有什么关系呢？”最后我问：“对消费者负责依据《消法》，还是《质量法》那位老总当时表态：“《质量法》。”

“王海竟捅到国有和大型百货商店来了！这不是有意出大百货店的洋相吗？”这种看法，代表了相当部分商界人士的心态。”读着当地报纸上的这段话，想起 1 月 24 日上午，我到广东省有关部门咨询有关索赔的法律依据问题时，一位领导对我说：“你不要把大企业搞垮嘛，大企业也是不容易的。”好像我能耐大的可以随便搞垮一个企业似的，他还说：“我们的办法是这样的，送一个牌子给商店，让他自己不好意思卖假货，不好意思坑害消费者。”这话令我吃惊，这么做有什么用？挂着牌子可照卖假货不误。挂牌子不是让消费者看的，而是让商店看的？

进入 2 月，记不清从哪天开始，广东的媒体纷纷停止了对我的报道。我再去商店索赔时，负责人说道：“你的事现在不让报了，看你还能把我们怎样。”

我曾给几家大商场发了传真，好几天了，调公司的答复是他们没有欺诈，不赔；G 商城没有消息；N 大厦拿不出任何证明，Y 商店开始说写个东西就给你退，但是我写完后又不退货了。

Y 商店说这件事你已（向工商局）投诉了，我们不处理。我向工商局投诉的内容只是要求工商局调查并对他们进行惩处，而且工商局只是行政部门，它只能执罚，不能要求商家加倍赔偿。

由于接近春节，我准备回家过年，只好委曲求全，要求退货再说，我只是没时间跟他们耗，想先退货，其他权利保留。不料各商家口径一致，俱不赔不退，让我通过法律途径解决。结果，至今我买的東西还都寄放在广州朋友那里。

在广州索赔的确十分不顺，一位跟踪报道我的记者，为此写了一幅对

联：上联：冷脸难看冷凳难坐冷言冷语难耐下联：投诉难投索赂难索商家厂家雄斗横批：王海难当

我到广州去了3个星期，每天早上8点起床，夜里12点睡觉，一大到晚索赔、整理材料、研究法律问题，很累也很苦。这次南下打假兵败羊城，全部收获仅仅是在个体户那里索赔得来的区区115块钱。

1月29日下午，我携几天前在广州市日用工业品交易市场花35元钱买的一台“夏普EL—820”计算器，到了交易市场办公室投诉并提出索赔要求。市场场长知悉后，马上热情地将我请入顾客接待室，找出了夏普株式会社广州事务所的证明文件。证实我所购的计算机型号夏普公司根本不生产，是冒牌产品。出售计算器的摊档档主立即被召到办公室，档主在找出示的证明文件前无话可说。她提出想给我换一台类似功能的真货，但我表示只按《消费者权益保护法》第49条要求退货并加倍赔偿。档主说，既然如此，我按此法照赔。当即，她数出70块钱给我。场长宣布，市场没收档主这台计算器，并封存货物等候处理，整个市场所有这种计算器也要马上清理。

场长说，这个市场刚刚荣获“全国文明集贸市场”称号不久，发生这种事情，自然不光彩。一个“国家级”文明市场更应站在消费者一边，照例《消法》进行处理。她认为，我买假索赔，是教育全场业户学习、理解《消法》，自觉抵制假冒伪劣产品的一次好机会。

后来，我又在街上的个体户那里买过80块钱的假化妆品，也获得赔偿。

羊城之行，虽大跌眼镜，但我并未对“打假”丧失信心。毕竟我去索赔过的商场，假货都从货架上消失了。至于我的索赔受阻，舆论自有评说。

《南方日报》、《羊城睬报》、《粤港信息报》、《广东工商报》等多家报刊都对我的行为予以支持，并对广州一些大商家的行为和搞地方保护的部门提出批评。

《信息时报》在《我们不能叶公好龙》一文中指责商家“有失风度”：王海这次来广州“购假索赔”，主要目标是国有大中型企业。而我们的国有大中型企业在对待王海的问题上，我认为是“有失风度”。

商家一个突出的说法就是，王海为什么要针对国有大中型企业，而不针对个体户。这种观点说明我们的大商家对自己信心不足。一个国有大中型企业，号称是经历了平凡年的改革开放的洗礼，竟然会把自己摆到个体户的水平上去比、去衡量、去要求，这本身就大大地把自己降格了。

我们早在一个月前就提醒过广州商家，“假如王海到广州来”，但广州的商家还是缺乏应有的气度。尽管当时气壮如牛，“叶公好龙”“龙”真的来了却手足无措：“我们当时的承诺是在一个广告上说的，那是一个阶段性的宣传策略的需要”。如此说来，保护消费者权益居然成了宣传策略，可见员工综合素质确实大有提高的必要。

微音在《羊城晚报》撰文称，王海虽走，但“王海现象”不会消失：

王海此次南下广州“疑假买假”。“买假索赔”的行动，其所碰到的困难，却有如关山千万重。看来，王海再呆下去，恐怕亦难以有所作为了，结果只有打道回府。然而，王海虽走，但他所留下的“王海现象”，却绝不会消失。

王海在首都的境遇，为什么会是这样？而在广州，为什么又会是这样呢？这就只能留待读者去思索了。“哗！特大喜讯，王海失败了！”有人会高兴得跳起来，而我作为一个广州市民，却为此感到羞愧。王海之受挫，并不

意味着真理掌握在什么人的手里，它只能说明：王海目前尚无法冲破这股强大的习惯势力。然而不管怎样说，由于王海的受挫，很可能给某些人带来一股“胜利的喜悦”。然而，我看这并没有为广州增添什么光彩。有辨别能力的人，最终是会领悟到这个道理的。

离开广州后，我想，广州的失败是难免的。既然我去广州之前，就有商场开会商量如何对付我，那么，我一个普普通通的消费者又怎能抗争得过势力强大的商家联盟？俗话说，胳膊扭不过大腿，也许是吧。虽然我们有规定，有法律。

几个月后的4月11日，沮江涛介绍一个袜厂的人来找我，在电话里，那人说他们的枫桦牌袜子在浙江被假冒得很厉害。我奇怪，他们的袜子品牌我听都没听说过，怎么也有人假冒呢？但那人越说越玄，说义乌的造假者威胁他们，要袜厂与造假的合作，共同使用“枫桦枫”牌子在全国销售袜子，否则的话就冒名“枫桦”的牌子，而且要用劣质袜子来冒名。如果袜厂不合作，造假的就一定会把“枫桦”的牌子搞臭。

我听后半信半疑，这假货贩子也太猖狂了吧，造假不算，还要叫真品厂家跟他们合作，否则就砸人家牌子，这跟强盗拦路打劫有什么两样？真令人气愤。

这个名叫广州百丰织袜制衣有限公司的袜厂，座落在广州黄埔区的一个工业区，是个香港老太太开的。由于生产的袜子质优价廉，在行内小有名气，一直供不应求。但造假的贼胆包天，在义乌造假在义乌销售还不知足，居然敢把假“枫桦”袜子大量发送到广州来卖，让老太太忍无可忍。

老太太通过沮江涛打电话找我，希望我能帮袜厂查查假货的情况，也希望能借我造造舆论，灭一下造假者的气焰。

我二话不说一口答应下来。

4月15日，我来到广州，“百丰”袜厂安排宋堂务先生和一位来自上海的杭小姐配合我查假。当晚，我们便制定了查假计划。

第二天上午，我与宋堂务、杭小姐及“百丰”袜厂两名女工一起，来到广州高第街市场“踩点儿”，购买假货样品。我和宋一组，杭小姐与另一女工拿来两只大书包买了一个行李车，操起外地口音讲话，扮做从外地到广州办货的小贩，在市场里一边走一边仔细观看谁家卖假袜子。我和宋则大老远盯着她俩，看看有什么动静。

整个市场里卖假袜子的档口有十六七处，但均只摆出样品和少量的货。杭小姐她俩转第一圈的时候，买回来800块钱的假袜子，宋不大满意。于是我俩又去市场买了一整箱，还跟汕头人的一个档口走了十件货。档主说货在火车站附近的仓库里放着，约我们下午去一块儿提货。出了市场后，我安排一个人去跟踪那个档主，侦查一下仓库的具体位置。

4月17日晚，宋说他们要和检察院一块儿去抓人。原来，“百丰”袜厂原销售人员一直与造假者勾结销售假“枫桦”袜子，听说厂里要打假，骗了厂里6000多元货款躲起来了。造假者还有内应，怪不得真的“枫桦”袜子没印，假的“枫桦”袜子倒把“百丰”袜厂里的电话号码印上去了。

被我派去跟踪档主的人，发现了位于火车站附近的一个仓库。

4月18日，我们与广州市打假办取得了联系，由“百丰”袜厂和我一起举报卖假的档口，打假办答应立即进行查抄。

下午一点半，广东商业电视台、《羊城晚报》、《广州商报》、广州电台、

岭南电视台等新闻单位的记者齐聚“打假办”。两点十分，打假办的执法人员和我们一起出发，兵分两路，杭小姐等人带着几个执法人员去了高第街市场，我们和宋等去火车站。

20 分钟后，我们来到火车站附近那个市场，在 E39 档口，堂而皇之地摆着假“枫桦”袜子，被执法人员抓了个正着。五六个执法人员把档口封住，开始查档主的身份证、营业执照，并查封假货。

周围看热闹的人们“呼拉”一下子全围了上来，大多是周围的档主。趁着混乱，E39 档口的两个男人溜掉了，而且还有个趁乱把两箱假货偷偷抱走了。邻档一个郭姓女人正搬了一箱假袜子准备走时，被我一把抓住。执法人员问她那箱货是不是她的时，她却矢口否认。

E39 档的女档主见状马上承认货与郭无关，是 E39 档的货。无奈，执法人员只好放开郭姓女人，我们刚一放手，她就立即不知去向了。这时从市场另一端转回来的宋说，刚刚那个女人正是“百丰”袜厂原来跑供销的业务员，昨晚去抓她的时候没抓着，不想今天又眼睁睁地看着她跑了。

E39 档档口的所有假袜子被我们翻出来搬上车后，打假办的执法人员命令女档主带我们去她的仓库。女档主装出很老实的样子，说她的档口才开了 20 多天，赚的钱还不够交租，哪有钱来租仓库，货都是人家直接送上门来的。但据调查，她的仓库就在附近的一所小学里。

执法人员让我和宋带路，他们则不由分说地架起女档主就走。不料女档主被架到马路中间时，一边不停地大声喊冤叫屈，一边索性躺在地上撒泼打滚，哭得一把鼻涕一把泪，像受了天大的委屈似的，引来很多人围观，搞得执法人员左右为难。

怕女档主故意拖延时间，我和宋先带领两名执法人员一溜小跑直奔小学校。到了学校后，我们看了几个仓库，仓库里大部没人，有人的一个仓库里，几个打工仔正在造冒牌货，把别的牌子的假商标往袜子上贴。但由于没有被侵权的厂家出来指认，执法人员不敢冒失查办，因为查错了，“打假办”有可能要被送上被告席。

20 分钟后，执法人员终于把那个女档主用车押运了过来，我们让带我们找她的仓库。

女档主一下车，见周围没有人围观，便不再往地上躺了，只是口日声声喊起冤枉来，反复说学校里没有她的仓库。

学校校长和有关负责人这时赶到，校长说从来没见过这个女人，那女档主乘机又装起蒜来。

又过了一会儿，我们的调查员赶到，指出了存放假货的仓库。但校方人员说找不到该仓库的租户，没有钥匙打开仓库门。

无奈，我们只好冒险强行将仓库的门撬开，如果仓库里没假货，那我们可就“栽”了。

打开仓库的一刹那，我的心一直悬在嗓子眼里，甚至连虚汗都冒了出来。

门开了，一眼就看见 8 箱假“枫桦”袜子放在仓库隔层最里面的一个角落里，另外，什么冒牌苹果、金利来、鳄鱼、FORTEI 等名牌袜子应有尽有，整个儿一个假货仓库。但同样，执法人员对此也只能摇头，因为要确定一件商品的商标是不是假的，必须得由商标持有人来鉴定或指认。

面对假货，女档主迫于无奈，只得承认说仓库是她与别人合租的，否

则执法人员要把整个仓库查封。她说货是人家送来的，她并不知道货在哪里批发。可事实上，我方的调查员说他曾亲眼见到女档主去广源路周围的一个地方提了3箱假货。

记者们忙着采访、拍照、摄像，我的心一下子放松下来。

正在这时，我听见一片摩托车的轰鸣声，从仓库出来一看，只见周围停了七八辆摩托车，从车上下下来十多个操汕头口音的男人，一个个气势汹汹的，手里还拿着大哥大。

执法人员要查封仓库的时候，那些人开始阻挠，鼓噪。

因为怕假货被抢走或引起别的麻烦，我们马上开车离开了小学。

杭小姐那边在高第街查封了7个档口，但只查出3箱假货，不过弄得很多档口特别紧张，在她们和执法人员查假袜子的时候，档主们纷纷把闸门拉了下来。

当天的报纸出来了，刊登的是我们大获全胜的消息，但我的心里却总不是个滋味。后来听宋说，那些假袜子在广州的确是销声匿迹了，但在广州以外的地方，依旧畅销不衰，而且货色越来越劣质了。

第八章 张磊：惠州“走麦城”

王海兵败羊城大出策划者的预料，其实在他刚到广州的时候，便感到气氛不大对劲儿，一旦下手，更发觉碰上了“难啃的骨头”。广州商界对于“购假索赔”似乎有所防范，显得颇有经验。显然在王海之前已经有人捷足先登于广州的市场。

正所谓“莫道君行早，更有早行人”。这个人是一个名叫张磊的湖北青年。

张磊，自小喜爱流行音乐，高中毕业在宜昌工作了一段时间后，跑到北京寻求在音乐方面的发展，又结识了同样热衷于流行音乐的四川青年向前。二人在京城娱乐圈“混”了一段时间，对音像界的盗版侵权现象颇有心得。恰在此时，王海购假索赔正在北京掀起阵阵旋风。张磊、向前一商量，便结伴南下广州专事打击音乐界侵权盗版的行为了。

1996年1月4日是他们出击的第一天，比1月19日才到广州的王海整整提前了半个月。就是这短短半个月的时间，使他们赢得了或许原本该属于王海的战机。

初入此道，不知深浅，他们在S商场只买了一盒戴军专辑，回去反复研听，确认是盗版无疑，便于当天下午又买下了百余元这种盒带，并打电话向商场质量跟踪站索赔。

6日上午，张磊同向前一道来到商场，见柜台上仍有这类专辑出售，决定多买一些，一并解决。商场方面委婉地拒绝了，无奈，只好买下5盒，连同前次的一起总值170元。两小时后，商场按三倍进行了赔偿。

三倍赔偿的结果证明了商家不卖假货是有着十足的诚意的，只是因为索赔之举尚无先例，对于《消法》“增加赔偿”条款的理解出现了偏差。

张磊说，S商场对这件事异常警觉和重视，质量跟踪站负责人一方面感

谢他们及时找出了商场服务上的盲点，另一方面则向他们虚心求教。张磊便非常坦率他说出商场中的几款皮带和另外几宗商品是假货。第三天他们再去时，发现这些商品已经全部从货架上撤走了。

从 S 商场出来后，他们迅速赶到另一家大型百货商场。早几天，他们在这里购买了价值 204 元的高明骏和火风专辑。张磊对他们的情况非常熟悉，一见到盒带就认定是盗版。这家商场知道他们的要求后，非常诚恳地告诉说，可以退货，但不要提赔偿的事，商场可以给他们 500 元打假奖金。

8 日，他们来到第三家大型百货公司，对在这里购买的盗版火鸟专辑和鳄鱼牌钱包提出索赔要求。这家商场知道他们是效法王海进行打假的情况后，同意退货并给予一定的奖励。

10 日，他们去第四家大型商场，就购买的 1599 元假苹果牌皮带索赔并顺利得到解决。

至此，张磊打假 7 天，分别从 4 家商场获得赔偿或奖金 2600 余元。

但是，接下来的事情就没那么简单易行了。

10 日，张磊在海珠区的一家大商场发现一楼录音带柜台所售的《情歌金曲》《歌迷乐》《百听不厌》等三种盒带有大量毛宁、林依轮、杨钰莹的歌，且音质很差，怀疑是冒牌翻版带，遂带样品去广州新时代影音公司查证。果然！该公司出具了证明材料并表示大力支持他们打假。于是张磊他们于 11 日再到这家商场买了 70 盒上述音带，金额 532.3 元，随后找到经理索赔。经理打电话到新时代影音公司得到证实后，却拒绝赔偿，让张去消委会投诉。12 日，张磊再次打电话到这家商场时，总经理先问张是“什么单位的”，接着以强硬的口气说：“你去投诉好了，我刚刚给省消委会和打假办通了电话。”于是张磊他们先来到市打假办，被告之此事不属打假办管。13 日，张磊又来到省消委会，消委会叫张磊写份材料。张磊下午送去后，消委会经办人没时间，又叫张磊去新闻出版局问一下。15 日，张磊找到省新闻出版局版权法规处。该处一位负责人说，“新时代公司认为侵权应通过法院起诉，只有胜诉了，才能由工商部问去查封此带。”

13 日，张磊他们还来到某购物广场，发现包装上标明日本制造的索尼耳机 515V 型没有立体声，价格也只有正宗索尼耳机的 1/5。于是买了 36 个，金额 1054.10 元，经索尼公司驻广州办事处证实是假货。当天前往该店索赔，该店负责进货的业务员表示要请示后再处理。16 日，张磊再去，业务员表示这事要分两步走：先退货，再找厂家面对面处理。张磊把《消法》第 49 条背给对方听，指出应由经销商赔偿，但对方斩钉截铁地予以拒绝：“那不行，要找厂家来处理。”然后又说：“你可以和厂家打“官司”，但社会上的事你知道啦，你又不是广州人。”18 日，张磊打电话给该店，业务员叫他 11 时来，张磊来到后，坐了半小时冷板凳，业务员才不慌不忙地开始呼生产耳机的老板，接通电话后，业务员告诉张磊“厂家不过来”。张磊再次拿《消法》和他理论，但业务员一副爱搭不理的样子，仍是一句老话：“我们不赔，要赔厂家赔。”

17 日，张磊又在另一家购物中心发现同样的假索尼耳机，就买了 1080 元的商品。第二天前去索赔，该店采购员叫来一位经理。他问张磊“你要求怎么办？”张磊说“根据《消法》第 49 条要求加倍赔偿”。经理恶狠狠他说：“什么法？赔什么偿？我把货退给你就是了。”张磊看此人凶神恶煞，不敢多惹，只好同意退货，但要求在他复印的发票上签字，以保留今后索赔的权

利。没想到经理接过来：“发票是我们公司的，要没收！”便扣住了。

结果，经理 24 日看到张磊见报，即主动请来张磊，与过去判若两人般笑脸相迎，给予赔偿。

另一件事也很值得在此提起。有几家原已将假货收起来的百货商场，大概以为他不会第二次光顾，便让假冒伪劣商品再次堂而皇之的摆上柜台。张磊见到后大力气愤，毫不犹豫地大量买下。这次，他并没有索赔，仅仅只是要求作了退货处理。他说：“我只是想告诉他们，假货千万不能卖，更不能存在任何侥幸心理。我相信经过这几个回合，他们的触动一定很大，我的目的也就达到了。”

当时，消费者以购假索赔的方式介入打假还是个新鲜事，心地善良的人们企盼把假冒伪劣逐出市场，却对造假贩假与反假打假本是一场水火不相容的政治斗争认识不足。

1 月 31 日，某购物广场在某报报眼位置登出启事寻找“王海式的消费者张磊”称他曾试图与商场业务员私下了结索赔事件，希见报后来商场通过正当途径解决云云。当天下午，张磊前往商家申明：他从未向任何服务员提出私了的要求，商场登出这样的广告，实际已经严重侵害了他的名誉权。然而，2 月 1 日，在同一家报纸的同一个位置，又登出了这则启事。张磊对此非常气愤，他说：第一天出现这则启事时，我已经表明了自己的观点，实际上已经做出了极大的让步。准知他们仍以这种广告损害我的名誉。我若行之不理，不明真相的人还以为我真是一个手段卑鄙的小人。他表示已经正式聘请律师，在适当的时候依法起诉。

当王海悄然抵穗的时候，新闻界的知情者担心张磊会影响王海，便多方设法约见张磊，协调双方的行动。实际上，王海在广州与张磊之间形成一明一暗的两股力量。但是，王海的败端已经明显地显露出来了。一是商家通过张磊增长了见识，再则王海大名鼎鼎，记者前呼后拥，所到之处，所做之事，报刊无不道尽其详。媒体曝光本是商家大忌，既然已经当众出丑，索性也就“死猪不怕开水烫”了。

2 月底，张磊应武汉《长江日报》邀请，从广州“杀”回家乡武汉打假。《长江日报》记者李鸿谷采写了《张磊购假索赔记》：

文前提示：本文主角张磊所购物品（除特别注明外），均经过武汉产品质量监督检验所检验，100%为“假冒产品”与“不合格产品”。武汉质检所出具的证明具有法律效力。

张磊所购皮鞋、皮带、皮包、钱夹等一批物品是 3 月 1 日送呈武汉质检所的。据武汉质检所高级工程师胡国诚介绍，检验一般分两种，首先可以根据产品标识来辨别是否假冒伪劣，其次是通过专门仪器检查鉴定，而张磊所提供这批物品，通过标识即可辨认。胡国诚说，此前尚未有个人提供这样大量物品由质检所检查鉴定，像这样个人打假是件好事，只有这样才会对商家有真正的触动。

且看张磊如何购假，又如何索赔。

L 百货公司在这里购有金利来与皮尔·卡丹皮鞋，阿迪达斯、锐步与佐丹奴提包、金利来皮包。在购买金利来皮包时，张磊要求写上品牌，两位售货员为此讨论良久，最后还是决定写上品牌名称。

3 月 2 日，张磊来到 L 百货公司准备依法索赔。索赔前又到买假处浏览，假金利来皮包仍在柜台上，但转了一圈再路过这里时，金利来皮包全下了柜。

张寻找他买的假货还在不在柜台时，一位商场工作人员上前询问，听说是索赔投诉，态度和缓，迅速引上办公室。

商场商管科负责人、鞋帽商场副经理及计划业务部部长闻讯后也迅即来到办公室。

张磊摆出货品一一指出它们系假冒产品，侵犯了他人注册商标专用权。自称有 10 多年商品质量检测经验的计划业务部部长辨识这些货品后，确认假冒无疑。

他表示：按法律办，退赔。商场还要奖励。

商场退给张磊购货款，并奖励 600 元，欢迎张再来。

H 商场先期在这里购有磁带及耐克帽，但要买佐丹奴皮带时，售货员说卖这商品的人不在，不愿出售。3 月 2 日下午再到此处购买曼哈顿皮带，售货员以皮带质量有问题再次拒绝出售，只买了鳄鱼牌皮包、罗曼谛克皮带及耐克帽。

依旧由商场工作人员引上办公室。

从外边赶回的业务科科长仔细听完张磊叙述，一一辨识商品，确认假冒无疑后，十分干练，说：退，还要奖。

商场有工作人员对鳄鱼皮包（此商品未经检验）提出异议，说，商场“三证”俱全。后来出具的“三证”表明：鳄鱼皮包竟由一个体生产。张磊指出这完全不对。

业务科长下结论：退。

不过，在赔偿上出现问题。商场表示，退款和奖金可以马上支付，但赔可否放在下周一。

张磊说，还是按法办事，宁可不要奖，也要先赔。

对方略加思索，说，行！我们大家凑钱先要赔。并奖励张磊“打假捉劣奖”1000 元。

w 商场购有东芝、爱华话筒，依斯高皮鞋与皮带，盗版磁带与 VCD。3 月 3 日购买过期失效食品，过了一天再去商场，这些食品仍然赫然摆在柜台上，在张磊的指认与电视台的追踪拍摄情况下，商场才迅速将这些食品下柜。

在 w 商场的索赔十分艰难。

2 月 29 日张磊就找到了商场的质检科，摆出所购爱华与东芝话筒，说明自己的怀疑：很明显，这是日本两家完全不同的厂家生产的，但在包装盒上不同的品牌竟出现完全相同的条形码，而且日文字的生产地址。甚至电话都完全一样，这很难让人相信是正品。

质检科的负责人在部下再三邀请下，才侧过脸来，问：“说，说，什么问题！”

张又重复一遍他的怀疑。

负责人说：“你说是假的，我说是真的。”

这边无法谈，张磊被别人引到商场电讯部门。电讯部门同志听过叙述，解释说，是否假冒，马上去查，可否先退货？

一会儿，质检科的负责人又赶来电讯部门，坐在椅子上斜着眼反问：“凭什么你说假的就是假的？”

又说：“我说它是真的。我搞质检 10 多年，没出过事，这次也不会错。”

张磊约他马上去质检所检验，他推说有事情，掐算说三大后才可能有空。

次日，武汉质检所即鉴定：“属于赝品。”

3月4日，张磊再赶至商场，找到刚调至7楼的质检科，质检科那位负责，人及几个部下都坐在新办公室说着闲话。站在门口的张磊再三问，这里是否接受顾客投诉？允人理睬。

过了好一会儿，负责人才说：“今天刚搬家，没空，以后再来。”

站在门口的张磊问：“下午来行不行？”

坐在办公室里的质检科人无人起身无人答复。

张又问：“下午几点种来？”

负责人蹦出一句话：“又不是开庭，搞那么精确，随便你们。”质检科有工作人员插言：“现在肯定不行了，下班了！”——此时刚刚11时30分。

始终未进质检科门半步的张磊对始终未起身的那位负责人说：“我下午两点再来。”

下午2时许，张磊又赶到质检科，除去一位女同志，并无他人。问这位女同志可否接受投诉，答说：“以后再来，科长不在。”

双方正僵持，质检科一位工作人员来了，他引张磊上了8楼到商管部。

商管部部长倒是认真听取了张磊的叙述，也坐在办公室的质检科那位负责人，却是一番视若无人架式，问及意见，他说：“不是假的，条形码不能代表商品主要特征。”张磊出示了武汉质检所的鉴定报告，他仔细观看报告，又问：“赝品是什么意思，别人也没说是假冒。”（赝，伪造的。《现代汉语词典》）。

一会儿，他又拨通质检所的电话，“喂！你们派两个人过来处理一下子。”未得到答复，便又问其同事“这个字（赝）到底是什么意思？”

商管部长亲自点数计价，退赔张磊所购商品。质检科那位负责人在整个过程中，除去打电话要求质检所来人外，似乎未做任何事情。

有提问商管部长：“如果没有你亲自处理此事，能得到如此解决吗？”

他没有正面回答。

事实上，张磊是三进W商场才得以索赔，而其他商场均无这种情况出现。

Z百货大楼在这里购有鳄鱼牌腰包。索尼耳机与话筒。

3月1日到百货大楼索赔时，所购商品并未送质检所。听到有人索赔，大楼副总经理亲自出面解决此事。鳄鱼牌腰包正面是鳄鱼标志，拉链上却是花花公子标志，副总经理一辨识，马上承诺。

至于索尼耳机与话筒，待商场查实是否假冒后再次定退赔，副总经理认真记下了与张磊联系的电话。

在退赔假冒鳄鱼牌腰包后，百货大楼拿出100元奖励张磊。

B和D商场在B商场仅购一条金利来皮带。会计处理十分果断，依法退赔，并对随行跟踪拍摄的电视台记者表示：就是你们不来，我们也会这样处理此事的。商场还表示，经张磊指认又被确认的假冒伪劣商品，马上下柜。

在D商场购有金利来礼盒与钱夹，皮尔·卡丹钱夹，依斯高皮带。

商场商管部负责人依约3月4日等在商场，表示已经讨论，按法律规定退赔。

不过退赔在会计与出纳处碰到难题，问：“凭什么还要赔给你们这么多钱呢。”问：“你没看过《消法》”答说：“没有。”

在商场有关人士干预下，张磊终得赔偿。

张磊在武汉 20 余家大商场购假货价值 3.5 万元，90% 以上得到索赔，有的商家出资千元予以奖励，有的商场还聘请张磊为质量监督员，请他到商场帮助打假。武汉地区的新闻界表现出很高的热情，报纸纷纷发表文章予以支持，电台电视台开通直播、编发专题请张磊与广大消费者对话，传授识别假冒伪劣产品的商业知识和送检索赔的法律知识。

湖北是张磊的老家，他在武汉风光无限。真的，准不说俺家乡好。

3 月 26 日，王海来到武汉。此时的张磊已被广称为“湖北王海”。二人从此联手，遥相呼应，成为同志和朋友。

7 月 28 日，张磊带着他组建的“打假专业队”从广州到惠州。在初起的一帆风顺之后，张磊终于体会到打假也得有被迫、被打。被关的准备。

8 月 15 日，张磊和他的同伴到一购物中心就前一天购买的假货协商索赔的时候，与商家发生了激烈的冲突。商场人员以张磊“调包”为由，拒绝承认售假，随后对他们进行了搜身，扣押他们的身份证，保安还用警棍对他们进行殴打，而后扭送到派出所。派出所最初觉得这是一件民事纠纷，决定第二天上午双方“再去派出所进行调解。谁知在此期间，一商贸公司和另几个商家突然向公安机关控告张磊等人有“调包”和敲诈勒索等行为。简简单单地购假索赔的民事行为一下子转变了性质，张磊等人被当成了敲诈勒索的“无赖”，8 月 16 日上午张磊等按时到派出所后，遭到扣留和讯问，一直到晚上 7 点左右才被放出。

9 月 16 日，张磊向当地人民法院提起民事诉讼，状告那家商贸公司，除请求判令被告增加一倍赔偿原告因购假货所花费用外，另赔偿原告名誉损失、精神损失、误工费 1 万元等。值此，一场假与非假，赔与不赔的精彩论战在法庭内外展开，法庭上争讼最激烈的问题是：张磊是不是消费者？是否受《消法》保护？公众对此表现了异乎寻常的关注。

法庭上的辩论异常激烈，涉及的焦点还有雷朋眼镜是真是假，仿“派克”笔是否对消费者构成欺诈等。而在法庭外也是众说纷坛，不过，多数人还是认可了张磊打假的合法，只是在是否提们这种行为上存在巨大的分歧。惠州电台的汤惠明认为张磊具有双重身份，既是消费者又是打假者。惠州市建委的邱爱民认为张磊打假是保护消费者权益。广州大河的吴福河先牛则认为：“像王海、张磊这种专问寻假打假的人，计会上毕竟太少，他们并未给社会带来不安定因素，这种自觉打假行为应受支持和保护。”也有人对此持相反态度，认为张磊是在“钻法律的空子”，谋取个人私利，确有敲诈勒索之嫌。

由于张磊一行人到惠州后，在短短的时间内，从打假到被打、被关，以至诉诸法庭论曲直，引发了一”个又一个热点话题，从而激起了社会方方面面的关注热情；又因为法院采取了公开审理的方式，法庭内外各种议论沸沸扬扬，张磊和他的律师面带微笑，信心百倍地接受记者采访时说：“我们肯定会赢！...”

4 月下旬，一审法院下达判决结果，张磊被驳回全部诉讼请求。这一出乎众人意料的结果引起舆论大哗，有记者撰文：张磊输得莫名其妙。

4 月 29 日，远在南京的张磊赶赴惠州，并向惠州中级人民法院呈交了上诉状，并准备如果上诉失败，还将向广东省高级人民法院乃至最高人民法院申诉，对于上诉，张磊表示没有什么信心，但他仍要走完该走的全部诉讼程序。他亲笔投书新闻界——《依法护权，何败之有》。

张磊经此番折腾，身心交瘁，有人劝他就此罢手，而他自己也确实想过“不干了”，可接踵而来的事情却使他难消心头之怨。他曾接到过恐吓电话，扬言要带人带枪“毙”了他，他觉得自己被逼到梁山上去了，欲罢不能。如果说初涉打假还只是“尝试一下”，可其过程中的反复与挫折反而使他得以坚定信念：“一种责任感在驱使我必须坚持下去”。

此后，他和他的“小分队”又反复出没于湖南、浙江、上海、江苏等地。并加盟王海的大海商务顾问有限责任公司，筹备在广州设立分公司。

1997年8月7日，张磊和湖南“王海”茜平汇聚武汉，向直接威胁消费者人身安全的假酒发起更为猛烈的冲击。8月20日，人称打假“侠”的浙江“王海”童宗安赶到武汉鼎力相助。在半个月的时间内，他们从武汉市场上购买假冒茅台、五粮液酒达6.5万余元，并依法索赔。这一下真把不法厂商逼急了。9月11日那一天，童宗安等人在武汉某商场交涉索赔时，被押上警车带走了。所幸张磊有事未能同行，但他在与童宗安的手机进行联络时，电话传来了警察的声音，令他立即到派出所听候处理。张磊得到消息马上联络新闻界请求帮助，并最终在社会各界的过问下，使童宗安等人重获自由。

张磊在打给记者的电话中表示：下一步就要为此奔波讨说法了。
逼上梁山事出无奈，而梁山之路势必多有坎坷。

