

揭职业差评生意链

“网络水军”如何碰瓷敲诈



阅读提示

网购的时候,卖家显示的“差评”会影响你的选择吗?近期,关于网购“职业差评师”的话题引发舆论关注。这些隐藏于电商江湖的评论“水军”,他们的生意链究竟是怎样运转的?

差评师,这样的“碰瓷”你见过吗?

“删一条差评8888元,不给钱不删。”近日,深圳一家淘宝店发生了网络“碰瓷”。嫌疑人连续三次变换身份信息购物并用差评敲诈,敲诈金额上万元,最后被警方识破并逮捕,作案的竟是一对夫妻。如今,网络购物中,买家评价会成为消费者挑选商品的重要参照,一个“差评”则会对卖家的信誉评级造成不良影响。一些不法分子将此视为发财“商机”,在网购的圈子里渐渐衍生出“职业差评师”这个特殊群体。

职业差评师一般利用虚假信息在淘宝等电商平台购物,最后千方百计找所购之物的毛病,既不给卖家退货,还要求给一笔费用删差评。在网络搜索引擎,输入“差评师”,有关这一特殊职业的广告和“传说”到处都是,有广告甚至打出口号:“月入八万算混的惨”。“现在不好赚了,靠这发财,别做梦了。”吴先生就是淘宝网上的职业差评师,他对记者说,在电商平台近年来的整顿中,差评师往往做事隐蔽,想加入职业差评师团队则更为不易。

记者在网找到了一些职业差评师的QQ群,加入之后,在群中停留不久便被踢出。差评师的“群主”卢先生告诉记者,加入团队须首先缴纳98元的进群会费,之后有专门人员传授技巧。当问及差评师的月薪,卢先生称,即便刚开始做,月薪也不会少于5000元。“培训一天就能上手,之后会有团队给你们新的身份信息,然后会群发差评目标,直接用新账号进行差评就可以了。”卢先生说。对于如何找目标商家,这位“群主”则表示不方便透露。而据此前其他媒体报道,所谓电商平台差评师,他们一般会瞄准评价等级较低、货物相对便宜的店铺,工作方法一般以团队的方式存在,分工合作,形成自己的体系,而对于敲诈勒索部分的利益一般会按照提前说好的利益分配。

差评水军:有人讹诈 有人删帖

职业差评师衍生的是一个灰色利益链,有差评师的存在,也有标榜可以删差评的商家,甚至还有相关拦截差评的软件在售卖。而作为职业差评师本身,他们的生意也不只是单纯的“碰瓷”敲诈,在激烈的同行竞争中,部分商家甚至雇佣差评师恶意攻击其他店铺。

在网上,记者联系到一个声称可以“技术删差评”的商家,这位商家的负责人称,能通过技术来删除差评。商家还给记者展示了当日做的几单生意的进账记录,少则三五百元,多则一两千。“为了保障安全,一个客户一天只能删几个,价格相对比较贵,删一条差评300元。”这位商家称。对此,记者咨询了淘宝网客服,客服称“淘宝不存在技术删帖,这也是不可能的。”米雪在淘宝开店刚刚一年就已经遇到多起恶意差评。“一次给了我们11个差评,对方还不在线上进行沟通,投诉凭证都留不下。”米雪表示,看到差评后,自己不服向淘宝官方进行申诉,但是,最后依然不了了之。

目前,一些电商平台也有专门针对恶意差评的投诉平台,投诉必须要有相关凭证,诸如线上聊天截图等,不过,买卖双方的电话录音不能作为投诉凭证。

“差评”乱象屡禁不绝

近年来,因为职业差评师的“碰瓷”,不少电商平台开始有针对性地出台整治和规范措施。

这些措施包括建立消费者诚信数据模型,通过大数据甄别恶意差评及差评师的存在,并在商家后台推出一键删除恶意差评的工具。除此之外,有的电商平台也在逐步完善其恶意评价机制,以应对恶意评价引起的敲诈勒索。“恶意差评是我们经常处理的一类投诉,公司会有相应的大数据去识别恶意差评,技术方面不用担心。”淘宝网客服对记者说。

随着网购越来越频繁,即便电商平台设置了相应的投诉平台,职业差评师这一职业也并未销声匿迹,电商平台的差评乱象也一直存在。而随着外卖平台的兴起,更是让职业差评师的活动范围越来越广。究竟是什么因素致使这一不光彩的职业依然存在,段和段(北京)律师事务所律师陈若剑说,网络高度发达,网络敲诈的举证较难,且耗费时间长,加之电商平台的投诉机制不完善,给了这些人可乘之机。

律师:利用“差评”敲诈可入刑

面对职业差评师的敲诈,除了相关电商平台设置的投诉渠道之外,法律层面的维权也是一个方法。

2017年新修订的《反不正当竞争法》明确规定,经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者。经营者不得通过组织虚假交易等方式,帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传。《反不正当竞争法》修订后,时任国家工商总局反垄断与反不正当竞争执法局局长杨红灿解释,今后除了对经营者自己产品的虚假宣传外,帮助他人进行刷单、炒信、删除差评、虚构交易、虚假荣誉等行为,也将受到严厉查处,像“网络水军”等不法经营者将受到严厉的处罚。

对于网络差评引起的“碰瓷”敲诈,陈若剑说,刑法规定敲诈数额较大或者次数多可构成犯罪,但各地具体的金钱数额不同,一般是1500元至2000元,超过这个金额或者敲诈超过3次就构成犯罪,一般是处以3年以下有期徒刑,数额巨大则会判处3年到10年的有期徒刑。对于职业差评师对网络店家的小额敲诈,陈若剑表示,这种情况也可以选择报警,据《治安管理处罚法》规定,有勒索敲诈情节的,公安机关也是可以对其进行拘留管理。

据新华社

