

你家商品“最××”？ “极限词”团伙敲诈网店9000家

3人团伙以违反广告法为由投诉并威胁店主给钱私了 本案系全国首次批捕此类犯罪嫌疑人

网购商品秒拍秒退并投诉,投诉对象并不是商品,而是卖家在宣传语中使用了违反《广告法》的“极限词”。

今年5月,网店卖家周先生遭遇数次这样的投诉,发起投诉的买家随后索要赔偿,要求店主支付一笔钱“私了”,否则就向工商部门举报店家“违反《广告法》”。

7月中旬,在阿里安全的协助下,浙江省嘉兴市公安局南湖分局打掉了一个专门在网上恶意投诉、敲诈勒索的“极限词流氓”团伙。犯罪嫌疑人吴某、陶某、刘某三人利用商家不懂法、怕麻烦等心理,今年以来在网络上累计投诉9000余次,涉及商家近9000家,目前已查明的涉案金额超过6万元,警方仍在进一步核实相关涉案情况。

警方透露,本案系全国首次批捕在网上利用极限词恶意投诉进行敲诈勒索的犯罪嫌疑人。

B 网上“广撒网”伪造工商投诉材料

“我们接到报案后,在阿里安全的协助下,侦查发现了一个专门在网上进行恶意投诉、威胁商家违反广告法进而实施敲诈勒索的‘极限词流氓’团伙。”浙江省嘉兴市公安局南湖分局大桥派出所民警沈献介绍,接到周先生报案后,南湖分局大桥刑侦队迅速展开侦查。警方调取了嘉兴本地的类似报案,初步了解到此类行为已涉嫌犯罪。

警方查明,这个团伙由三个人组成,他们利用网上搜索得来的所谓“极限词库”,在各大网购平台上不断“物色”合适的商家和链接,一旦匹配到商家的页面上存在相关或相似内容,便截图保留证据,并通过秒拍秒退的方式形成订

单,以商品存在违反广告法极限词规定的理由投诉商家。

在投诉的同时,这伙人还会上传在工商部门投诉的截图,并引导商家转移到电商平台外的聊天工具上“谈判”,进一步威胁商家给钱,金额从几百到上千元不等。

然而,据警方介绍,事实上他们所投诉商家涉嫌违规的内容,大多是牵强附会;那些所谓向工商部门投诉的“截图”,经鉴定也全是通过PS方式伪造的,事实上并不存在。

“这些所谓的投诉中所指的极限词,就是卖家在产品介绍的时候使用的‘最××’等词汇,夸大宣传。”沈献向记者解释道,此类用语是否违反《广告法》、如何处置应由工商等相关

部门认定,而非凭犯罪嫌疑人一面之词。

“嫌疑人广撒网,在电商平台店铺的产品简介里搜索几个主要的极限词,只要一出现就去付款然后投诉了。”这个犯罪团伙成员有过开网店的经验,办案民警介绍称,被害人出于怕麻烦、不懂《广告法》、担心生意受影响的原因,就支付了犯罪嫌疑人索要的赔款,少则四五十元,多达两三千元。

7月中旬,警方在金华义乌、台州温岭抓获3名犯罪嫌疑人,当场查获一批作案设备、伪造材料。目前,三人已经被检察院批准逮捕,据警方透露,这是全国首次批捕网上利用极限词恶意投诉进行敲诈勒索的犯罪嫌疑人。

C 商家“认栽”报案少 警方取证难

据警方统计,该团伙今年以来在网络上累计投诉9000余次,涉及商家近9000家,目前已经查明的涉案金额超过6万元,警方仍在进一步核实相关涉案情况。

“被害人很少报案,每一单被骗的钱不是特别多,有些网店卖家担心被打报复。警方联系商家取证也较为困难,一些卖家在接到警方电话后也并不配合。”记者向办案民警了解到,在案件侦办过程中被害人出于一些顾虑配合度较低,加上受害人数庞大,取证难度较大。

沈献分析,犯罪嫌疑人利

用了卖家的这一心理,在各大电商平台上多次作案。他提醒受害者,如果遇到此类恶意敲诈勒索应及时向电商平台反映情况或向警方报案,不能抱着花钱消灾的心态来应对。

“对于我们商家来说,在一个平台上做也不容易。”周先生坦言,这些犯罪嫌疑人要的钱并不是太多,宁愿花点小钱“认栽”。

浙江大学光华法学院互联网法律研究中心主任高艳东分析道,随着互联网经济的快速发展,此类违法犯罪成本大大降低。

“犯罪嫌疑人到实体商店实施敲诈勒索相对来讲成本很高,也容易留下证据,敲诈多了别人会报警。但是在互联网时代,在网上可以快速实现敲诈勒索三五千家。”高艳东解释称,由于网络交流的非接触性,犯罪成本降低,犯罪嫌疑人可以躲在隐匿的网络IP地址背后实施小额多笔的敲诈勒索。

“面对这种犯罪行为,警方取证难,店家维权成本高。”他认为,犯罪嫌疑人利用了卖家法律意识淡薄、不懂法以及怕麻烦、花钱买平安的心理,多次得逞。

D 专家建议:公布广告用语详细负面清单

周先生告诉记者,被敲诈勒索后去查才知道哪些词不能用。“敏感词太多了,我们也搞不清。”他坦言,并不了解广告禁用词语的准确范围。

浙江大学光华法学院互联网法律研究中心主任高艳东认为,网络时代广告用语可能有所夸张,

但应区分是主观描述

还是客观定性。

“比如‘最美’和‘最安全’,一个属于主观描述、一个属于客观定性,应当有所区分,不是所有情形都属于触犯了《广告法》并要受到处罚。”他举例说,一些广告描述中出现主观判断的宣传语不会让消费者误解,行政机关根据具体情形也拥有自由裁量权。

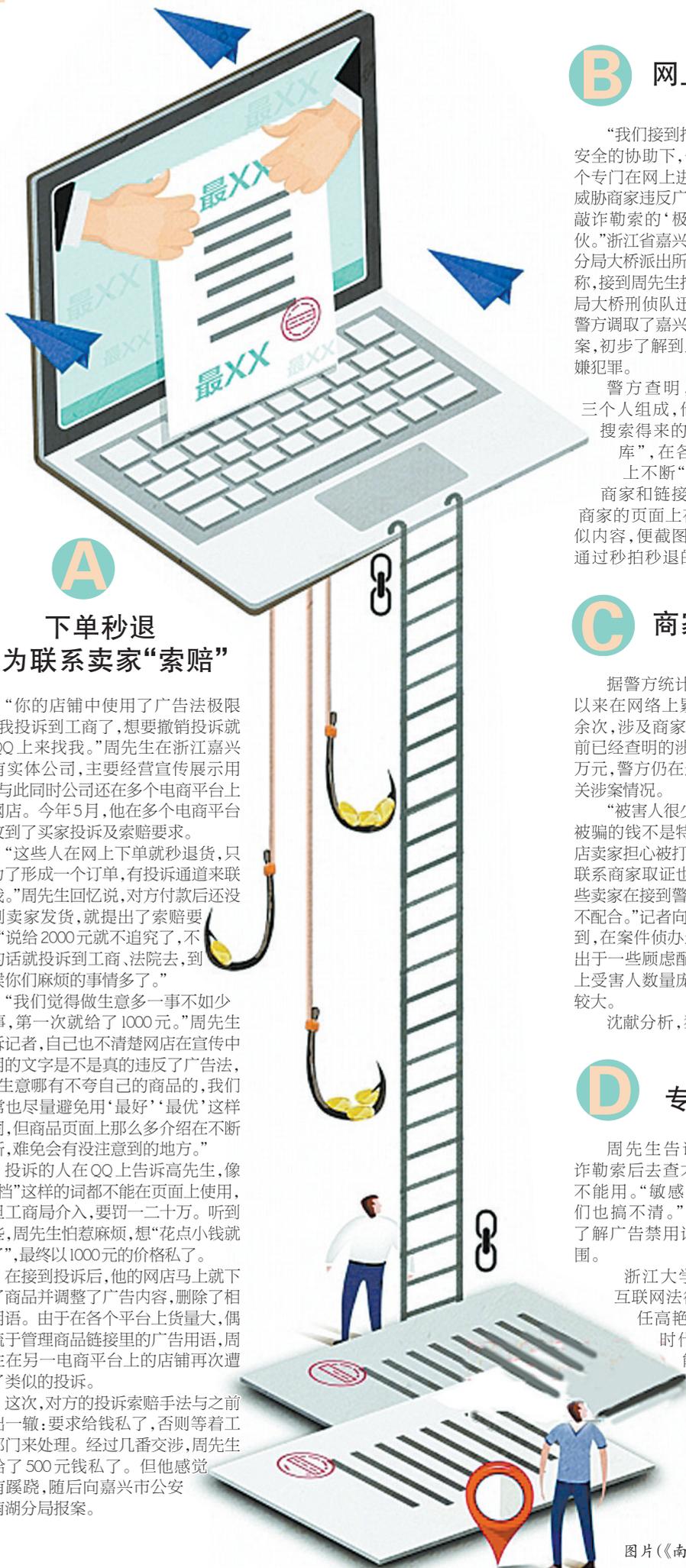
“一些商家是无意违法,法律意识淡薄,的确不知道哪些词可用哪些词不能用。极限词的使用规定比较模糊。”根据

《广告法》第九条规定,广告不得有使用“国家级”“最高级”“最佳”等用语的情形,高艳东建议,工商等相关政府部门应当对广告词用语做进一步细化的分类和界定。

他介绍称,定期公布详细的广告用语、词汇的负面清单和禁用情形,加强引导,既让商家有便民信息可查的途径和依据,也避免类似此案中犯罪嫌疑人钻法律的空子,实施敲诈勒索犯罪。

(向雪妮)

图片(《南方都市报》)



A

下单秒退 只为联系卖家“索赔”

“你的店铺中使用了广告法极限词,我投诉到工商了,想要撤销投诉就到QQ上来找我。”周先生在浙江嘉兴开有实体公司,主要经营宣传展示用品,与此同时公司还在多个电商平台上线网店。今年5月,他在多个电商平台都收到了买家投诉及索赔要求。

“这些人在网上下单就秒退货,只是为了形成一个订单,有投诉通道来联系我。”周先生回忆说,对方付款后还没等到卖家发货,就提出了索赔要求,“说给2000元就不追究了,不给的话就投诉到工商、法院去,到时候你们麻烦的事情多了。”

“我们觉得做生意多一事不如少一事,第一次就给了1000元。”周先生告诉记者,自己也不清楚网店在宣传中使用的文字是不是真的违反了广告法,“做生意哪有不夸自己的商品的,我们平常也尽量避免用‘最好’‘最优’这样的词,但商品页面上那么多介绍在不断更新,难免会有没注意到的地方。”

投诉的人在QQ上告诉高先生,像“高档”这样的词都不能在页面上使用,一旦工商局介入,要罚一二十万。听到这些,周先生怕惹麻烦,想“花点小钱就算了”,最终以1000元的价格私了。

在接到投诉后,他的网店马上就下架了商品并调整了广告内容,删除了相关用语。由于在各个平台上货量大,偶尔疏于管理商品链接里的广告用语,周先生在另一电商平台上的店铺再次遭遇了类似的投诉。

这次,对方的投诉索赔手法与之前如出一辙:要求给钱私了,否则等着工商部门来处理。经过几番交涉,周先生又给了500元钱私了。但他感觉事有蹊跷,随后向嘉兴市公安局南湖分局报案。