

电子商务欺诈拷问互联网诚信

阿里巴巴“中国供应商”欺诈客户事件引发余震

□据 新华社 搜狐网

因旗下“中国供应商”平台在国际交易市场诈骗全球买家，阿里巴巴 B2B 公司 21 日宣布：CEO 卫哲、COO 李旭晖辞职，B2B 公司人事资深副总裁邓康明辞去集团 CPO 职务，降级另用。这次阿里巴巴组建以来最大的人事变动，在互联网引发了一波关于网络诚信的“余震”。

1 阿里巴巴：决定不艰难，业绩无影响

“这次的人事变动不小，但公司下这个决心并不难。”阿里巴巴集团资深副总裁王帅在接受记者采访时这样表示。

“中国供应商”是阿里巴巴国际平台的一项服务，企业可借助“中国供应商”向海外买家展示产品，将产品打入全球市场。阿里巴巴查实，2009 年和 2010 年，共有 2300 多家“中国供应商”客户涉嫌欺诈。

阿里巴巴发布的公告中称，绝大部分涉案的商户店铺均为特意设立的，以诈骗全球买家。这些店铺通常提供高需求的消费电子产品，并以极具吸引力的价格、较低的最少购货量和相对不安全的付款方式进行交易。

阿里巴巴称，有近百名销售人员及部分主管、销售经理需要对其故意或疏忽地容许

诈骗负直接责任。尽管作为第三方平台，阿里巴巴并没有很大的法律责任，但仍拿出了 170 万美元对 2249 名受害者进行赔偿。

“‘客户第一’的价值观意味着我们宁愿没有增长，也决不能做损害客户利益的事，更不用提公然的欺骗。”阿里巴巴集团董事局主席马云在 21 日发出的公开信中说。

人事变动的公告发出时，港股周一已经收盘。阿里巴巴 B2B 公司股价周二低开低走，全天下挫 8.63%，报收 15.24 港元。

对于高层变动引发公司业绩受挫的担忧，阿里巴巴集团董事蔡崇信说：“每宗诈骗个案涉及受骗买家的付款金额平均少于 1200 美元，即便评估赔偿，也不会对财务业绩造成实质性影响。”

2 自曝家丑释放诚信信号

阿里巴巴的人事变动成为 21 日晚的微博热议话题，相关微博、评论超过 30 万条。尽管有不少网民怀疑马云此举背后的真实意图，但绝大多数网民对阿里巴巴重建网络诚信的决心深表赞同。

微博博主吴鹰认为，阿里巴巴此举可谓极其严厉，“不必去计较真相如何，为这个理由，发出这个信号就是一个有影响、有社会责任的公司应该做的事，应该为之叫好，鼓励！”

浙江大学公共管理学院教授郭继强认为，阿里巴巴此次的人事变动暴露了互联网行业尤其是电子商务的乱象。但应当以更加平和的心态接纳企业“自曝丑闻”。郭继强说，在国外，自动披露被视为企业对社会负责的做法。

“阿里巴巴自曝的欺诈行为让我感到震惊，但同时这也体现出大企业的勇于担当。”互联网分析人士方兴东认为，阿里巴巴辞退管理层好比当年温州“火烧劣质鞋”，将对整个互联网行业起到警示作用。

互联网分析人士胡延平对记者说，前两年，阿里巴巴集团旗下的淘宝网和支付宝发展较快，而阿里巴巴 B2B 表现一般，主要原因就是“中国供应商的欺诈行为及廉价低质使得其形象一直不佳，这让阿里巴巴的发展遇到瓶颈。”

“事实上，整个中国电子商务企业在海外市场方面的压力普遍较大。诚信是电子商务发展的基础，如果中国互联网行业不能够有效解决这个问题，很可能被海外市场抛弃。”胡延平说。

3 马云“刮骨疗毒”的警示

中国互联网络信息中心的统计显示，我国去年共有 4500 万网民遭受网络欺诈，损失金额达 76 亿元。调查还显示，35.2% 的网民对互联网诚信状况感到不满。从搜索引擎竞价排名到网络购物频频“假货”泥潭，诚信问题已经成为中国网购的软肋。

作为国内电子商务最新的舶来品之一，国内团购网站在 2010 年迅速扩展为“千团大战”的局面。然而，中国电子商务研究中心发布的《2010 年度中国电子商务市场数据监测报告》显示，关于团购诚信与认证的呼声已经日渐高涨，缺乏监管、商家追逐眼前利益等使得团购再次面临互联网的诚信软肋。

浙江泽大律师事务所律师罗云认为，互联网急需一个公正的第三方信用评价和监管机构，不但接受买家投诉，也定期检查像阿里巴巴这类交易平台的规范性，解决自我检查可能存在的舞弊或者不公现象。

阿里巴巴集团董事蔡崇信表示，阿里巴巴将考虑请第三方公司来帮助阿里巴巴共同进行认证审核。“但确实有一些供应商想办法

钻漏洞躲过了认证，而且我们也发现，我们有一部分员工默许甚至直接参与、协助。”

不少分析人士认为，最近几年，中国的网购市场每年以百分之百的速度增长，得益于诚信体系的建设。电子商务是商业诚信最大的受益者，所以也应该成为重建诚信体系的领跑者。

“马云的‘刮骨疗毒’应该视作对整个互联网诚信问题的一次警告，如何营造诚信，是未来各种互联网平台竞争的关键。”方兴东说。



阿里巴巴集团董事局主席马云的资料照片。（新华社发）



已经辞职的原阿里巴巴 B2B 公司 CEO 卫哲的资料照片。（新华社发）

■相关链接

以收押金为名 骗外商

福建媒体报道了韩国客商权先生的受骗经历，权先生到厦门已有多年，前阵子，他的几个客户急需一批毛豆油，需要他联系购买。

2009 年 7 月 18 日，权先生在阿里巴巴找了几家供应商，这几家公司都提出：如果要到他们的工厂看货，客户要先表示一些“诚意”，先交 2 万元的“押金”或“保证金”。

“以前做生意从来没遇到过这种情况！货的影子还没见到，就要交 2 万元！”权先生说。但是，供货商口气很不好，如果权先生不交“押金”，就一切免谈。权先生心想：难道这是该行业的“潜规则”？

权先生考虑了三四天，最终找到一家名为“福建润香来油脂有限公司”的龙岩公司，对方同样提出要交 1 万元“押金”。经商多年的权先生还是多留了个心眼儿，托在龙岩的朋友了解一下该公司的具体情况，朋友回复说问题不大，他才稍微放下了心。

7 月 24 日，权先生带着两个客户从北京回到厦门，和这家公司的负责人取得联系。双方谈妥 25 日早上去龙岩工厂看货，对方还提出会派专车接人。24 日下午，权先生把 1 万元“押金”汇到对方账户上，“我们去银行汇款时，发现对方的账户是个人账户，而不是公司账户。我觉得有些奇怪，但由于急需这批货，就顾不上想太多了”。

然而，第二天权先生和客户苦苦等了一个早上，对方始终没有出现，电话也联系不上，甚至连网上的信息也被删除了。这时，权先生才意识到上当了，马上报了警。

