

# 公益维权, 变成“收钱消灾”?

## “315 消费电子投诉网”涉嫌非法网络公关事件调查

□据 新华社

在百姓心目中,“315”本应是维权的代名词和正义的象征,然而近年来,随着各种“315”网站的兴起,以“315 消费电子投诉网”“借百姓投诉要挟企业”为代表的典型乱象屡屡被曝出。网上“315”到底是维权还是敲诈?记者进行了调查。



### 会员免诉:消费投诉成为“315”网站的“招财树”?

“315 消费电子投诉网”,一个曾经在业界赫赫有名的网站。今年年初,随着与小家电企业九阳公司一场旷日持久的“绑架与反绑架”之争,这家网站逐步被揭开了面纱。

“315 消费电子投诉网”给我们打来电话,要求进行合作。”九阳公司一名负责人告诉记者,合作的主要内容是“网站上一些消费者的投诉”。九阳公司负责人介绍,“315 消费电子投诉网”自称在业界的知名度非常高,日均接到投诉超过 1500 宗,在同类网站上搜索结果排名第一。

九阳公司负责人说:“他们提出的合作内容是让我们交纳 12 万元成为他们的会员,

如果不是他们的会员,网站就要把消费者的投诉挂在网上,还要对企业进行曝光。如果成为会员,他们就会把这些投诉信息转到后台,网友就看不到了。”

此事件经媒体曝光后,引来“315 消费电子投诉网”的强硬回应。该网站发布公开声明称,此举是“比黑客攻击更卑鄙的手段”,是“收买不成的抹黑”。

事实到底是怎样的?记者在调查中发现,不仅是九阳公司一家企业曾经接到过“315 消费电子投诉网”的电话。

多益网总裁徐宥箴告诉记者:“‘315 消费电子投诉网’把一些我们很明显没有

错误的、属于别人骂我们的投诉挂在网上,要求我们处理。但我们解释和处理后,网站并不修正,还是挂着之前的投诉。”

“‘3·15’时我上他们的网站看了,没有对我们网站的投诉,但他们做了一个专题,说我们服务和态度不好,一大堆批评我们的文章。”徐宥箴说,多益网一直采取强硬的态度,甚至在自己的网站上揭露“315 消费电子投诉网”的行为。“他们没有直接要钱,但态度上可以明显让我们感到,要让我们成为会员。”徐宥箴说。

此外,创维等一些国内家电企业也均接到过“会员邀请”。

### 变换“马甲”:违规“315”网站打而不绝

北京市相关部门在接受采访时表示,“315 消费电子投诉网”至少存在四方面的违规行为。

第一,未取得互联网新闻信息服务资质,擅自从事互联网新闻信息服务,涉嫌违反“互联网新闻信息服务管理规定”第五条第二款。网站首页的“媒体报道”栏目中大量转载传统媒体或其他网络媒体的新闻信息;网站设置的“企业资讯”栏目大量转载署名“315 消费电子投诉网”的原创性文章,其中很多是涉及企业的负面信息;网站大量登载未经核实的消费者投诉维权信息。

第二,该网站未在工商管理部门取得经营性网站备案,擅自在网站上开设曝光栏目,并通过向企业收取会员费,处理相关曝光信

息的方式从事商务活动,涉嫌违反“经营性网站备案管理办法”第四条。

第三,该网站属于非经营性互联网信息服务提供者,向会员收取会员费的行为属于擅自从事有偿服务,涉嫌违反“互联网信息服务管理办法”第十一条。

第四,该网站大量登载署名“315 消费电子投诉网”的原创性文章,曝光不缴纳会员费企业的负面信息,在网站上诋毁企业公共名誉的行为涉嫌网络敲诈。据互联网违法和不良信息举报中心统计,仅 2010 年一年,网民对该网站的投诉就达 1380 多件次。

3 月 15 日,北京市相关部门依法关闭了“315 消费电子投诉网”,随后,民政部对该网站的主管部门中国电子商会作出警告的行政

处罚,并发出“责令改正通知书”。

然而,不久后网民就发现,“315 消费电子投诉网”摇身变成了“中国消费网”,再次被媒体曝光。

“‘315’并没有明确的规定限制,谁都可以申请带有‘315’的域名。”一名业内人士告诉记者。网民“方雨 007”也表示:“这类网站的建设成本很低,只要稍微懂点 SEO(搜索引擎优化技术),都可以通过这条路子赚钱。”

记者在网搜索“315 投诉网站”,各种“投诉”、“维权”网站可谓琳琅满目。一名企业负责人告诉记者,类似“315 消费电子投诉网”的网站非常多,让企业疲于应付。

“一个‘315 消费电子投诉网’倒下去,千百个‘315 网站’站起来。”网民“IMDevice”说。

### 驱邪扶正: 维权网站务必恪守 公益,禁绝“创收”

消费者维权无疑是与百姓生活息息相关的领域,然而,新兴的网络维权似乎进入了“灰色地带”。

在普通网民看来,网络维权“看上去很美”。网民“猎鹰强势”在看到关于“315 消费电子投诉网”被关闭的消息后说:“那网站真不错,我投诉的问题都已解决了。”在“315 消费电子投诉吧”里,不少网民发帖称,在“315 消费电子投诉网”投诉的问题得到了很好的解决。

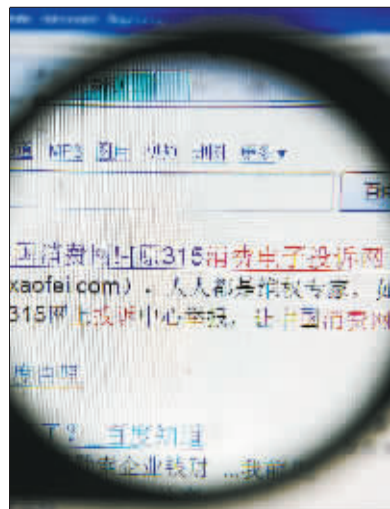
北京市互联网宣传管理办公室负责人则表示,个别机构或个人通过互联网进行非法网络公关,发动网络“水军”发布虚假信息,采取捏造事实、恶意贬损等手段进行敲诈勒索,牟取不正当利益的行为,已经严重干扰了网络秩序,破坏了网络媒体的公信力,损害了网络舆论环境。

“有着一定官方背景的投诉网站,在普通网民心目中是有一定公信力的。这样的网站,建站时也许有过伸张正义、维护市场秩序、净化市场环境的良好初衷,但是一旦走上邪路,开始借助投诉信息向企业敲诈勒索,就已经违背初衷,其自身从维护公平正义的‘侠客’变成了‘网商’,像吹黑哨的裁判一样,走向了公平正义和社会秩序的反面。”网民“桃花源外人”说。

网民“xin189”认为:“网络维权本身并没有错,错的是缺乏有效的监督制约机制,网站权力过大又没有有效监督机制,权力就可能被滥用。”

互联网违法和不良信息举报中心主任李家明认为,由于“通过不正当手段获取利益”的生存模式,一些“维权投诉”网站的行为已经属于非法网络公关行为。“在目前掌握的情况下,维权投诉类网站通过不正当手段、突破道德底线对企业和个人、机构进行敲诈,已经是一种普遍现象了。”李家明说,一些受害者担心揭发网站行为后,虽然网站会因此受到处罚,但可能会在事后不断伤害受害者的利益。“目前,我们收到非法网络公关的举报涉及 400 多个网站,但能拿到证据的只有 40 多个,受害者敢怒不敢言的心理也影响了对这些违法违规行为的处罚。”

李家明认为,除了采取专项行动等严厉打击措施外,国家管理层面应该从立法角度规范网站经营,不允许各种乱象存在,对存在违法违规行为的网站,要进行严厉处罚。



已被北京相关部门关闭的“315 消费电子投诉网”改名为“中国消费网”继续在网上出现。(新华社发)