

“薅羊毛”黑灰产业链调查

近日,多名在校学生利用“闪电退款”服务规则诈骗网购平台被起诉,引起社会关注。有网友评论称,“把自己前途都薅没了”。今年以来,办理该案的上海市长宁区人民检察院已受理相关案件35件40人,诈骗金额6000余元到24万余元不等,目前已对其中18人提起公诉。检察机关在办案过程中发现,相关案件的犯罪群体低龄化明显,其中不乏在校学生。

此前,还有一家水果网店因为操作失误,将“26元4500克水果”设置成了“26元4500斤”。某up主发现后,带领粉丝涌入网店疯狂下单,导致店铺相关商品产生了高达700万元的订单金额。之后,被“薅羊毛”的店铺发出公告,声称因为此次操作失误,店铺已无力承担,即将倒闭。随着网络商品交易日益发达,“薅羊毛”现象越来越常见。近日,记者对此进行了采访。



“羊毛党”骗退款牟利 或超低价买入商品



据介绍,根据“闪电退款”服务规则,符合要求的会员申请退货并寄出商品后,即可收到平台的退款,无需等待商品抵达平台仓库。此次在校学生利用“闪电退款”服务规则诈骗网购平台一案中,犯罪嫌疑人均是通过申请退货骗取平台的退款,但实际上并未将商品退回,而是占为己用或者出售牟利。

记者在采访中了解到,“薅羊毛”现象不只存在于电商平台,通常情况下,在涉及卡券优惠、优惠券、现金红包类等情况时,都可能产生“薅羊毛”现象。

此前,根据北京市海淀区人民检察院发布的消息,1993年出生的黄小天使

用脚本程序,批量虚假注册了某母婴App的20万个账号,并筛选出两万多个可以参加“奶粉买一赠一活动”的账号出售谋利。通过这个途径买奶粉的“羊毛党”,“薅”走奶粉约两万多桶。

今年1月,某社交电商被曝出存在优惠券bug,发出大量可重复领取的100元无门槛通用券。随后,该社交电商发表声明称,1月20日晨,有黑灰产团伙通过一个过期的优惠券漏洞盗取数千万元平台优惠券,进行不正当牟利。针对此行为,平台已在第一时间修复漏洞,并对涉事订单进行溯源追踪。同时,已向公安机关报案,并将积极配合相关部门对涉事黑灰产团伙予以打击。

今年7月,不少“薅羊毛”群疯传一条某视频网站免费赠送一年VIP年卡的链接,该链接被分享到社交网站后,大量用户涌入该视频网站领取会员,导致网站崩溃。随后,该视频网站官方表示,这是黑灰产恶意冒领以及转售该网站VIP会员权益的行为。

类似“双11”这样的大型促销活动,更是“羊毛党”的盛宴。“双11”过后,记者加入到一个“薅羊毛”交流群中,不少

成员分享了在同一家女包店铺的“神价”订单。

据了解,在“双11”当天,多名该群成员从某女包网络旗舰店,仅花费10元左右便购买到了价格200多元的女包。群内首先发现此项优惠漏洞的成员说:“我买了两个包,除了号召群里的朋友们去买,还告诉两个亲戚朋友去买,就是不知道卖家会不会发货”。

随后,记者联系到该女包旗舰店工作人员。

对方称,已注意到了这些超低价订单,但并不清楚“羊毛党”是如何操作的,竟能购买到如此超低价的女包。“好在这些订单数量不算太多,而且其中有些款式是清仓款,亏损自然有,但还是会正常发货,以避免被投诉造成的更大损失。”

该社群内的一名资深“羊毛党”告诉记者:“我关注了特别多的‘羊毛’博主,都是能人。搞活动的时候就一直盯着他们的微博,要不然就会错过优惠。‘双11’前一天和‘双11’当天,我足足盯了26个小时,非常不容易,但买到低价商品会很有成就感。”

防治关键在经营者 运用法律积极维权

近日,北京互联网法院在网络购物典型问题新闻通报会中点名“羊毛党”。相关负责人直言此类案件的司法困难,“对于消费者的行为是否为恶意‘薅羊毛’行为,商家很难举证,其调查取证对法院来说也存在很大困难。”

孟强认为,随着移动终端的普及,我国手机用户数量飞速增长,再加上电商快速发展,这些都导致信息传播更加便捷。一旦“薅羊毛”有利可图的消息广泛传播,将形成一种放大效应。“其实这些‘薅羊毛’的案例并不鲜见,发生此类情况可以通过对合同效力的解释来解决问题。”孟强说,“羊毛党”违反了民事法律之中的诚实信用原则。

“现在所说的‘薅羊毛’,其实大多数恐怕很难说是违法犯罪,主要还是不符合民法中的诚实信用原则。因为‘薅羊毛’分好几种情况,有一种就是商家自己定价错误或计量单位标记错误,比如10000元标成1元,或者100克标成100斤等,这种情况确实是卖家自己的错误。如果消费者看到之后正常下单,很难界定这种行为是违法的,但属于违反诚实信用原则。”孟强说。

朱巍则认为,明显看出是商家标错价,却依旧钻空子,还要其兑现承诺,不仅违反诚实信用原则,如果数额很大,还可能涉及敲诈勒索,情节严重的也有可能触犯刑法。

“如果卖家是基于重大误解挂出的商品信息,比如以为自己写的是4500克,没想到写的是4500斤,相当于对自己的行为产生了重大误解,在订立合同时就已经对自己显失公平。对于这种重大误解,根据合同法,是可以请求法院去变更或者撤销合同的。或根据民法总则,也可以请求法院撤销合同,双方互相返还商品金额和商品即可。”孟强说。

“防治‘薅羊毛’,最重要的还是平台和平台内的商家要做好相关工作,包括规则、制度的制订,不要犯标错价这种错误,这是一个最基本的要求。同时,商家也要诚信,不要搞恶意营销。在互联网环境下,要求零差错不太现实,一旦出现问题,或被别人恶意解释,可以寻求法律帮助,申请撤销。”朱巍说。

孟强认为,网络平台应该积极作为,担负起责任,不能完全按照平台流程,任由系统自行处理。“假设商家被投诉了,平台直接扣保证金,这就太不负责任。人工客服要及时跟进,分清是非,查看双方提供的证据,判断哪方更有道理。如果一味指望店主自己起诉到法院,这种方法过于耗费人力物力成本。如果交易平台能及时介入,会更加便捷、有效率,也节省成本。归根结底,更多的还是要提高网络经营者的法律意识和风险意识,搞优惠活动时谨慎一点,一旦出错,要加强自我保护意识。”

(杜晓)

定时发布优惠信息 粉丝众多商家追捧

记者发现,网上有不少专门“薅羊毛”的博主。这些博主除了发布优惠信息外,还拥有自己组织的一个或多个社交群,多平台运营,带领粉丝“薅羊毛”。

萧明(化名)是一个拥有70万粉丝的“薅羊毛”博主,每天会发布15条左右的优惠信息。她告诉记者,自己运营这样一个账号纯粹是“无心插柳成荫”。

“我有自己的工作,‘薅羊毛’这件事完全是我的业余工作。刚开始就是自己喜欢通过一些返利软件寻找优惠信息,后来看到特别便宜的优惠信息就会分享到微博,赚取一定的返利,然后就逐渐把这个账号发展到了现在。”萧明说。

萧明说,目前她获得商品优惠信息的方式主要有三种,一是粉丝投稿,二是商家主动合作,三是通过软件发现优惠信息。

“现在的推广费往往大于低价商品的成本。就店铺而言,除了一些网红开的店,其他店铺如果要做起来,前期需要投进去的推广费数额非常大,所以很多商家选择赔钱赚流量,先把店铺流量刷上去再说。这样一来,他

们也会找到我们这些拥有一定粉丝数量的博主,将优惠给我们,让我们号召粉丝去购买这些低价商品,帮助店铺增加流量。”萧明说。

记者在采访中注意到,一些超低价“薅羊毛”订单产生的背后,的确也可能暗藏商家的营销意图。

连日来,随着被“薅羊毛”到闭店的水果网店事件不断发酵,有网友曝出,该网店系抄袭他人店铺信息致使错误发生,且店铺负责人称自己是四川果农的身份也被质疑是伪造。

萧明认为,针对此次引发大众关注的“薅羊毛”事件,不论店铺是否有意借“羊毛党”恶意炒作,该up主明知卖家设置存在错误,还带领粉丝恶意下单,寻求赔付,对于这样的行为,她是不赞同的。

“当时我也看到了这条优惠信息,但是没有发。闭着眼睛想想也知道,26元4500斤橘子肯定不会发货,这样还拍下订单的目的,肯定是为了赔偿。我是喜欢‘薅羊毛’,但绝对不会‘杀羊’。我们只是业余‘薅羊毛’占

小便宜的人,但一定要对得起良心。”萧明说。

北京理工大学法学院副教授、中国法学会民法学研究会副秘书长孟强认为,“羊毛党”的行为可能会侵犯其他消费者应有的权益。“有一些优惠是商户愿意给所有消费者的福利,但是被‘羊毛党’都拿走之后,就可能导致商户不敢再提供给消费者正常优惠,损害了其他消费者应该得到的合法权益,同时也会助长社会上占便宜、不诚信的风气。”

中国政法大学传播法中心研究员朱巍认为,“薅羊毛”除了对正常消费的用户利益有所损害之外,对于电商平台经营者来说,也不利于其长期发展。