

双11
揭秘

当心! 买家秀可能是虚假的“骗人秀”

消费者购物参考的晒图、好评等买家秀,有的是网络刷手伪造的

延伸

如何宰断网络水军的利益链?

近年来,为有效净化网络环境,国家对网络水军加大了打击力度。但在暴利的驱使下,一些网络社交群中仍有网络水军在活跃。

记者在一家公益性消费者服务平台——黑猫投诉了解到,2023年以来,该投诉平台累计收到涉网络水军投诉累计超过1万条。从投诉行业来看,电商平台投诉量最多,主要问题为刷好评、好评返现、虚假买家秀等。

浙江大学网络空间安全学院研究员罗梦介绍:“网络水军有一些特点,比如说流动性强、隐蔽性高、规模性比较大,这些特点会对于网络水军治理造成很大困难。尤其是近些年,随着各种各样的新兴技术发展,包括网络水军产业链给他们提供的技术支持,导致他们其实可以通过机器一些算法,很快去进行网络水军的一些内容营销和传播,所以给我们治理带来很大困难。”

网络安全专家表示,随着网络时代的快速发展,一些不法分子运营大量账号,发布虚假信息,操控虚假流量,以此来吸引眼球、牟取利益,扰乱了正常的市场秩序和商业公平,严重危害网络生态的健康发展。

浙江大学网络空间安全学院研究员罗梦介绍:“在网络水军里面有很多的违法行为,界定是模糊甚至空白的,所以我们需要制定相应法律框架,细化法律条款,去完善我们的法律体系,去保证针对违法行为,针对不法分子能够形成一定威慑力。第二个方面,网络平台,包括社交媒体、短视频平台等等,他们应该承担起主体责任,通过提升检测、监测的技术水平,持续与不法分子对抗,那才能够形成对于网络水军有效打击。”

网络水军的黑色生意经,不仅误导了消费者,也伤害了广大商家,严重扰乱网络秩序和市场环境,各地网信和公安部门正在持续开展打击行动。同时,网络平台也应利用大数据、人工智能等技术手段,精准识别网络水军的特征和行为模式,及时进行拦截和清理,斩断他们唯利是图的生意经和利益链。 据央视新闻

一年一度的“双11”已经拉开帷幕,“剁手党”们也铆足了劲开始做攻略,算折扣,看买家秀,随时准备为自己心仪的商品下叉。

然而,在电商平台,原本是消费者购物重要参考的晒图、好评等买家秀,很多却是通过网络刷手伪造出来的。这些虚假的买家秀是怎么炮制出来的呢?

伪造的买家秀误导消费者

重庆的张先生在某网购平台买了一款标价为799元的手持金属探测仪,到货后,张先生感觉商品并不像卖家宣传的那么好。

据张先生介绍:“我看了一下下面的评论,就是说这个东西很好,值得买。当时我有这个需求,所以就下单买了一台。但是买回来之后发现它探测不怎么灵敏,跟宣传的差别很大。”

张先生重新浏览网店买家评论,想看看有没有和他有类似遭遇的消费者。这一看,竟发现了问题,在这些评论中,有很多买家的晒图竟然都是相同的。账号为“八坂君雅”的买家发的3张图片,与账号为“程某某”晒出的3张图片一模一样。而在另外4位买家的评论中,都有其中一张图片。张先生觉得这些巧合非常值得怀疑,随后,将买家评论可能造假的问题反馈给了网购平台,然而平台却一直都没有正面回答这个问题。

记者调查发现,近年来,在一些大型网购平台,不少商品的买家秀都很吸引消费者。这些买家秀有图有评论,消费者在浏览商品,决定是否下单的时候,不由自主会被那些体验评价和晒图所左右。然而记者在调查中发现,一些不法分子已经把炮制买家秀当成了一门生意。

记者在调查中关注到这样一家网络公司,该公司开发了一款名为“金牌试客”的App。只要注册成为会员,任何人都可以成为网络刷手,伪造虚假买家秀,误导消费者。



张先生在某平台买了一款标价为799元的手持金属探测仪,到货后,张先生感觉商品并不像卖家宣传的那么好。



一款名为“金牌试客”的App,只要注册成为会员,任何人都可以成为网络刷手,伪造虚假买家秀,误导消费者。

网络刷手是如何炮制买家秀的?

据记者了解,一款标价160元的书包的买家秀就是通过刷单伪造的。

浙江省台州市天台县网络安全保卫大队项文涛介绍:“刷手在这条商品下面进行留言之后,然后商家会根据这条留言将160元钱返还给你,并退还给你5块钱的佣金。”

记者在该网络公司网站后台看到,关于这款书包“质量非常好,没有味道,满足初中生要求”的虚假评论是商家事先准备好的文字,书包图片也是商家上传的。网络刷手并不需要实际收到书包,只要将商品拍下形成订单,就可在详情页下方将事先准备好的图片和评论粘贴进去,买家秀就自动生成了。

随着调查的深入记者了解到,除了伪造虚假买家秀,该网络公司的网络刷手还以免费试用为名,为有需求的网店刷单冲销量。

一款售价68元的尿酸茶就是某网店商家在金牌试客App展示的刷单任务:在页面中可以看到,网络刷手只需模拟正常网购流程,按照商家的要求先“浏览商品几分钟”;拍下商品后,再“留下不少于15字好评”,一单刷出来的虚假销量就完成了。

刷单成功之后,商家不会真正将商品寄给网络刷手,而是会免费邮寄App上显示的竹浆纸巾,作为网络刷手刷单的报酬。

通过这样拍A发B的操作,网店商家获得了梦寐以求的所谓销量和评价;网络刷手得到了免费的生活必需品;而其中最大的赢家当属金牌试客,因其为商家每刷一单,都能从中抽取丰厚的佣金。其中标价0至50元的商品,金牌试客抽取的刷单佣金最高为每单3元;50至100元价位的商品,佣金为每单最高4元,以此类推,金牌试客的刷单佣金报价最高可达每单35元。

就这样,凭借拍A发B进行非法刷单、返现伪造买家秀等业务,截至案发,金牌试客先后共吸引了3.6万多个商家会员注册刷单,累计共有60余万网络刷手参与刷单,虚假刷单量超2亿单,交易金额约47亿元。不到3年时间,金牌试客从中非法获利4000多万元。

今年3月,一款名为“某某战队”的微信小程序,打着躺着就能赚钱等噱头,招募全国各地人员充当网络水军。经查该团伙自2022年3月以来,通过虚假下单、刷好评等方式为一些平台1000余户商家“刷单控评”,涉案金额达1亿元。

大量下单恶意索赔新骗局

商家通过虚假的买家秀,营造出商品广受好评的假象,以此诱导消费者,提升销量,牟取利润。而记者在调查中还发现,不少网络商家也面临着被网络水军“薅羊毛”的危险。一些犯罪嫌疑人在电商平台恶意下单,进而要求退

赔,开发出了新的生意经,不少商家因此遭受巨额经济损失。

浙江省龙泉市从事竹木家具生意的刘女士开了一家网店。今年年初的一天,刘女士发现在短短的一个半小时内,自己的网店忽然收到了近200笔买家订单。然而,还没来得及高兴,这200笔订单的买家又在一瞬间全都发起了退款,同时还要求赔偿,理由都是“卖家拒绝发货”。刘女士当时就蒙了。

按照该网购平台的规则,卖家“拒绝发货”,将自动触发赔偿机制,退赔金额为商品价值的30%,上限为500元。就这样,刘女士不仅没挣到钱,在不到2小时的时间内反倒损失了11万元。

在浏览了这些退赔投诉之后,刘女士发现,被要求赔偿的这些商品是他们店内最贵的,最终买家获得的赔偿金额都接近500元,而这些买家全都来自同一个省份。

同一个地点为什么会集中出现这么多退赔订单?记者前往浙江省龙泉市公安局网络安全保卫大队,查询地址背后的真相。

通过技术侦查,记者看到在这近200笔订单中,虽然买家填写的收货地址都为黑龙江,但是他们的账号IP地址却分布在全国各地。

据浙江省龙泉市公安局网络安全保卫大队张强勇介绍:“他们选择收货的地址都是在黑龙江、新疆等地的偏远地区,这些地方并不是他们的居住地,甚至有些地方他们去都没去过。”也就是说,收货地址黑龙江,只是对方的一个幌子,他们的目的就是卖家“拒绝发货”为由,触发赔偿机制,非法牟利。种种迹象表明,这些恶意退赔的发起者指向的都是网络水军。

记者调查中了解到,网络水军群体都会建立自己的微信和QQ群,在群里分享所谓的生意线索和业务。

记者关注到了一个微信名为晚风的群,在这个有几百人的群里,有人发帖称:已经测试好了链接,20元一条的,如果想买断,就是88元。群里不断有人付款买链接。只要有人发现了某个网店可以申请缺货自动退赔,就会将该网店商品链接发到群内,以每个88元至188元的价格出售。

与此同时,在群中,水军们只要花费一两百元,还可以通过购买多个网购平台账号,对同一商品反复发起自动赔偿申请。刘女士的网店就是通过这样的方式,成为网络水军攻击的目标。浙江省龙泉市公安局大沙派出所叶志勇介绍:“注册了多个账号,他们就可以在短的时间内,花费可能一两百元的成本,就能套取到两三千的一个赔付金。”

甚至有网络水军在短短3个月就非法获利上百万元,这样的黑暗交易,近年来屡见不鲜。

近日,有“网络水军”团伙在四川遂宁街头赠送小礼品,骗取老人个人信息在网络平台开通账号,然后为平台商家“刷量控评”牟取返利,涉案金额达200余万元。

