给完差评手机被打爆,黑产商家:有人问不承认即可

5 元钱能买 300 条"轰炸短信"

日前, "女子一中午收到上千条验证码短信"成为热门话题,引发网友对于恶意骚扰、电话"轰炸"他人的讨论。手机被莫名"轰炸",背后真的有人捣鬼吗?

记者调查发现,虽然"轰炸服务"一直被打击治理,但这一黑色产业链仍在暗中活跃。只要花钱,相关软件和服务就能找到。而遭受"轰炸"的人,工作生活则会陷入巨大困扰。

报复 只因一个差评,手机直接"爆了"

仅仅因为给了一个差评,陆丽丽就 遭受了来自商家的电话轰炸。"两天两 夜了,半夜三更都不放过,对我的生活 造成了严重的伤害。"陆丽丽希望,涉 事电商平台能介入管理,处理商家。

此前,陆丽丽在某知名电商平台购买了一款婴儿推车。由于推车坐垫窄小、孩子坐上去不舒服,她只使用了一次便想退货,然而商家却回复用过就不能退货。而后,陆丽丽在商品评论中选择了打分差评。

很快,商家发来红包希望陆丽丽领 取后删除差评。沟通不畅之下,陆丽丽 并没有领取商家红包也未删除差评。此 后,陆丽丽的手机便莫名收到了连续的 "轰炸"。 "用网络电话 24 小时轰炸。携带各种验证码的短信轰炸,手机直接爆了。"陆丽丽说,商家甚至一度威胁恐吓要找人上门收拾她。"商家钻法律漏洞,肆无忌惮地威胁消费者,消费者投诉求助无门,这种商家怎么能存在?"她质问商家是不是不删除差评,就会一直疯狂骚扰她?面对这样的疑问,商家客服并未正面回应,只是回了一句"谢谢姐,我们保证不会打扰你的"。

陆丽丽的遭遇,不是个案。消费者 滕飞明也在此前遭遇了"呼死你"轰 炸。滕飞明在某平台购买了一条裤子, 因为感觉产品存在色差,联系商家客 服,客服却认为其产品并无色差问题。 在一番交涉后,滕飞明给了店家差评。 而后,他同样突然遭到了骚扰轰炸。 "被店家在网上购买了轰炸软件,不停 地对我进行骚扰轰炸。影响到了我个人 生活。"滕飞明表示,店铺产品存在质 量和色差问题,打差评后却被轰炸骚 扰,自己内心很是郁闷。"我的目的就 是要求商家道歉、赔偿。"

记者在消费者投诉平台"黑猫投诉"检索,发现只要输入"差评商家轰炸"关键词,就能弹出90多条相关投诉。多个案例表明,消费者在购买产品后,由于产品质量问题、协商退款退货难等而给商家打"差评",或者不接受商家的红包等,就遭遇了"呼死你"恶意骚扰。

黑产

套餐多随便选,价低至几分钱

这些猖狂的"呼死你"轰炸从何而来?成本怎样?记者调查发现,"呼死你"主要分为电话轰炸和短信轰炸两种形式,不法商家往往会提供多种套餐。而短信轰炸的成本更是低到几分钱一条。

经过多次辗转,记者最终联系上一位提供所谓"短信服务"的商家。页面显示,"短信服务"商品已拼单近4000单。在其服务介绍中,商家隐晦表示,"你的需求将被更好地满足"。至于价格,"电话版"和"短信版"明显不同。以"短信版"为例,其介绍"5元测试发验证码短信300条,10元3个小时,15元6个小时……30元24小时。"而"电话版"的价格则是20元钱打160个电话,30元钱280个电话,

60元500个电话,150元可打1800个电话。其特别叮嘱,"电话版"服务响铃一到两秒就挂,不会接通。"拍下后联系,我来安排。"

记者拍下 5 元钱测试 "短信版"。不到一分钟,商家回复 "开始"。随后很快,记者手机上果然出现一条条带验证码的短信。而这些短信的抬头机构五花八门、各行各业都有。短短几分钟,有数十条短信 "轰炸" 进来。 "一般订单提交后短信就会到 (对方手机),除非猜到是你,要不然不会知道是你。"商家表示,即使对方猜到是谁购买的"短信服务","不承认即可。"

与此同时,商家表示还可以购买 "电话版","包月50元,你自己可以 操作"。据了解,"电话版"则主要是给到购买者一个网页后台的账户和密码,购买者就可以提交4个电话号码同时运行。而"电话版"呼出去的轰炸电话,对方看到的来电号码均是国外号。

"系统很好,效率高,完美,对方立马道歉了" "非常好,我炸死你""非常好用,半夜(使用)更佳"……而在该服务页面的商品评价中,有数百位网友留下评论。甚至,其中有一位疑似学生的网友留言表示,"家人们,特别好用,给老师买一个贼解气。"

有数据显示,短信轰炸黑产目前危害涉及超 2000 个网站的 3500 多个验证码接口和 2400 短信接口,每天全网发生的轰炸短信多达 160 万次以上。

背后 挂羊头卖狗肉,"苦心"躲避监管

事实上,"呼死你"一直都是相关 部门严厉打击的对象。我国《网络安全 法》第27条、第63条规定,任何个人 和组织不得从事非法侵人他人网络、干 扰他人网络正常功能、窃取网络数据等 危害网络安全的活动。

记者调查发现,提供此类服务的商家,往往会挂羊头卖狗肉,通过各种方法、方式来躲避监管。

在一些网页中,直接搜索"呼死你""轰炸"等关键词,已很难寻觅到相关软件或商家。但同时也衍生出诸如"烘榨鸡""轰榨鸡"等词汇。尽管网络上有软件宣称是"无限破解版"等,

但经测试大多是噱头。更多的真实情形,还是挂羊头卖狗肉、躲避关键词监

记者发现,在电商平台上,涉嫌提供 "呼死你"轰炸的商家,往往以"短信代 发""短信软件""短信服务"等字眼出现。 甚至会打出"突破障碍""可包月,可体 验""强悍"等词汇。而在具体咨询沟通 中,商家也不会主动提及"轰炸"或"呼死 你"字眼,甚至对商品不会过多描述,只 是表示下单后再联系。

前述提供"短信服务"的商家,就十分谨慎。在沟通中,其多次把"电话"称作"电画",而对于记者咨询的

其他问题,则简单几个字回复,不愿意 多言其他。而在给记者发来的任务截图 中,其也故意将"轰炸进行中""短信 轰炸已启动"等表述的"轰炸"二字打 码外理。

"违法、违规、敏感词都不要提,如果你问我有没有×××,我只会回复您:没有。"一名商家在自动回复中如此表示。而在咨询商品详情时,其同样对自己所提供的服务模糊答复,只表示"拍下后联系我,自己注册和充值后即可使用。""效果超级棒。想开就开,想关就关,全看你心情。"而对于其他问题,其"概不回复"。

泛法

"呼死你"违法,存有多种风险

"'呼死你'轰炸,主要是通过呼叫转移或者虚拟号码设备、相关软件来实现的。原理就是让一个设备或软件,不断向某个号码进行自动呼叫。"网络安全研究专家、北京汉华飞天信安科技有限公司总经理彭根表示,由于"呼死你"成本低廉,一些不法商家愿意花这个成本去恶

在中国政法大学传播法研究中心副

主任朱巍看来,现实中的确有人用"呼死你"专门骚扰他人,这是违法的。"《民法典》中有关于隐私权的明确规定,"呼死你"轰炸侵犯了他人的隐私权和生活安宁权。此外,还涉及个人信息泄露和网络安全的问题,必须严厉打击。"

朱巍认为,有些商家很精明,以合法 形式去掩盖非法目的。对此,平台不能睁 只眼闭只眼,要采取自查,畅通举报渠道 等必要措施。"要将买卖'呼死你'服务的人的真实身份信息留下,并向监管部门报告。监管部门也要加大执法、及时采取措施。"

"一旦遭遇'轰炸',可以加装拦截软件,也可向运营商投诉和寻求帮助。如果运营商不解决,则可以向工信部投诉。"彭根表示,运营商真想解决这个问题是一定能解决的,"就看力度有多大。"



2021年12月17日 星期五

相关链接>>>

网购物品不好,还不能给差评了?

网购越来越普遍,许多人对网购行为进行过评价。不过,有些消费者收到网购商品后,发现有质量差、不符合预期等问题,如果在网购平台打了差评,可能会惹来许多麻烦

宁夏银川市张先生最近在网上买了一双运动鞋,收到鞋子后觉得跟商家此前的宣传相差太大,鞋子品质也存在问题,与商家沟通数次无果,张先生打了差评。没想到,商家对他进行了"电话轰炸"。一天能打十几通电话,拉黑一个号又换一个号,一接就是要求张先生删掉差评改成好评。"难道东西不好,我还不能打差评了?"张先生对商家的这种做法很是气愤。

随着网购的流行,消费者评价成为衡量商品服务品质的一个重要标准,因此,商家对消费者给的差评尤为在意。但有些商家不反思自家商品质量、服务态度存在的问题,反而采取纠缠骚扰消费者的做法,甚至还威胁恐吓消费者。这一现象近年来逐渐增多,引起社会公众的关注。

浙江宁波市李女士在电商平台上买了一件衣服,收到货后因为质量不好打了差评。结果卖家屡次要求李女士删除差评,李女士认为情况属实没有同意,没想到商家自此每天打电话骚扰,还屡次发来辱骂短信,并威胁如果不删除,就将李女士的姓名、年龄、住址等个人信息公布到网络上。

记者在采访中发现,在受到商家骚扰时,多数消费者认为维权时间长、成本高,"为了一点小事不值得",而采取息事宁人的态度,自认倒霉。

"事实上, 商家的骚扰行为已经侵犯了消费者的合法权利。此时最好的做法就是保存证据, 向警方报案, 用法律保护自己的合法权益。"北京炜衡律师事务所律师王丹妮说, 侵权行为一旦发生, 消费者应该勇于拿起法律的武器, 而维权指向既可以是电商平台, 也可以是具体商家。

四川成都市贾女士在遇到电话骚扰后,马上将截图等证据发给电商平台。"我向平台投诉后不久,平台就对商家进行了罚款,还限制了商家的信用等级。最后经过协商,商家不仅给我退了货,还对我进行了一定补偿。"贾女士说。

此外,消费者还可以向市场监管部门投诉。"我们接到 消费者投诉后会开展调查,一经核实,我们将依法对商家行 政处罚,情节严重的还会取消经营资格。"宁夏银川市市场 监督管理局举报投诉科科长张丽说。

骚扰发生后消费者有多种途径维权投诉,但类似事情应该如何预防呢?在网购行为中,商家掌握了消费者电话、住址、姓名等个人信息,如果没有相应的监督规范制度,这些信息很容易被商家所利用。对此,中国社会科学院大学法学院副教授门金玲建议,一方面要保护好消费者,电商平台在制定规则时应该对消费者的信息进行保护,不能让消费者打出差评时受到恶意骚扰;另一方面,平台也应该健全完善评价原则,制定评价依据、细化评价标准,让消费者的每一次评价都有理有据、公平公正。

"最终还是要归结到信誉评价制度的完善上来,既要维护消费者对商品质量和服务进行真实评价的权利,也要完善恶意差评的尺度规范。例如,可以增加消费者在给差评前需与经营者进行协商退换货等前置要件。"门金玲认为,平台作为消费者和商家的中间方,应该主动承担沟通协调的责任,营造网络购物公道和谐有序的良好环境。

目前,一些电商平台已经做了一些尝试,在"申请投诉"页面上明确列出"骚扰他人"等项目,并且详细标注凭证示例等,方便消费者投诉。"监管部门和电商平台应当共同发力,充分维护消费者自由评价的权利。"门金玲说。

(综合整理自《北京晚报》《人民日报》等)