

数百黑“315”网站 借消费投诉牟利

非法网站打着“消费维权”旗号,向企业兜售消费者投诉,每条近千元;泛滥背后折射维权渠道不畅



A14-A15 版采写
本报记者 张永生

315,对消费者是节日,对一些企业是难关。

一些非法网站看到消费者期待维权,企业害怕被曝光这一特殊市场,翻手套取消费者投诉信息,覆手转向企业收费删帖,将“315”变成“发财节”。记者调查,仅北京非法“315”网站就有数百家,这些网站泛滥,暴利的背后折射正规维权渠道的不畅。在这个“315”背后的江湖中,消费者从头到尾都是被利用的。

网站“三头吃” 日进数万元

3月8日,东四环一栋写字楼里,阳光透过窗子,打在电脑屏幕上。

林肖武(化名)对着电脑,不停翻看着自己的三个网站,域名都跟315有关。

这里是林肖武的办公室,对面一栋居民楼内,他刚花几百万买下一套200多平方米的房子。

“我的网站就靠着315赚钱。”林肖武坦言,买房的钱都是开网站赚来的。在他看来,包括自家网站在内的诸多315网站,都是吃消费者的投诉信息,吃企业的公关费,吃社会公信力,“简称三头吃”。

临近“315”业务翻倍

3月8日上午,林肖武的办公室门外格子间里,十来个员工噼里啪啦地敲着字。

每隔半个小时,林肖武的门会被敲响,“谈成了”员工隔着门喊。

随即,林肖武迅速刷新邮箱,点击员工发来的链接,打开网站后台,上传、置顶,或者删除帖子。

这些帖子都是消费者对各种商品的投诉,“315前后投诉最多,也是我们挣钱最快的时候。”林肖武笑着说,从2月中旬开始,公司业务翻了一倍。

吕媛(化名)专门负责管理消费者的投诉信息,她把后台收到的投诉信息中消费者的电话截留后,稍加整理放到前台的网页上,并把链接发给李斌(化名)。

李斌是电话客服,他点开链接,是一家热水器厂商的质量投诉。抓起座机,李斌拨114查到这家企业的电话。随后,他换成手机打过去,将投诉信息大致告知厂家后,强调了一句“投诉帖子在315网站上挂着,你们自己看吧”,就匆匆挂断电话。

数百网站删帖收费

20余平米的格子间内,4名员工整天挂着QQ,负责

客服接待。

上午9点,赵阳(化名)挂着的“315客服”亮了,“前天联系的一个厂家,现在要删帖。”一番讨价还价后,厂家同意支付500元删帖。

赵阳跟林肖武汇报后,给厂家发去汇款账号。不到两分钟,厂家将汇款网页截屏发回。随即,相关帖子在网上消失。“搞定”,赵阳QQ上给厂家发了俩字。

“最多的一天,删帖三四十条,一天收入数万元。”坐在办公室的林肖武并不避讳最近的好生意。据他所知,仅北京地区,各类打着“315”旗号的大小网站就有数百家,各家主要的运营模式都一样——删帖收费。

消费者从头到尾被利用

“我都投诉了快一个月了,你们怎么没有反应?”

3月12日,一名消费者投诉林肖武的网站,在客服QQ上不停的振屏和询问。客服人员根本就不理会这些。

“我们不会给投诉者回复,他们(消费者)从头到尾都是被利用的。”林肖武说,很多厂家直接删帖,根本不要投诉消费者的电话,更别说解决问题。

他坦言,虽然消费者的问题得不到解决和反馈,但“315”这三个数字有天然的公益性、社会公信力,来投诉的消费者还是络绎不绝。“你去问问,临近每年的3月15日,哪家315网站不赚钱?”

企业愿意花钱消灾

对于收费删帖,多家企业并不愿多说。“每年315之前一个月,这种询问网站上有负面投诉,需不需要删帖的电话,会突然增多。”一家企业宣传人员抱怨,“有时一天七八家,都是一个投诉”。

林肖武坦言,不少企业“自己并不干净”,315临近他们很紧张,都怕被媒体盯住,“都愿意花点几小钱来消灭”。



1 看重“315”的公信力,消费者在网上进行消费投诉。



记者暗访多家网站,汇款后的确能删消费者投诉帖子。

网站截图

“315”江湖非法网站5大杀手锏

调查

网上搜索“315”三个数字,或是“消费者维权”,“315投诉网”、“315消费者之声”、“315投诉门户网站”、“315维权网”、“315专区”……

瞬间蹦出数以百计的网站域名,几乎都以315开头。

“威胁”

企业不出钱投诉往那排

3月9日,一家名为“315投诉网(315w.com)”的网站,网页上醒目字体标示:“中国打假第一门户网站”。

“曝光台”、“投诉中心”、“在线投诉”等重复设置栏目占据页面主要位置,里面都是消费者针对企业、商品等投诉信息,都没有投诉者的联系方式。

但我遍所有网页,都没有联系地址和电话,整个网站只有一个QQ号码链接。点击一个QQ号码弹出“315客服”的QQ聊天窗

口,记者从该网站投诉信息中随机选了一条对手机厂商的投诉,自称是公关公司人员,受厂商委托处理相关投诉。

“企业给你多少钱,你分一半给我就行,直接删帖。”几秒钟后,“315客服”利落回复,只要付500元钱,即可将投诉帖删除。

记者表示,先向上级汇报再决定是否删帖。

半小时后,“315客服”屡次催促付款,“我跟你说话,最近我们网站文章排名波动,我想让哪篇文章排名靠前,一点问题都没有。”

次日上午,这家网站的“315客服”再次催促付款。未获结果后,记者发现,之前选择的那条投诉帖子,果然已排到投诉区前几位。

“诚信”

网站不见钱投诉随时现

3月10日,记者分别同

一分钟,记者再次刷新网页,那条帖子重新挂到了醒目位置。

记者付款后,投诉帖子不见了,“我们不像其他家315网站坑客户,你找别家,可能会遇上删一条又扩散10条的局面。”网站客服说。

“联盟”QQ群扩散投诉删不尽

客服的话并非危言耸听。一些神秘的QQ群里,的确上演着“删不胜删”的扩散效应。

曾先生经营此类网站已多年,他加入的一个QQ群里经常出现,有人发上来一个投诉链接,附上一句话,“这条帖子有人删,快转发。”

“你找某家315网站删帖,他们删除时会把帖子发到群里,让其他家315网站转发。”曾先生说,本来投诉



2 非法网站将这些投诉信息收集,向企业索要删帖费用。

3 企业害怕被曝光,花钱消灭,付费删帖,但很少给投诉的消费者解决问题。

本报记者调查的部分收费删帖网站

消费者之声	http://www.315se.com/	收费删帖	注册名字:之瑟网	联系QQ:1154308110
人人投诉网	http://www.rr315.com/	收费删帖	注册名字:RR315诚信人人网	联系QQ:2432346793
315投诉网	http://www.315w.com/	收费删帖	注册名字:315网	联系QQ:948887401
315投诉门户网	http://315mh.com/	收费删帖	注册名字:315网	联系QQ:474824241
315维权网	http://www.315weiqian.com/	收费删帖	注册名字:保密网	联系QQ:924830919、27336157
人人打假网	http://www.315ren.com/	收费删帖	未查询到	联系QQ:2679826486@qq.com
315频道	http://www.315pindao.com/	收费删帖	未查询到	联系QQ:1312178755
315专区	http://www.315zq.com/	收费删帖	注册名字:追求网	联系QQ:924830919、27336157



一家删帖收费网站的截图。

只有一条,经过群扩散,可能其他各家315网站上都会出现这条帖子,“你想都删除,对不起,都得交钱。”

3月10日至13日,记者登录曾先生的QQ号,进入名为“维权万里行”的QQ群里,时常会出现“快转”的帖子链接。

12日晚7时,一条“4张空白借据欠下24万元,信用社被指借据造假”的帖子被发到群里,发布者还在帖子链接后注明“对方已删稿,快转”。

之后的12小时内,这条帖子被近30家网站转发。

“根本删不胜删。”曾先生说,众多“315”网站影响力并不相同,有的小网站、新网站接到的消费者投诉并不多,他们会加多个QQ群,整天呆在群里“守株待兔”,“这是个不错的赚钱方法。”

同时,大家互相转发,也增强了影响力,“有钱大家一起赚”。

“扒帖”。“虽然我们没投诉者联系方式,有厂家看到投诉信息,也会找来删帖,这都是钱。”她说。

一家网站负责联系被投诉厂家的文员,常遇到企业通过QQ询问“已经交了钱,为什么还不把帖子删除”。后来一问才知道,“是有人扒了我们的帖子,跟企业许诺付费删帖”。

这种情况下,企业往往得到这样的答复,“你们上当了,要想删帖得找对路,还得交钱。”

“阴谋” “消灭”工具变“攻击”武器

“删帖收费”只是这个江湖里的冰山一角。

一家已被关停的“315”网站负责人透露,随着“315”在社会上的影响越来越大,一些企业已经满足于“交钱消灭”,而是利用这些“315”网站攻击竞争对手。

李逵在睡觉 李鬼就当道

■ 监管

数量众多的“315”网站,是如何注册并上线运营的?

低投入低风险 高产

一家“315”网站的负责人介绍,建立一个网站,需购买域名、服务器,“一般的315网站域名不到300元,租用一个服务器,一年费用大约八九百元。”除此之外,网站的装修费用1000元,“一两天就能完成”。

这名负责人称,日常维护网站一两个人就够,租个地方或是在家就能办公,“除了工资等着收钱就行了。”而每删除一个帖子少则三五百元,多则上万元,“就按照最低成本的算,删个三五条帖子,整个网站就算回本了。”

低投入低风险高产,是“315”网站遍地开花的因素之一。“成本太低,即使被查封,花数百元重新注册域名,连服务器都不换,重新来过,照样删帖收费。”上述负责人说。

备案假信息难寻踪迹

“315维权网(315weiqian.com)”、“315专区(315zq.com)”,两家网站留有相同的联系QQ,声明是“政府部门不良信息处理服务热线”,但客服表示“只要付费,自由删帖”。

工业和信息化部ICP/IP地址/域名信息备案管理系统显示,“315维权网(315weiqian.com)”的备案号为鄂ICP备09036620号-1,网站主办单位为个人,备案名为“保密网”。“315专区(315zq.com)”的备案信息则为冀ICP备11018857号-1,主办单位也为个人,网站名称为“追求网”。两个网站均无互联网增值电信业务经营许可证。工业和信息部网站备案管理系统显示,“315维权网(315weiqian.com)”的备案号为鄂ICP备09036620号-1,主办单位也为个人,网站名称为“追求网”。两个网站均无互联网增值电信业务经营许可证。工业和信息部网站备案管理系统显示,“315维权网(315weiqian.com)”的备案号为鄂ICP备09036620号-1,主办单位也为个人,网站名称为“追求网”。两个网站均无互联网增值电信业务经营许可证。

“扒帖”。“虽然我们没投诉者联系方式,有厂家看到投诉信息,也会找来删帖,这都是钱。”她说。

一家网站负责联系被投诉厂家的文员,常遇到企业通过QQ询问“已经交了钱,为什么还不把帖子删除”。后来一问才知道,“是有人扒了我们的帖子,跟企业许诺付费删帖”。

这种情况下,企业往往得到这样的答复,“你们上当了,要想删帖得找对路,还得交钱。”

“阴谋” “消灭”工具变“攻击”武器

“删帖收费”只是这个江湖里的冰山一角。

一家已被关停的“315”网站负责人透露,随着“315”在社会上的影响越来越大,一些企业已经满足于“交钱消灭”,而是利用这些“315”网站攻击竞争对手。

李逵在睡觉 李鬼就当道

数量众多的“315”网站,是如何注册并上线运营的?

低投入低风险 高产

一家“315”网站的负责人介绍,建立一个网站,需购买域名、服务器,“一般的315网站域名不到300元,租用一个服务器,一年费用大约八九百元。”除此之外,网站的装修费用1000元,“一两天就能完成”。

这名负责人称,日常维护网站一两个人就够,租个地方或是在家就能办公,“除了工资等着收钱就行了。”而每删除一个帖子少则三五百元,多则上万元,“就按照最低成本的算,删个三五条帖子,整个网站就算回本了。”

低投入低风险高产,是“315”网站遍地开花的因素之一。“成本太低,即使被查封,花数百元重新注册域名,连服务器都不换,重新来过,照样删帖收费。”上述负责人说。

备案假信息难寻踪迹

“315维权网(315weiqian.com)”、“315专区(315zq.com)”,两家网站留有相同的联系QQ,声明是“政府部门不良信息处理服务热线”,但客服表示“只要付费,自由删帖”。

工业和信息化部ICP/IP地址/域名信息备案管理系统显示,“315维权网(315weiqian.com)”的备案号为鄂ICP备09036620号-1,网站主办单位为个人,备案名为“保密网”。“315专区(315zq.com)”的备案信息则为冀ICP备11018857号-1,主办单位也为个人,网站名称为“追求网”。两个网站均无互联网增值电信业务经营许可证。工业和信息部网站备案管理系统显示,“315维权网(315weiqian.com)”的备案号为鄂ICP备09036620号-1,主办单位也为个人,网站名称为“追求网”。两个网站均无互联网增值电信业务经营许可证。

“扒帖”。“虽然我们没投诉者联系方式,有厂家看到投诉信息,也会找来删帖,这都是钱。”她说。

一家网站负责联系被投诉厂家的文员,常遇到企业通过QQ询问“已经交了钱,为什么还不把帖子删除”。后来一问才知道,“是有人扒了我们的帖子,跟企业许诺付费删帖”。

这种情况下,企业往往得到这样的答复,“你们上当了,要想删帖得找对路,还得交钱。”

“阴谋” “消灭”工具变“攻击”武器

“删帖收费”只是这个江湖里的冰山一角。

一家已被关停的“315”网站负责人透露,随着“315”在社会上的影响越来越大,一些企业已经满足于“交钱消灭”,而是利用这些“315”网站攻击竞争对手。