

全球首个由搜索引擎推出的消费者先行赔付昨启动 网民权益保障要跨“三道坎”



本报记者 胡晓晶

点击虚假钓鱼链接后受损,最高可赔5000元?判断“李鬼”和“李逵”,可直接查企业“身份证”?

昨天,百度联合司法部、中消协共同发起“网民权益保障计划”,为遭遇假冒、钓鱼欺诈网站并受损的网民提供最高达5000元的先行赔付保障金,旨在让网民搜索更放心。

与此同时,百度与全国组织机构代码管理中心启动合作,后者向前者开放了3500万个组织机构代码的认证信息。从今天起,网民在百度搜索“组织机构代码查询”即可进入专业核查工具,只需输入组织机构名称、代码或登记证号中的任意一项,即可迅速分辨“李鬼”和“李逵”。

全球最大中文搜索引擎百度“吃”掉了中国搜索市场的八成“蛋糕”,中国网民平均每人每天要使用10次。国家工商总局市场司副司长杨洪丰称,百度此举是打击互联网虚假不良网站的一次开创性尝试。也有专家指出,“网民权益保障计划”如能切实落地,将是全球首个由搜索引擎推出的消费者先行赔付,这对5.64亿中国网民无疑利好;但从搜索引擎本身的特点来看,实施并不容易,起码还需跨越“三道坎”。

“网约”成产业防不胜防

网上“反钓鱼”,除了要投入大量人力,还要自掏腰包服务网民,这种尝试看起来“吃力不讨好”,百度为啥心甘情愿?业内人士普遍认为,这与目前中国互联网的环境有关。如今,国内网络假信息发布者得利快、处罚轻,虚假泛滥已然成为搜索引擎“不能承受之重”。

中国反钓鱼网站联盟最新发布的简报显示:今年一季度共处理钓鱼网站4500个。从行业看,涉及最多的前三位分别为金融证券类、媒体传播类和支付交易类,占处理总量的89.96%;其中,金融证券类钓鱼网站数量占处理总量的67.11%。从关键词看,涉及到“建设银行”“工商银行”“湖南卫视”“招商银行”的钓鱼网站,占处理总量的70.74%。

在这些钓鱼网站背后,隐现黑色产业链。艾瑞咨询与腾讯电脑管



家联合发布的《2012年个人网络安全年度报告》显示:一方面,去年有84.8%的中国网民遇到过个人资料泄露、网购支付遭窃等网络危险,70%的网民担忧网络安全形势;另一方面,近10万人从事互联网地下黑色产业链,一条网银木马通常能卖几千元甚至上万元,网络犯罪分子产销分工明晰,制造木马、网络钓鱼、盗窃账户信息、第三方平台销赃、洗钱等“一条龙”流水线渐趋成熟。

中国电子商务协会有关负责人透露,年初国内网络钓鱼受骗上当达6000多万人次,经济损失已超300亿元。在全国5.64亿网民中,网购用户达2.42亿,将持续吸引“钓鱼者”的关注。

索赔必须满足众多条件

早在2010年底,百度就开始联合工信部、公安部、中国互联网违法和不良信息举报中心等八部门发起“阳光行动”,至今共打掉虚假网页6000万个,虚假站点超过505万个。搜索遇“李鬼”,用户怎么办?

根据百度新推出的“网民权益保障计划”,注册用户登录百度账户的状态下点击百度推广链接,因遭遇假冒品牌企业、假冒产品和服务资质或遭遇钓鱼、欺诈类网站而导致实际经济受损的,可在30天内向百度提交证据并申请赔付。其中,一般性经济损失的单笔赔付最高上

限为2000元,涉及假医假药的单笔最高赔付则可达5000元。

在赔付申办过程中,消费者维权可得“双保险”:一方面,百度将复核假货、假店、假网站,确认证据后快速先行赔付,消费者可从百付宝里提取赔偿金;另一方面,消费者如果和正规网站、正规企业产生消费纠纷,百度将联合司法部中华全国人民调解员协会、中国消费者协会等国内权威机构,协助消费者维权。

而对网民而言,要想用足百度的这项权益保障计划,至少需要符合两个条件:一是点击百度推广链接前已登录百度账户,二是在与推广链接网站的实质交易中遭受损失。此外,百度还规范了用户索赔依据,投诉时除了个人资料及身份证明之外,还需提交“被投诉的推广网站网址(URL)、该推广链接在百度搜索结果中的截图和当时网站截图”,以及“被诈骗并造成经济损失的基本证据(如发票、收据、合同)”等。

数据多、骗术杂、取证难

昨天,“网民权益保障计划”一经推出,即赢得不少叫好声。中消协秘书长姜天波认为,随着中国消费者行为向互联网延伸,保护消费者权益也需互联网平台和传统行业携手,打通线上线下资源。

不过,由于新计划才刚刚推出,尚未发生可供观察的赔付实例。中

国互联网协会秘书长卢卫指出,搜索引擎面临海量数据处理、资质审核等难题,保障网民权益的难度较大。实际上,“网民权益保障”要切实落地,还需迈过“三道坎”:

■“海量坎”百度每天要接受数十亿次搜索请求,届时一旦维权投诉赔付放量,将极大考验搜索引擎的技术及人工审核的实力。

■“判断坎”因为搜索引擎并非问题源头,在中国商业信用体系不健全、网络诈骗层出不穷的现状下,不法分子针对搜索引擎花招频出,像套用正规资质通过机器识别、利用作弊手段发布问题网页等等,都会让搜索引擎防不胜防。

■“取证坎”要保障网民权益,离不开用户取证和举证,包括提供推广链接地址、截图、凭证等。但搜索引擎不同于电商平台,并无交易记录,网民在搜索后是否发生实际交易、交易后实际产生多少损失,仅凭搜索平台上的轨迹并不能形成一个完整的事件闭环,电话、线下等交易过程更难监控,这些都为搜索引擎维权增加了难度。

对此,百度配合推出了企业“身份证”查询服务,以便网民取证。经全国组织机构代码管理中心授权,以前只对政府和行业开放的企业“身份证”,如今普通网民也能查,网购机票真不真、搬家公司行不行、家电维修有没有厂家授权……一查见分晓。

百度首推消费者先行赔付能让网民吃“定心丸”吗?

制图 戴佳嘉

【焦点关注】

中国人口红利正逐渐消失,互联网行业单纯跑马圈地的日子一去不复返。跑量之余,更多的新颖服务和更好的消费体验,已成为各大互联网企业抢粉丝的“吸铁石”。

昨天,百度推出“网民权益保障计划”的同一天,国内知名生活服务平台58同城也与支付宝合作,在国内生活服务类网站中率先发起在线担保交易,以解决一直困扰二手货在线交易的“信任”问题——以往,同城买卖双方交易常常要“一手交钱一手交货”;现在,支付宝会帮助二手货买家暂时保管货款,并通知卖家发货,等买家收货满意确认后,支付宝再“解冻”货款打给卖家;万一买家不满意,还能申请退货、退款,货款也会从支付宝中原路返回。这项担保交易服务将率先用于二手货交易,未来还会扩展到房租押金担保、二手车交易担保等多个生活服务领域。

而早在今年“3·15”期间,“服务战”就已取代“价格战”,成为几大电商主打的“人情牌”。腾讯旗下的易迅网发起“价保”服务,降价主动补偿,但凡有商品在24小时内下调价格,易迅会主动补偿差价给买家,以应对网民对电商行业“逢促销就跳价”的质疑。淘宝网在手机、数码相机、家居等领域试点第三方质量鉴定,请出中国检验检疫集团、国家纺织服装产品质量检验中心等权威第三方,如有假货由淘宝先行赔付。

中国网民的权益,正变得越来越重要。专家指出,伴随网民权益前所未有地被重视,各大互联网企业应各取所长,合力打造消费维权网络,让中国网民更切身地体会到:互联网带来性价比的同时,也能给消费者带来“上帝”般的尊重。

互联网企业竞相开打「服务战」

上海回响 II
上海民族乐团2013-2014演出季开幕音乐会
上海之春国际音乐节参演项目

这是上海民族乐团首次演出季的开篇力作,首演于2006年。纵横古今、海纳百川的动人乐章,迎来了春暖花开的时节,也拉开了上海民族乐团新演出季的序幕。我们将用融民族性、经典性、欣赏性和时代性于一体的民乐盛宴,力呈上海这座城市文化的多元性,再续海派民乐的盛事风华!

演出:上海民族乐团
指挥:王甫建
主要演员:罗小慈等
主要曲目:
民族管弦乐《蓝色畅想》、古筝与乐队《律动》、琵琶与乐队《弦弹上海》、二胡与乐队《百年随想》、民族管弦乐《新夜上海》

演出时间:2013年5月17日(五)19:15 抢票热线:62835288 63862836
演出地点:上海文化广场 票价:580、480、380、280、180、80元

AUSTRALIA

澳洲墨尔本置业公司房产置业推广会

全新精装公寓位SQ位于墨尔本的墨尔本大学与皇家墨尔本理工大学中间,购物中心就在楼下,交通极为方便。

有一房、二房两种房型可供选择。

在澳大利亚做地主享529m²土地+精装别墅,可提供租赁服务,自住投资两相宜。

席位有限,敬请预约!

举办时间:5月11日 13:00-16:00 预约电话:021-53519625
举办地点:衡山宾馆综合楼4楼泰山厅(衡山路534号近宛平路)
公司网址:www.sellingmelbourne.com.au

SellingMelbourne 墨尔本置业有限公司 协办方:上海澳银投资管理有限公司

购买境外房地产项目有风险,购房者应当事先了解所在国家或地区的法律及政策。