

重点

替人维权还是借机敛财?

“315网站”陷“勒索门”，网站企业各执一词

本报记者 仲爱梅

一个坚称“所言全部属实”，一个辩解“对方纯属诬蔑”，近日，一出围绕着小家电企业九阳与维权网站“315消费电子投诉网”之间的“罗生门”正在轰轰烈烈地上演。

是合法正当的网络维权，还是以“维权”为名向企业索取费用？是确有其事，还是别有用心者的诬蔑诽谤？



网站截图

九阳>>> 央视报道 全部属实

“我只能说，央视的报道都是真实的，而且这件事是央视以及中国互联网违法和不良信息举报中心一起调查报道的，我们只是配合他们接受了采访。”6日，九阳股份相关负责人在接受记者采访时表示。

据4日央视《东方时空》栏目报道，一个名为“315消费电子投诉网”的知名维权网站，频频打着“315”的名义，利用消费者投诉信息向企业要钱，小家电生产企业九阳公司日前就接到了该网站打来的电话，要求就网站接到的消费者投诉进行合作。

报道称，该网站并未把消费者的投诉转给九阳，而是希望九阳缴纳12万元成为网站会员，并表示，如果企业不付钱，该网站不但不会及时将消费者的投诉转给企业，还会对企业进行曝光。

“央视播放的视频是我们的工作人员偷偷拍的，报道出来以后，我们的工作人员还受到了网站的人身威胁。”九阳股份相关负责人用“恐怖分子”一词来形容上述维权网站的行为，并表示，据她所知，不仅仅是九阳，还有另外一些企业也曾经被迫与该网站合作，其中就包括一些山东的大型家电生产企业。但是面对网站“不合作就曝光”的威胁，多数企业都是“敢怒而不敢言”，因为怕得罪了网站影响企业的品牌和声誉。

“像九阳这样敢于实名维权的企业很少，为什么？因为搞不垮网站，很可能会被网站搞垮了，要知道，企业不可能‘零投诉’，一旦得罪了投诉网站，将个别消费者的投诉抓住不放，无限放大，企业声誉肯定会受影响。”

该负责人表示，九阳任何时候都欢迎任何媒体的舆论监督，包括315消费电子投诉网，但是媒体监督应该在法律允许的尺度内，“九阳绝不向任何敲诈企业的违法行为屈服。”

315消费电子投诉网>>> 公开全部视频 才能还原真相

“九阳和广东某家电企业的很多说法都不属实，央视公开的所谓对网站运营总监曹致文的录音和录像中有明显剪辑痕迹，要还原真相，首先就应该将当时的视频全部公开。”7日，“315消费电子投诉网”新闻发言人林汉钟在接受本报记者采访时再三强调。

因为被央视曝光“利用消费者投诉信息要挟九阳等企业缴费入会”，这家网站近日深陷“勒索门”无法自拔。8日，继发表“遭诽谤声明”之后，网站再以《流言与真相》为题对相关事件做出了回应。

帖子中对央视在报道中所言“企业不合作就不转投诉或慢转投诉”、“收费删帖”、“付费可以决定企业投诉排行结果”、“直通车隐藏投诉”等问题一一加以驳斥，称所有投诉经审核后均会及时转给企业处

理；不存在“收费删帖”，对于已经处理且投诉人满意的投诉内容均可免费撤帖；网站绝不会因广告合作而影响投诉统计数据真实性；直通车是消费者向企业咨询的快速通道，与是否隐藏投诉毫无关联。

“我们一贯坚持经营与投诉分开原则，经营人员压根儿就接触不到网站投诉方面的内容，因此不可能左右投诉的真实性。”林汉钟告诉记者，“网站对所有企业一视同仁，无论是否网站的会员和广告客户，所有投诉经审核后均会及时转给企业处理，一般不超过三天；对于会员企业和广告客户，所能享受到的只是网站提供的广告回报、客户服务培训等其他服务；而通过‘品牌客服直通车服务’提供的服务平台，企业就能对一些售后服务政策加以完善，争取在两小时内处理消费者问题。”

在林汉钟提供的“系统后台转出时间图”上记者也注意到，对于消费者提交的九阳问题产品投诉，除个别投诉外，网站大多都在1-3日内做出了“转出”处理。

相关新闻

中国电子商会：对不实信息将依法追究

5日，即央视曝光“315消费电子投诉网”涉嫌“网络勒索”后的第二天，网站主办方中国电子商会就此事发表声明，称315消费电子投诉网是电子商会设立的合法正规网站，所有服务项目公开透明，广告经营内容和免费删帖流程都在网站有清晰的介绍。

“我们希望央视能够给我们提供完整的采访录像，供我们调查。如经过调查，我会网站员工有任何问题，我们在调查清楚后将做出严肃处理，给社会各界一个交代。”

中国电子商会在声明中称，网站坚持秉承所有的程序都阳光透明的原则，欢迎并接受社会的监督，但同时对于任何不实的信息也绝不姑息，保留依法追究的权利。(仲爱梅)

专家说法

两种身份有利益冲突嫌疑

中国人民大学法学院博士研究生、山东政法学院老师马凤春对“网络维权”的意义充分肯定，理由是“消费者权益保护是个世界性难题，其根源就在于消费者的先天不足，不仅经济实力弱小、信息不对称，而且常陷入‘搭便车’的集体行动难题”。

“尽管315消费电子投诉网在广告中声称‘一直坚持投诉业务与广告经营业务分开原则’，但一面代表消费者维权，一面与经营者开展广告业务，确实有利益冲突嫌疑，在没有外部监督的情况下，所谓的‘分开’能否真正起到防火墙的作用，值得关注。”马凤春认为。(仲爱梅)

商业网站如何做到公正监督

本报评论员 沙元森

315消费电子投诉网与九阳公司孰是孰非，或许还需要进一步厘清细节，但是这场纠纷正在凸显一个新的社会问题，那就是商业网站如何对企业进行监督。

应当承认，网络媒体的出现更好地保障了公民的监督权，但如果把网络监督引向私人生活和商业领域，则可能引起“理不清，剪还乱”的纠纷。

正如人无完人，每个企业的产品都不可能完美无瑕的，即便是国际知名品牌也一定会接到消费

者的各种投诉。无论怎样，企业都是社会财富的直接创造者，成功的企业通常都是在不断为消费者解决问题的过程中发展起来的。

网络媒体如果能凭借技术的便利，为企业和消费者架起沟通的桥梁，既有利于维护消费者权益，也有利于企业了解市场需求，自然是一件好事。但是，如果网络媒体把自己的利益与舆论监督捆绑在一起，以消费者的投诉为把柄，向生产企业寻求利益，无异于趁火打劫，就毫无公益与正义可言。长此以往，这种网络维权有可能异化为一种寄生行为，成为企业发展不堪

承受的重负。

网络监督因为极度的自由和便利很容易演变成一种“网络暴力”，某些商业网站因为自身利益的诉求，夸大事实，甚至发动“水军”推波助澜，这给被监督的企业无形中又增加了一重压力。在经济全球化的背景下，国内很多中小企业的发展环境越发严峻，一个原本欣欣向荣的企业稍有不慎，就可能被一条未经核实的投诉信息置于死地。

所以，媒体向公众传播信息，尤其是关于企业产品质量的信息，必须具有权威性，而且要慎之又慎。根据相关规定，我国的商业网

站并不具有采访权，所以就很难保证信息的真实性。此外，商业网站也不同于政府部门的官方网站，它们的生存必须依赖于市场盈利。如果商业网站一手向企业要“会员费”，一手替消费者“维权”，又怎能不让公众产生联想。

315消费电子投诉网作为电子商会主办的网站，以“消费维权”为己任，受到企业的质疑，并不奇怪。“315”的口号没有错，消费者维权也值得提倡，问题的关键在于谁来主导，有没有法律对此进行规范。除了纠纷事件的细节，我们还应该关注问题之外的一些问题。

高端轻卡 经典耐用
江铃顺达最高降价10000元

看车有惊喜，更多轻卡 短轴 车型新年巨惠！
短轴 7.28元起 长轴 7.88元起

超值版·顺达
短轴栏板 6.18万起 长轴栏板 6.58万起

以上价格均不含运费及上牌费

江铃汽车

车型	配置	价格
短轴栏板	4.2L 102马力	6.18
短轴栏板	4.2L 102马力	6.28
短轴栏板	4.2L 102马力	6.38
短轴栏板	4.2L 102马力	6.48
短轴栏板	4.2L 102马力	6.58
短轴栏板	4.2L 102马力	6.68
短轴栏板	4.2L 102马力	6.78
短轴栏板	4.2L 102马力	6.88
短轴栏板	4.2L 102马力	6.98
短轴栏板	4.2L 102马力	7.08
短轴栏板	4.2L 102马力	7.18
短轴栏板	4.2L 102马力	7.28
短轴栏板	4.2L 102马力	7.38
短轴栏板	4.2L 102马力	7.48
短轴栏板	4.2L 102马力	7.58
短轴栏板	4.2L 102马力	7.68
短轴栏板	4.2L 102马力	7.78
短轴栏板	4.2L 102马力	7.88
短轴栏板	4.2L 102马力	7.98
短轴栏板	4.2L 102马力	8.08
短轴栏板	4.2L 102马力	8.18
短轴栏板	4.2L 102马力	8.28
短轴栏板	4.2L 102马力	8.38
短轴栏板	4.2L 102马力	8.48
短轴栏板	4.2L 102马力	8.58
短轴栏板	4.2L 102马力	8.68
短轴栏板	4.2L 102马力	8.78
短轴栏板	4.2L 102马力	8.88
短轴栏板	4.2L 102马力	8.98
短轴栏板	4.2L 102马力	9.08
短轴栏板	4.2L 102马力	9.18
短轴栏板	4.2L 102马力	9.28
短轴栏板	4.2L 102马力	9.38
短轴栏板	4.2L 102马力	9.48
短轴栏板	4.2L 102马力	9.58
短轴栏板	4.2L 102马力	9.68
短轴栏板	4.2L 102马力	9.78
短轴栏板	4.2L 102马力	9.88
短轴栏板	4.2L 102马力	9.98
短轴栏板	4.2L 102马力	10.08
短轴栏板	4.2L 102马力	10.18
短轴栏板	4.2L 102马力	10.28
短轴栏板	4.2L 102马力	10.38
短轴栏板	4.2L 102马力	10.48
短轴栏板	4.2L 102马力	10.58
短轴栏板	4.2L 102马力	10.68
短轴栏板	4.2L 102马力	10.78
短轴栏板	4.2L 102马力	10.88
短轴栏板	4.2L 102马力	10.98
短轴栏板	4.2L 102马力	11.08
短轴栏板	4.2L 102马力	11.18
短轴栏板	4.2L 102马力	11.28
短轴栏板	4.2L 102马力	11.38
短轴栏板	4.2L 102马力	11.48
短轴栏板	4.2L 102马力	11.58
短轴栏板	4.2L 102马力	11.68
短轴栏板	4.2L 102马力	11.78
短轴栏板	4.2L 102马力	11.88
短轴栏板	4.2L 102马力	11.98
短轴栏板	4.2L 102马力	12.08
短轴栏板	4.2L 102马力	12.18
短轴栏板	4.2L 102马力	12.28
短轴栏板	4.2L 102马力	12.38
短轴栏板	4.2L 102马力	12.48
短轴栏板	4.2L 102马力	12.58
短轴栏板	4.2L 102马力	12.68
短轴栏板	4.2L 102马力	12.78
短轴栏板	4.2L 102马力	12.88
短轴栏板	4.2L 102马力	12.98
短轴栏板	4.2L 102马力	13.08
短轴栏板	4.2L 102马力	13.18
短轴栏板	4.2L 102马力	13.28
短轴栏板	4.2L 102马力	13.38
短轴栏板	4.2L 102马力	13.48
短轴栏板	4.2L 102马力	13.58
短轴栏板	4.2L 102马力	13.68
短轴栏板	4.2L 102马力	13.78
短轴栏板	4.2L 102马力	13.88
短轴栏板	4.2L 102马力	13.98
短轴栏板	4.2L 102马力	14.08
短轴栏板	4.2L 102马力	14.18
短轴栏板	4.2L 102马力	14.28
短轴栏板	4.2L 102马力	14.38
短轴栏板	4.2L 102马力	14.48
短轴栏板	4.2L 102马力	14.58
短轴栏板	4.2L 102马力	14.68
短轴栏板	4.2L 102马力	14.78
短轴栏板	4.2L 102马力	14.88
短轴栏板	4.2L 102马力	14.98
短轴栏板	4.2L 102马力	15.08
短轴栏板	4.2L 102马力	15.18
短轴栏板	4.2L 102马力	15.28
短轴栏板	4.2L 102马力	15.38
短轴栏板	4.2L 102马力	15.48
短轴栏板	4.2L 102马力	15.58
短轴栏板	4.2L 102马力	15.68
短轴栏板	4.2L 102马力	15.78
短轴栏板	4.2L 102马力	15.88
短轴栏板	4.2L 102马力	15.98
短轴栏板	4.2L 102马力	16.08
短轴栏板	4.2L 102马力	16.18
短轴栏板	4.2L 102马力	16.28
短轴栏板	4.2L 102马力	16.38
短轴栏板	4.2L 102马力	16.48
短轴栏板	4.2L 102马力	16.58
短轴栏板	4.2L 102马力	16.68
短轴栏板	4.2L 102马力	16.78
短轴栏板	4.2L 102马力	16.88
短轴栏板	4.2L 102马力	16.98
短轴栏板	4.2L 102马力	17.08
短轴栏板	4.2L 102马力	17.18
短轴栏板	4.2L 102马力	17.28
短轴栏板	4.2L 102马力	17.38
短轴栏板	4.2L 102马力	17.48
短轴栏板	4.2L 102马力	17.58
短轴栏板	4.2L 102马力	17.68
短轴栏板	4.2L 102马力	17.78
短轴栏板	4.2L 102马力	17.88
短轴栏板	4.2L 102马力	17.98
短轴栏板	4.2L 102马力	18.08
短轴栏板	4.2L 102马力	18.18
短轴栏板	4.2L 102马力	18.28
短轴栏板	4.2L 102马力	18.38
短轴栏板	4.2L 102马力	18.48
短轴栏板	4.2L 102马力	18.58
短轴栏板	4.2L 102马力	18.68
短轴栏板	4.2L 102马力	18.78
短轴栏板	4.2L 102马力	18.88
短轴栏板	4.2L 102马力	18.98
短轴栏板	4.2L 102马力	19.08
短轴栏板	4.2L 102马力	19.18
短轴栏板	4.2L 102马力	19.28
短轴栏板	4.2L 102马力	19.38
短轴栏板	4.2L 102马力	19.48
短轴栏板	4.2L 102马力	19.58
短轴栏板	4.2L 102马力	19.68
短轴栏板	4.2L 102马力	19.78
短轴栏板	4.2L 102马力	19.88
短轴栏板	4.2L 102马力	19.98
短轴栏板	4.2L 102马力	20.08
短轴栏板	4.2L 102马力	20.18
短轴栏板	4.2L 102马力	20.28
短轴栏板	4.2L 102马力	20.38
短轴栏板	4.2L 102马力	20.48
短轴栏板	4.2L 102马力	20.58
短轴栏板	4.2L 102马力	20.68
短轴栏板	4.2L 102马力	20.78
短轴栏板	4.2L 102马力	20.88
短轴栏板	4.2L 102马力	20.98
短轴栏板	4.2L 102马力	21.08
短轴栏板	4.2L 102马力	21.18
短轴栏板	4.2L 102马力	21.28
短轴栏板	4.2L 102马力	21.38
短轴栏板	4.2L 102马力	21.48
短轴栏板	4.2L 102马力	21.58
短轴栏板	4.2L 102马力	21.68
短轴栏板	4.2L 102马力	21.78
短轴栏板	4.2L 102马力	21.88
短轴栏板	4.2L 102马力	21.98
短轴栏板	4.2L 102马力	22.08
短轴栏板	4.2L 102马力	22.18
短轴栏板	4.2L 102马力	22.28
短轴栏板	4.2L 102马力	22.38
短轴栏板	4.2L 102马力	22.48
短轴栏板	4.2L 102马力	22.58
短轴栏板	4.2L 102马力	22.68
短轴栏板	4.2L 102马力	22.78
短轴栏板	4.2L 102马力	22.88
短轴栏板	4.2L 102马力	22.98
短轴栏板	4.2L 102马力	23.08
短轴栏板	4.2L 102马力	23.18
短轴栏板	4.2L 102马力	23.28
短轴栏板	4.2L 102马力	23.38
短轴栏板	4.2L 102马力	23.48
短轴栏板	4.2L 102马力	23.58
短轴栏板	4.2L 102马力	23.68
短轴栏板	4.2L 102马力	23.78
短轴栏板	4.2L 102马力	23.88
短轴栏板	4.2L 102马力	23.98
短轴栏板	4.2L 102马力	24.08
短轴栏板	4.2L 102马力	24.18
短轴栏板	4.2L 102马力	24.28
短轴栏板	4.2L 102马力	24.38
短轴栏板	4.2L 102马力	24.48
短轴栏板	4.2L 102马力	24.58
短轴栏板	4.2L 102马力	24.68
短轴栏板	4.2L 102马力	24.78
短轴栏板	4.2L 102马力	24.88
短轴栏板	4.2L 102马力	24.98
短轴栏板	4.2L 102马力	25.08
短轴栏板	4.2L 102马力	25.18
短轴栏板	4.2L 102马力	25.28
短轴栏板	4.2L 102马力	25.38
短轴栏板	4.2L 102马力	25.48
短轴栏板	4.2L 102马力	25.58
短轴栏板	4.2L 102马力	25.68
短轴栏板	4.2L 102马力	25.78
短轴栏板	4.2L 102马力	25.88
短轴栏板	4.2L 102马力	25.98
短轴栏板	4.2L 102马力	26.08
短轴栏板	4.2L 102马力	26.18
短轴栏板	4.2L 102马力	26.28
短轴栏板	4.2L 102马力	26.38
短轴栏板	4.2L 102马力	26.48
短轴栏板	4.2L 102马力	26.58
短轴栏板	4.2L 102马力	26.68
短轴栏板	4.2L 102马力	26.78
短轴栏板	4.2L 102马力	26.88
短轴栏板	4.2L 102马力	26.98
短轴栏板	4.2L 102马力	27.08
短轴栏板	4.2L 102马力	27.18
短轴栏板	4.2L 102马力	27.28
短轴栏板	4.2L 102马力	27.38
短轴栏板	4.2L 102马力	27.48
短轴栏板	4.2L 102马力	27.58
短轴栏板	4.2L 102马力	27.68
短轴栏板	4.2L 102马力	27.78
短轴栏板	4.2L 102马力	27.88
短轴栏板	4.2L 102马力	27.98
短轴栏板	4.2L 102马力	28.08
短轴栏板	4.2L 102马力	28.18
短轴栏板	4.2L 102马力	28.28
短轴栏板	4.2L 102马力	28.38
短轴栏板	4.2L 102马力	28.48
短轴栏板	4.2L 102马力	28.58
短轴栏板	4.2L 102马力	28.68
短轴栏板	4.2L 102马力	28.78
短轴栏板	4.2L 102马力	28.88
短轴栏板	4.2L 102马力	28.98
短轴栏板	4.2L 102马力	29.08
短轴栏板	4.2L 102马力	29.18
短轴栏板	4.2L 102马力	29.28
短轴栏板	4.2L 102马力	29.38
短轴栏板	4.2L 102马力	