

调查动机

近日,百度副总裁谢广军13岁女儿“网络开盒”事件引发持续关注。因对一名网友评论不满,13岁女孩将该网友个人隐私“开盒”,包括其真实姓名、身份证号、家庭住址等全部公开,并引导其他网友对该网友攻击、辱骂。随后,谢广军在朋友圈致歉。百度也发表声明称,坚决谴责这种窃取和公开他人隐私的网络暴力行为。

这并非个例。今年3月19日,四川成都被家暴16次当事人小谢发视频称自今年3月初起,有匿名账号在多个社交平台散布其户口本、身份证正反面等个人信息,并附有大量不友好言论,自己未成年女儿的照片也被挂在了网上。目前她已向公安机关报案。

为何“网络开盒”屡见不鲜、屡禁不止?如何才能有效治理?为此,笔者进行了调查采访。

“有社交账号想要知道对方手机号、身份证信息,150元;提供身份证号可以调查人际关系,3000元;提供手机号可以生成手机实时定位,1800元;提供身份证号可查到其全国5年内开房记录,带酒店名称、开退房时间,2300元……”

近日,通过知情人士指引,笔者在境外社交平台查询“社工库”,进入相关群组后与一名为“××私人侦探”的账号私聊后,对方给出的价目表。

据公开报道,“谢广军女儿开盒”事件中,开盒信息就来自海外的“社工库”——即黑灰产业从业者收集泄露的个人信息搭建的数据库。

通过知情人士演示看到,在外网某社交平台,只要在具备检索功能的社群中查询“社工库”“查信息”等关键词,就会出现大量相关群组和账号。有一些“社工库”俨然已形成系统,可以自动充值查询,充值多用虚拟货币;还有一些则是在群聊中或私聊客服提供信息查询。

例如,一个名为“××查询”,有4000余名群友的聊天群组,浏览该群组可以看到,一些被查到的个人隐私信息就直接被当作“开盒”成功的事例公布在群聊里,所有群友可见。

而在国内一些社交平台上,也有不少用隐晦话术引流“开盒”的帖子。例如,一名为“TE.科技!”的网友,发了多个内容为“老公出轨了,证据不足怎么办”“网上最近开盒这么厉害吗?这个怎么弄”的帖子,并暗示“有意向者”私聊联系。

在受访专家看来,“网络开盒”行为并非只是简单的网络恶作剧,其背后涉及诸多法律问题,严重侵犯公民的合法权益。

华北科技学院应急与国家安全法治战略研究中心副教授孙禹介绍说,“网络开盒”在民法层面,可能违反民法典第1032条“任何组织或者个人不得以刺探、侵扰、泄露、公开等方式侵害他人的隐私权”的规定;在行政法层面,可能违反治安管理处罚法第42条有关规定,处罚款或者拘留;在刑法层面,违法公布他人个人信息的行为可能触犯刑法中有关侵犯公民个人信息类犯罪的规定。

“‘网络开盒’很多时候并不是单纯公布个人隐私信息,往往同时伴有对‘被开盒者’进行骚扰、辱骂、捏造事实的行为。这些行为也会违

反行政法、刑法中涉及侮辱、诽谤、寻衅滋事的相关规定。”孙禹说。

值得注意的是,“网络开盒”事件背后存在不少未成年人的身影,他们有些甚至成了直接的“开盒者”。

北京汇祥律师事务所高级合伙人魏卓然认为,这是由于未成年人缺乏隐私权保护意识,不了解“开盒”行为违反法律,再加上短视频、社交平台上的“开盒”行为往往伴随流量奖励,更刺激了一些未成年人参与其中。同时,由于网络空间的匿名等技术屏障,使部分未成年人认为“开盒”不会被追责,容易产生侥幸心理。此外,部分未成年人家庭与学校教育不足,对未成年人网络行为的引导缺失,导致其缺少正确的价值取向和行为底线,容易在复杂的网络环境中盲目模仿,实施侵犯他人合法权益的行为。

治理“网络开盒”行为存在哪些难点?

孙禹指出,“网络开盒”的根源在于个人信息的泄露。信息泄露的原因复杂多样,有的是因为技术保护措施不到位,给了不法分子可乘之机;有的则是信息收集者为了谋取私利,非法贩卖个人信息。再加上很多受害者在面对个人信息被泄露时,往往由于各种原因,如害怕再次受到报复、缺乏法律意识等,不会积极主动地主张自己的权利或追究相关人员的责任。即便部分受害者选择报案,由于违法者常常利用匿名技术、境外平台等手段隐藏身份,跨平台追踪难度极大,导致追责过程困难重重。

在魏卓然看来,责任年龄限制也是治理过程中的一大阻碍。一些未成年“开盒者”无需直接承担民事、行政或刑事责任,仅依靠批评教育等手段,对他们的威慑力明显不足。同时,部分网络平台为了追求流量,不惜纵容争议内容的传播,甚至运用技术力量与舆论手段推动争议内容发酵,以此博人眼球、赚取流量,使得平台的审核机制沦为形式,无法有效发挥作用。

他补充道,相关法律与制度层面也存在一些不足之处。对于“网络开盒”这种新型网络侵权行为,目前缺乏明确的司法解释来界定具体标准,如获利金额、信息条数等,这导致在实

践中执法部门和受害者有时面临取证困难、证明困难以及定罪困难等问题。此外,虽然相关法律法规对平台义务有所规定,但网络业态复杂,各个环节参与提供信息服务的平台主体众多,缺乏具体可操作的审核标准,使得平台在履行义务时缺乏明确指引,难以有效落实自身责任。

如何保障网络社交环境的清朗,杜绝“网络开盒”行为?

魏卓然建议,首先要明确侵犯公民个人信息罪“情节严重”的认定标准,结合“网络开盒”行为的特点,细化信息条数、违法所得等入罪门

亲历者说

我叫刘烈,是一名UP主(指在视频网站、论坛等上传视频、音频文件的人)。2023年8月,我遭遇了一场令人胆寒的“开盒”事件。当时,我和家人的户籍信息被公然置顶在一个拥有1.4万余人的TG(境外社交平台Telegram)群里。随后,我的电话号码、家庭住址等隐私信息也被曝光。这些信息如同病毒一般,迅速在国内各大社交平台和短视频平台上疯狂传播。

那段时间,我和家人的生活陷入了无尽的黑暗,骚扰电话和短信如潮水般涌来,恶意P图威胁更是接踵而至,各种恶毒的话语让我们苦不堪言。

为了结束这场灾难,我发现视频揭露此事,没想到却被人举报下架。但我没有坐以待毙,决心反击,想用自己的经历为所有遭受“开盒”侵害的人探出一条维权之路。我深知,他们“开盒”我的目的,一方面是打击报复,另一方面则是为了拿我“树招牌”招揽生意,进一步贩卖户籍信息。若不将这些不法分子绳之以法,将会有更多无辜的人成为受害者。

在下定决心维权后,我聘请了律师,随后

前往当地派出所报案。然而,立案并没有那么顺利。我在2022年6月和2023年2月就曾因被“开盒”骚扰报警,当时是以干扰正常生活为由报案,却一直没有进展,如果还以这个案由报案,大概率还是石沉大海。而若按照侵犯公民个人信息罪为由报案,同样难以立案,因为法律对认定标准有明确的数量要求,比如行为人为非法获取、出售或提供行踪轨迹、通信内容等信息50条以上,或其他个人信息5000条以上等,我所掌握的信息远远达不到这个标准。

后来经过不懈努力,最终成功找到了新的突破口——那些人恶意散布我和家人的户籍信息,还进行恶意辱骂、P图、造谣,这些内容的浏览次数都以万为单位,情节极其严重,完全符合寻衅滋事罪的构成要件。就这样,我成功以寻衅滋事罪立案。

但这个“开盒”团伙只在TG上活动,且仅在TG上售卖户籍信息。而TG的服务器不在国内,网警想要定位他们的聊天内容和IP地址难度极大。为了协助警方,我多次伪装与他们交易,历经波折,终于成功套取到他们交

易用的收款码、交易账号以及国内的手机号码。我将这些关键信息提供给警方,相关TG群被成功封禁,警方也抓获了一大批与“开盒”相关的人员。

2023年底,网信部门下达了一系列针对“网络开盒”的政策;2024年,公安部开展了“净网”专项行动,这些在一定程度上减少了人们遭受“开盒”威胁的风险。然而,随着时间推移,“开盒”现象又死灰复燃,再度泛滥起来。因为国内App大多需要绑定电话号码,而电话号码关联实名信息,实名信息又与户籍信息挂钩,中间任何一个环节出现问题,个人实名信息就可能被录入外网的“社工库”,只要花钱就能随意查询。

在将自己的经历分享到社交平台后,每天我都会收到许多“被开盒者”的求助信息。当真正了解“开盒”后我发现,虽然“开盒”难以完全避免,但也并非毫无应对之策,提高犯罪成本才是解决“开盒”问题的根本之道。只有让那些泄露、贩卖公民个人信息的不法分子依法受到应有的惩罚,他们才不敢继续作恶。(孙天骄整理)

多个平台细化优化相关规则—— 电商平台调整“仅退款”

李婕

回应市场关切,从3月下旬开始,全面松绑“仅退款”——近日,阿里巴巴旗下平台1688宣布调整“仅退款”规则。至此,淘宝、拼多多、快手等多家电商平台已细化调整该规则。

从之前各大电商平台纷纷效仿推出“仅退款”,到目前该规则渐次调整,不过近两年时间。这一转向背后的原因有哪些?说明了什么?如何营造健康的电商发展环境?

多家平台调整优化规则

何为“仅退款”?这是多个电商平台此前推出的一条售后规则,即“不退货仅退款”。买家收到货后若发现商品存在品质问题,如破损、与商品描述不符、性能故障等,可发起“仅退款”申请,平台会主动介入处理,无需商家同意即可退款,退款后货品也无需寄回。

几年前,“仅退款”在某电商平台率先实施,2023年以来,多家大型电商平台纷纷跟进,在售后服务规则中增加相关条款。一时间,“仅退款”成为电商平台比拼规则、争夺用户的焦点。

不过,去年下半年以来,拼多多、淘宝、快手等电商平台纷纷对“仅退款”进行细化调整。有的宣布优化“仅退款”策略,提升商家售后自主权,对优质店铺减少或取消售后干预;有的明确了详细的审核流程,如规定商家应在用户提交仅退款申请后的一定时限内进行处理,如商家不同意退款可与用户进行协商,如协商不妥可申请平台介入等。

各家电商平台调整后的规则各有不同,但可以看出,重点在于减少平台主动介入。如何看待这一转向?

“从规则设计上来说,‘仅退款’是为了改善消费体验,减少在售后阶段与商家沟通的时间和成本,对一些劣质商家有一定震慑作用。但在实施过程中,各大平台也在不断评估这些规则的影响。”国家电子商务示范城市专家委员会专家李鸣涛表示。

在李鸣涛看来,包括“仅退款”在内,电商平台规则的调整变化与市场环境紧密相关。近年来,电商平台或多或少面临增速放缓的压力,怎样留住和吸引更多消费者,成为其所有竞争策略的核心目标。在这样的目标驱使下,很多平台规则也就更倾向于消费者。“但目前来看有些规则没有达到预期目标,反而损害了平台生态,所以到了这样一个调整、纠偏的阶段。”他说。

打造良性平台生态

其实,对于“仅退款”条款,不少消费者

为商家提供更大自主权

“仅退款”为何难推行?

反应最激烈的当属商家。不少商家分享了真实“遭遇”:一位湖南商家给客户发出价值1000元的货品,但快递刚发货后,客户便申请“仅退款”,快速拦截失败,商家钱货两空;还有商家卖植物,到货后用户一个多星期才取回,超出了合理时限,植物受损,申请“仅退款”;除此之外,商品有轻微污渍“仅退款”,不喜欢的“仅退款”,衣服穿了几天还要“仅退款”……各种理由五花八门,让本分做生意的商家头疼又无奈。而最让他们难以接受的一点,是“仅退款”无需获得商家同意,在交易中丧失了话语权。

一段时间以来,各路商家追讨货款的消息也不罕见。比如,浙江某卖家因为一件9.9元的短袖被“仅退款”,跨越千里讨公道;上海一卖家因为12双袜子被退款不退货,自驾开车去追货;还有卖家向法院起诉恶意退款,最终胜诉并获赔了维权成本。

正如国家市场监督管理总局规划和财务司负责人王国伟所说,有一段时间,“仅退款”问题造成平台内商户很多苦恼,“平台经济是一个生态系统,离了谁都不行,所以我们在平台经济各方主体能够互利共赢。”

也有分析指出,往长远看,“仅退款”给商家带来的相关损失和风险,最终恐怕还是由消费者来埋单。“羊毛党”钻了空子,诚信商家蒙受损失,消费者“被”分摊了成本……最终,受害的是电商整体生态。

据介绍,去年,针对社会集中反映的“仅退款”问题,国家市场监督管理总局约谈主要电商平台,就平台利用“仅退款”规则挤压商家生存空间、助长低质低价竞争风气等问题,提出具体整改要求,落实平台企业主体责任。约谈以后,主要电商平台对“仅退款”规则进行优化,为平台内商家提供了更大自主权。

国家市场监督管理总局局长罗文近日再次表示,针对平台滥用“仅退款”规则,造成商户货款两空的突出问题,将督促平台明确规则的适用范围和具体情形。在平台收费方面,将坚持以合理透明为目标,着力降低中小微商户负担。

也是又“爱”又“烦”。

“买了一个闹钟,收到货已完全破碎”“一盒草莓,拆开损坏严重,几乎无法食用”……一些消费者有过类似购物经历,这些情况下,“仅退款”可以高效解决售后问题。但是,也有消费者在选择“仅退款”后,与商家就货品处理问题发生争议,一些消费者建议,申请退款时究竟退不退货,还是要与商家协商一致,单方面的“仅退款”操作,很可能“站不住脚”。

究竟怎样在保护消费者权益与商家利益之间找到平衡?

“还是需要平台更多主动作为。”李鸣涛说,消费者的消费行为是驱动电商平台运转下去的核心动力,因此很多平台都倾向于从规则层面保护好消费者权益。但与此同时,电商的经营主线是:通过平台聚合商家,联动供应链,服务消费者的消费需求。只有生态共赢,才是可持续发展之道。

目前,多家平台也在商家权益保护上更进一步。

例如,此次1688“仅退款”规则调整后,平台在处理商品品质问题的交易纠纷时,将由平台买家信用体系对账号诚信情况进行判定,符合要求的将由平台出资补贴给买家,商家无需承担相关费用,补贴完成后,商品也无需退回。

“我们相信平台上的商家是想好好做生意,而不是为了恶意出售存在质量问题的商品,如果诚信的买家遇到了品质问题,对这些偶发行为,我们愿意拿钱来补贴。”1688客户体验负责人刘康说。

近日,淘宝账号诚信体系进行升级,上新“旺旺一键反馈虚假凭证”“商家工具智能拦截异常账号”“异常订单一键拒退”等功能,提升商家的售后自主处置能力。拼多多也成立了“商家权益保护委员会”,推出“异常订单预警”“低价风险预警”等举措,加码商家权益保护。

在李鸣涛看来,眼下,国家大力推进消费品以旧换新,消费转暖的趋势比较明显,给电商平台创造了比较好的成长空间。很多平台也在慢慢优化流量等规则,围绕一些主题消费做多策并举,从商品供给方面发力,把多元化需求的潜力释放出来。“这时候,需要与商家协同发力,打造一个更加良性的平台生态。”李鸣涛说,长远来看,电商平台还是要注重差异化发展,做强特色、稳定基本盘。而平台也只有更好地服务消费者,服务商家,才能实现目标。

网络虚拟财产保护日益受到关注 随着移动互联网的普及和数字经济的发展, 虚拟账号受法律保护

禁止非初始申请注册人通过受赠、继承、承租、受让或其他方式使用。”国瀚文说,平台如此规定,一方面是基于信息管理安全考虑,另一方面是基于隐私和死者利益保护。她指出,承载着用户隐私、社交关系等的虚拟账号不能放任其处于长期“无人管理”状态,而基于网络虚拟财产不同于其他有形财产的特殊属性,也不能简单参照一般财产的继承规定对账号进行直接继承,否则可能会侵犯个人隐私和他人合法权益。

西安市雁塔区人民法院法官李多萌表示:“身故并不意味着隐私不再重要,基于隐私保护与个人信息安全,个人社交账号,继承人一般不能直接继承,但是可以依照遗嘱继承。”

2023年度的《中华遗嘱库白皮书》显示,从2017年至2023年,中华遗嘱库一共收到488份涉及虚拟财产的遗嘱。将网络虚拟财产作为个人财产的一部分进行合理分配、管理,已成为越来越多人的选择。

另外,目前已有平台规定,如用户不幸逝世,其近亲属可通过官方客服渠道联系平台,以获取相关指引来行使法律规定的合法、正当权益。

公众要提高自身权益保护意识

近几年,与虚拟账号有关的纷争屡见不鲜。

“因缺乏统一的价值认定标准,如何评估网络账号价值是个棘手问题。”李多萌介绍,目前的司法实践中,一些具有显著且易见的经济价值的网络账号,如用户充值的游戏账号、淘宝店铺的账号、粉丝量众多的直播账号等,因能够实现网络交易变现,其价值较好判定。然而,普通群众在社交平台的个人账号,承载的更多的是情感价值,被侵权后,责任界定及赔偿等方面存在一定的现实阻碍。

李多萌说,要想减少因虚拟账号引发的纠纷,网友需要提高权益保护意识。她建议,一方面,可以尝试通过设立遗嘱的方式,对自己名下的虚拟财产进行管理;另一方面,要避免在不安全的网络环境下登录账号,防止账号被盗,也不要随意将账号信息透露、转借给他人。

“一些重要的数据信息,可定期进行备份,以防丢失或损坏。”李多萌还提醒,公众在注册相关账号时,要仔细了解平台管理和服务协议内容,依规合理使用账号,使用中一旦发现异常,要及时与账号管理运营方沟通,万一发生纠纷,要敢于通过合法手段维权。

网络虚拟财产保护不仅是一个法律问题,还是涉及个人数字权益、网络平台运营治理、社会公序良俗、数字经济健康发展等的复杂议题。“期待不久的将来,我国能构建起既有效保护用户权益和平台利益,又兼顾网络安全和公序良俗的网络虚拟财产保护制度体系,在法治的轨道上促进网络虚拟产业和数字经济的有序发展。”国瀚文表示。

数字遗产能继承吗

国际电信联盟发布的《2024年事实与数据》报告显示,2024年,全球估计有55亿人使用互联网。

如此庞大的网民规模,已故人士网络账号如何处置以及数字遗产能否被继承等问题引发关注。

据了解,国内某社交平台服务协议明确,为避免造成资源浪费,用户注册或创建账号或功能账号后如果长期不登录,平台有权回收该账号,由此带来的任何损失均由用户自行承担。

“目前大多数社交平台在用户服务协议中会明确表示账号所有权归平台,用户仅有使用权,同时也会