



一张自拍照怎就成了网店好评图？

网购平台盗图泛滥现象调查



□ 本报见习记者 孙天骄
□ 本报记者 赵丽

来自重庆的大一学生罗海星(化名)最近遇到了一件怪事,一个她完全陌生的账号在网络购物平台某款美白精华的评论区,晒出了她之前在社交平台上的自拍照,更有甚者,有商家直接盗用网图、其他店家商品宣传图为自己的商品进行包装。

一些网络购物平台维权途径较为狭窄,维权渠道仅向商家开放,个人或终端用户难以进行权利救济;诉讼渠道维权成本高,个人往往无足够的时间、金钱以及专业能力进行诉讼。

建立行业内非法商家黑名单通报制度,对于反复多次进行盗图抄店等情节严重的商家,通过司法途径给予严惩;监管部门搭建跨平台协同通报机制,实现“一处清退、处处关店”。

的方式来,对自己的店铺和商品进行包装营销,这种行为为不体现为盗用其他商家的商品图片,个人的原创作品,甚至自拍照都可能成为被盗的对象。

“我以前画的图,竟然出现在了某网购平台推送的一款鞋上,成为‘特别设计款’。”来自广东的插画师柿子在浏览某购物平台首页时,发现推送的一款帆布鞋图案如此“眼熟”,赫然就是自己以前的作品,而自己对此毫不知情。

柿子立刻找到该网店客服,要求对方将产品下架。但无论她说什么,对方都只是“已读”却不作任何回复。

这已经不是她第一次发现被偷图了。2019年初,她就发现某购物平台上有一官方旗舰店,未经同意将她的画印在毛巾抱枕上售卖,且销量不少。“我们辛辛苦苦画一套图要几天,人家盗图直接把手印去了,轻松上架。”更令她感到无奈的是,之后她又发现在另一个网购平台上,也有四五家店盗用她画作的商家,而该平台的客服对她的维权诉求置之不理。

在罗海星分享到社交媒体上关于评论盗图的文章下,不少网友纷纷跟贴表示自己有过同样的经历,有网友的婚纱照也被盗图,成了某款商品的“好评”晒图。

北京德恒律师事务所网络与数据研究中心主任张韬说,通过盗用他人的图片用于宣传自家商品,用低成本换取高利润收入,此类行为如果不加整治和规范,会造成平台内商品虚假宣传成风,对互联网商业环境造成严重危害,也是对数字经济生产要素的非法侵害。这些违法行为涉及侵权等法律问题。

他分析认为,网购平台盗图行为可能侵犯原作者的著作权或原商家的商标权。同时,如果所盗图中包含买家、模特或他人的肖像,还涉嫌侵犯肖像权。此外,盗图抄店或盗图抄店等,则可能涉及侵犯消费者知情权、对消费者构成欺诈等情形。

“按照反不正当竞争法规定,经营者不得擅自使用与他人有一定影响的商品名称、包装、装潢等相同或者近似的标识,不得实施足以让人误认为是他人商品或者与他人存在特定联系的混淆行为。盗图来宣传商品,提高商品交易机会,实质是获取不正当竞争优势。”张韬说。

成本高导致维权难,对盗图者处罚较轻。

发现被偷图后,大多数人的第一想法就是维权。然而现实是,维权的道路困难重重。

罗海星说,她在发现照片被偷图之后,也试图走法律程序起诉那位盗图评价者。然而商家拒绝提供评论者的个人信息,她先后打了无数个维权电话也都不了了之。最后考虑到维权成本过高,罗海星只能放弃,这也让她感到非常挫败。

在发现所画图像被盗用到商品上后,柿子第一时间找到店铺客服和网购平台官方客服提出维权,却只收到官方客服发来的一个维权链接,而该链接明确唯有商家才能举报盗图行为。

之后,她发现该网购平台所属公司有一知识产权保护平台,可以涵盖该网购平台的

侵权行为。据她介绍,该平台维权一般得申请知识产权保护,但对于她这种平常在网络平台上自娱自乐进行画作的而言,不可能每个画师都去申请知识产权保护。后来她发现选项里有个时间戳(对签名对象进行数字签名产生时间戳,以证明原始文件在签名时间之前已经存在),最后选择了以此来维权,并维权成功。

但维权过程并不容易,柿子说,在审核过程中就被该购物平台驳回了4次,一直在补充各种证据证明“这套图是我画的”,最终迫使该网店下架了她的图,“但该网店还盗了很多其他图,下架也不过是换了张图,商品描述内容都没有明显变化,继续猖狂”。

小秦作为平台商家,可以直接进行盗图举报。如果证据不足以说明“自己原创,他人盗用”,则举报不成功;而即便举报成功,对方店铺被认定存在盗图行为,所面临的惩罚也很轻。就他个人经历而言,如投诉成功,平台通常会对该商品进行删除链接处理,同时相关店铺可能会被扣2分。“可对商家的后续经营几乎不会产生什么影响”。

白先生告诉记者,目前仅有少数网购平台针对盗图行为设置了举报途径,其他网购平台还处于被偷图后“求助无门,只能认栽”的情况。“有的网购平台设置了盗图维权入口,但是根据资质的要求提交了原图和花案图后,在审核端永远无法通过。”

在华东政法大学经济法学院教授任超看来,网购平台盗图行为维权难问题确实存在,具体体现为被偷图商家的私力救济和公共执行困难。

他解释说,私力救济包含两个方面,平台维权渠道和法院诉讼渠道,但平台维权途径较为狭窄,维权渠道大多仅向商家开放,若被偷图属于非商家图片,个人或终端用户难以进行权利救济。此外,法院诉讼渠道的维权成本高,并非所有被偷图商家或个人都有财力和专业律师团队,被偷图者更多是普通网民或在特定领域具有一定知名度的商家,并无足够的时间和金钱以及专业能力进行诉讼。

而公共执行方面,据任超介绍,虽然目前已有个别地方的市场监管部门对网购平台盗图行为进行查处,但公共执行结案数量和侵权行为数量相比不过九牛一毛。

任超说,对店铺扣分这样的声誉罚手段,在偌大的互联网市场中无法发挥其威慑效力,惩罚力度小而维权难度大,也导致现实中很多被偷图者往往会选择放弃维护自己的合法权益。

建立顺畅维权机制,加大原创保护力度。

为何网购平台盗图行为如此猖獗?维权难又该如何解决?

高文律师事务所合伙人、中华全国律师协会知识产权专业委员会主任王正志说,盗图图片成本低廉,一些网购平台甚至提供“一键盗图”等盗图和刷单工具,纵容商家盗图和刷单;而网上售卖的商品图片数量庞大,哪些是侵权盗图,监管部门很难识别,行使职权较为被动。与此同时,各大网购平台对盗图者的

处置少有强制力和精准的方式,被偷图者难以在信息海洋中搜索到盗图者,同时由于成本问题往往对盗图现象忍气吞声。

张韬认为,网购平台盗图存在跨地域性、跨平台性和隐蔽性等特点,随着技术的不断发展,很多商家、组织或个人通过技术手段对图片进行变更后搬运,从平台角度来说,难以进行主动监管,往往需要通过商家举报的方式进行调查和处置。从商家角度来看,他们往往无法投入足够的成本来应对网购盗图行为,且由于此行为的隐蔽性,商家往往无法及时发现侵权行为的发生,即使发现了,针对网购平台盗图行为的惩罚力度也相对有限,这些现状都使得网上盗图行为泛滥。

为治理网购盗图行为,受访专家直言,网购平台必须有更大作为。

在任超看来,首先平台应建立较为通畅完善的侵权投诉机制。侵权投诉渠道应仅对商家开放拓展到所有个人。同时,为了避免恶意举报,平台可以建立投诉信息分级审核机制,通过算法程序进行初步筛选,监测异常举报行为。此外,平台和执法部门可以建立互通机制,在取证固定、监测、规制等方面形成良好配合,实现事前、事中、事后的全过程规制。

其次,提高对频繁进行盗图行为的商家的惩罚力度,网购平台可以根据自查和商家、消费者、执法部门的线索、举报,在掌握确凿证据并作出判断后,对盗图商家“贴标”,即采用特殊醒目标识,提醒消费者注意目前浏览的商家的风险警示。此外,网购平台可以对恶意盗图等情节严重的商家进行负面名单公示。“由此,网购平台可以在本平台上这一虚拟的、范围较广的陌生社区内建立一个更为完整、更有效的声誉罚措施。”

再次,网购平台应加大原创保护力度,对信誉良好、原创设计优质商家进行表扬,旨在通过正向激励的方式间接遏制盗图行为;可以推出“平台原创保护计划”“平台原创推广计划”等项目,对于商誉良好的商家进行标识,使得网购平台形成一个正向循环。同时,网购平台应协助被侵权商家和消费者维权,在取证固定等方面予以帮助。

王正志建议,市场监管部门要对于网购平台盗图行为加强执法,加强对取证技术手段的研究,与各大电商平台建立互通机制。“可尝试运用python网络爬虫对图片数据进行爬取后,结合文本数据以及图片中的文字对信息进行筛选进而降维存储,再将识别出的拥有著作权的原创信息与其他图片信息进行特征对比分析,进一步寻找盗图侵权者,从而为被偷图者提供版权诉讼依据以及对盗图者进行警告。”

他建议,建立行业内非法商家黑名单通报制度,对于反复多次进行盗图抄店等情节严重的商家,通过司法途径给予严惩,且不同平台对治理盗图抄店要统一标准,不能坐视不管甚至纵容。同时,监管部门搭建跨平台协同通报机制,尤其加大对更容易出现“一键盗图”“一键搬店”电商平台的监管,实现“一处清退、处处关店”,维护整个电商行业良好的营商环境和公平竞争的市场秩序,共同推动和促进数字经济的健康发展。

漫画/高岳

□ 本报记者 阮占江
□ 本报通讯员 王敏 姚彬

3月22日11时许,湖南省常德市武陵区长庚街道干部胡飞忙完手头工作,迅即赶到西郊花园小区,指导开放式小区开展封闭式管理。

街道吹响,部门报到,多方力量进网格,让人找事,事找人,做到底子清、情况明,有效化解民生难点、痛点,这是长庚街道开展网格治理的长效机制。作为西郊花园小区联点干部,胡飞担任小区党支部书记,与居民一起探索老旧小区改造,解决遗留多年的老大难问题,小区变美变靓,赢得了居民的赞誉。

这样将支部建在网格,推动基层治理的故事,如今已遍布沅澧大地。近年来,常德市以创建全国文明城市社会治理现代化示范城市为抓手,积极探索完善“434”网格化体系,全力打造网格协同体,夯实基层基础,成效初显。

四支队伍进网格聚能量

“如今,小区停车不再是难题,车辆封闭式管理系统已经启用,146个停车位供业主享用,收取的外来车辆停车费还能解决部分工作运行成本。”据胡飞介绍,近期小区还将引进电动车充电桩,快递云柜等,居民生活品质正不断提高。

建强网格党支部,常德全面推动乡村干部、专职力量、社会力量、机关干部四支队伍进网格。据统计,全市共划分网格8256个,配备网格员力量47563人,其中乡村干部16584人,专职网格员、辅警、党建联络员、村居民小组长等专职力量25133人,物业公司、平安志愿者等社会力量2513人,机关干部3333人。

“长庚街道共划分网格40个,街道、社区干部担任网格长,组建网格党支部40个,选配配强党支部书记40人,发挥对小区物业公司、业委会的引领作用。”据长庚街道党工委委员、副主任、政法委员胡小勇介绍,疫情防控等紧急状态下,四支队伍可以迅速进入自己所居住的网格开展工作,实现平战快速转换。

三张清单明职责赋能效

今年春节假期刚过,石门县新关镇综治专干马艳就迅速投入“敲门行动”,来到联点片区松林村土岭坡,逐一走访83户村民,摸排家用燃气安全隐患。

“摸排走访中,我们发现许多村民的安全意识薄弱,燃气罐安装在浴室内的情况较多,一旦燃气泄漏,后果严重。我们当即下发整改告知书,联系安装人员上门改装,一个月内28家隐患全部整改到位。”马艳说,联点干部带上“三张清单”下沉网格,能有效地开展好各项工作,不漏一户一人,真正做到了“服务最后一公里”。

马艳口中的“三张清单”,即网格治理中的职责清单、权力清单和效能清单。

近年来,常德建立起以网格为工作模式的“4+N”职责清单目录。“4”即共同清单,包括党建工作、平安建设、疫情防控、安全生产4项工作职责;“N”即自主清单,由各地结合本地实际自主决定是否纳入职责清单,主要包括乡村振兴、生态环境、文明创建、秸秆禁烧、防溺水等工作职责,确保“条条部门”与“块块网格”的有机融合。

权力清单重在授权赋能,各乡镇(街道)将网格内岗位评价、救助对象认定、部分惠民资金安排等建议权或决定权,下放给联络网格的乡镇(街道)干部,确保网格力量能干事、想干事。

效能清单意在考核奖惩,以案事件(故)防范、民意调查等为主要指标,作为年度绩效、平安建设、文明创建、无上访村建设等奖金分配的重要参考。

“职责清单一目了然,一抓到底,网格内的干部不再吃大锅饭、打乱仗,基本形成了事有人管,人有事做的格局。”新关镇党委副书记、镇长唐海说,干部责任心强了,村居负担减轻了,工作实绩明显提升。

四项制度化矛盾解难题

“老旧小区改不改,怎么改,改哪里?一切都是居民自己说了算。小区党支部成为政府与百姓之间的一座桥梁,让沟通更融洽、服务更贴心。”在津市市,万寿苑街区迎来蝶变,街区党支部书记潘涛却比以往更忙了。

大到引进物业,小到拆除防盗网、摆放游乐设施……以党建引领小区自治,街区党支部就是居民的调处中心,大小矛盾于无形。正如潘涛所说,“我们老百姓最近,要让老百姓感到最温暖的服务”。

完善小区自治制度,破解群众自治难题,万寿苑街区的蝶变不是个例。

近年来,常德着力推进小区组织建设,建立小区党支部,与业委会实行交叉任职,支持组建社区物管会、社区物业公司,积极参与小区物业管理,推进智慧安防小区建设,加强小区“人、地、事、物、组织”基础建设;推进小区论坛建设,围绕扫黑除恶、街区改造、物业管理、移风易俗等内容,每季度组织居民代表、职能部门、街道干部开展小区论坛,凝聚小区治理共识。

“当前疫情形势严峻,所有在家的村民没事不要扎堆聚集,做好个人防护措施,没有要紧事不出常德。同时,也告诉在外的亲朋好友,没有重要事尽量不返常。”连日来,西湖管理区西湖镇鼎兴村将广播会开进平安网格微信群里,用浓浓的家乡口音宣传防疫政策知识,引发村民共鸣。

完善微信链接制度,破解上传下达难题,按照“一户一人群”原则,沅澧大地建立起1.4万个260万人的平安网格微信群。

近年来,常德依托这1.4万个平安网格微信群,不断创新发展宣传教育、矛盾收集、便民助民等功能,发布政策法规、政法动态、普法教育、疫情防控等信息,及时收集处理居民信息或诉求矛盾,快速完成疫情防控、摩托车管理、防溺水、医保社保等情况下收集。

完善吹哨报到制度,破解矛盾化解难题,常德市依托平安常德580App,建立580留言和村社问题直报功能模块,重点解决民生诉求、矛盾纠纷、生态环境、安全生产等问题,形成“网格排查、乡街吹哨、智能流转、部门报到”的矛盾问题处理机制,共排查化解矛盾1527件,调处成功率99.5%,确保小矛盾不出网格,大矛盾不出乡街。

完善数据赋能制度,破解减负难题,常德市强化数据共享,整合74个部门数据48亿多条,打通信息壁垒,减轻基层数据录入负担;强化数据驱动,市政府出台《常德市建立及时有效解决群众切身利益问题“三项制度”实施方案》,将民生诉求、安全生产、生态环境纳入网格化服务管理范畴,建立排查率、办理率、满意率等数据指标,督导压实部门单位责任,减轻基层工作负担;强化指数调度,依托社会治理指数系统,全面推进平安建设和社会治理工作“四个取消”:即取消专门资料台账、取消阵地建设挂牌上墙、取消实地检查考评,取消不合理考核指标,切实让基层干部能够集中精力,扎扎实实地抓好社会治理和平安建设工作。

一座城市如何打造好网格协同体

探秘常德市域社会治理“34”网格化体系

