

电子商务背景下刷单炒信乱象的法律规制困境及对策研究

罗 敏

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年6月17日; 录用日期: 2024年7月12日; 发布日期: 2024年8月9日

摘 要

在网络交易中, 由于电子交易行为中的商家和消费者信息不对称以及我国规制该行为的相关法规的不完善, 电子商务在给人们带来便利的同时, “刷单炒信”等不正当竞争行为也随之产生。不仅侵害了消费者对于交易的知情权、选择权和公平交易权, 还破坏了新兴市场经济的公平交易秩序, 损害了该新兴产业的健康发展。鉴于此, 本文对我国电子商务中刷单炒信行为的法律规制现状及困境进行探讨, 并提出对策, 认为要应对规制行为主体范围过窄及责任不均、消费者权益保护不足、《刑法》未规定针对性罪名等问题, 应扩大刷单炒信行为相关责任主体范围、加强对消费者权益的保护、通过司法解释明确罪名规制的行为范围, 以期为消费者、商家和电商平台创建一个干净、健康的网络营商环境, 保障新兴市场经济健康发展。

关键词

电子商务, 刷单炒信, 法律规制

Research on the Legal Regulation Dilemma and Countermeasures of the Chaos of Order Brushing and Credit Speculation under the Background of E-Commerce

Min Luo

Law School, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Jun. 17th, 2024; accepted: Jul. 12th, 2024; published: Aug. 9th, 2024

Abstract

In online transactions, due to the information asymmetry between merchants and consumers in electronic transactions, as well as the imperfections in China's relevant regulations governing such behavior, e-commerce, while bringing convenience to people, has also led to unfair competition practices such as "brushing orders and credit speculation". These practices not only infringe upon consumers' rights to know, choose, and engage in fair transactions but also disrupt the order of fair trade in the emerging market economy, harming the healthy development of this emerging industry. In view of this, this paper discusses current situation and dilemmas of legal regulations on practice of brushing orders and credit speculation in China's e-commerce and proposes countermeasures. It argues that to address issues such as the narrow scope of regulatory actors and uneven responsibilities, inadequate protection of consumer rights, and the lack of targeted criminal charges in *Criminal Law*, we should expand the scope of responsible parties related to brushing orders and credit speculation, strengthen the protection of consumer rights, and clarify the scope of behaviors regulated by criminal charges through judicial interpretations. This is aimed at creating a clean and healthy online business environment for consumers, merchants, and e-commerce platforms, thereby ensuring the healthy development of the emerging market economy.

Keywords

E-Commerce, Brushing Orders, Legal Regulations

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 前言

线上购物的火爆使得越来越多的商家入驻电商平台,据淘宝天猫数据显示,2023年前9个月,就有超45万家家居新商家入驻,单独一个品类就有几十万计的新商家入驻,其竞争激烈程度可见一斑。在消费者无法直接与商家接触的情况下,用户评价便是消费者了解商品的重要渠道,消费者是否选择购买商品很大程度上依赖于用户对商品的评价。由于电商平台评价影响销量导向的商品权重机制,店铺商家对好评和销量的需求十分强烈,基于商家逐利的目的,电商平台的一些商家店铺开始利用刷单炒信等不正当竞争手段影响竞争对手,提高自家店铺的销量和声誉。此外,平台从商家获得收益导向的行为决策机制也导致了平台对商家刷单炒信行为的暧昧处理态度[1],平台控制机制的松散使刷单炒信行为愈加难以控制。为了维护电商平台交易的健康发展,首先,应扩大刷单炒信行为相关责任主体范围;其次,加强对消费者权益的保护,使消费者能够通过维护合法权益的方式遏制刷单炒信行为;最后,通过司法解释明确罪名规制的行为范围,统一罪名适用,加强司法机关对于刷单炒信行为案件的处理,从而多方面规制刷单炒信行为。

2. 刷单炒信行为的概念界定、表现形态及危害

2.1. 刷单炒信行为的概念界定

刷单炒信行为是指商家通过雇佣一定人员在网络交易平台上频繁虚假交易,增加商品成交量,以此炒作商家信誉的行为,分为正向刷单炒信行为和反向刷单炒信行为[2]。可以从三个维度对其进行定义,第一,从经营者维度,刷单炒信行为是指卖家为了获得虚假的商品成交量、店铺评分,信用评价、良好

的商品评价以及更高的交易额等不正当利益，虚构交易事实、隐瞒商品真实情况、规避或恶意利用信用的行为；第二，从司法实践维度，法院认为刷单炒信行为是指商家以营利为目的，雇佣刷单人员通过对店铺进行点赞、收藏、上门好评，增加店铺浏览量和商品成交量进行虚假交易、好评、炒作信用，不正当地提高商家信誉的行为；第三，从执法维度，执法者从大量刷单炒信案例中，将刷单炒信行为定义为在点击量、阅读量、观看量、成交量等方面，通过虚假方式美化店铺各项商品数据，误导消费者进行消费，从而获取不正当利益的行为[3]。

2.2. 刷单炒信行为的表现形态

2.2.1. 商家自刷

最原始的刷单情形是商家自刷，此时由于刷单炒信行为还没有规模化、产业化，商家自己就同时扮演着卖家和买家两个角色，自己下单，自己收货，收到发出的空包或其他代替物后，给予好评，提高自己店铺的销量和评价。也可以在对手商家的店铺下单，大量购买货物后，再给出高分好评，在较短时间内使对手商家的信誉快速升高，平台监测系统检测到异常后，认定为不诚信经营，导致对家店铺被严厉处罚，甚至还可能面临着闭门整改[4]。

2.2.2. 亲朋好友帮刷

随着电商平台的快速发展，平台检测系统会把相同 IP 地址多次购买商品或大额商品的情况鉴定为异常，且光凭商家的自我刷单，不仅效率低下，还会引起消费者怀疑。因此，大量商家就会邀请亲朋好友或者店铺员工帮忙下单，同样通过发送空包或其他代替物的方式，让他们给予好评，之后再通过微信、支付宝等支付平台退还他们刷单所支付的款项，当平台上有相关物流信息时，商家目的就能达成[5]。

2.2.3. 职业刷单

由于网络科技的不断发展，线上购物的不断普及，商家的数量越来越多，需要刷单的商家就越来越多，需求量也随之增大，刷单炒信行为就变得更加规模化、产业化、系统化。市场上逐渐出现了一种新型职业——“刷单手”，“刷单手”经过系统的培训，他们有着完整的刷单流程，缜密的刷单套路，既可以规避平台检测系统的监测，又可以营造店铺火爆、商品畅销的假象而不被消费者怀疑，商家只需通过刷单组织支付佣金，提出要求，刷单组织就可以将任务派发给“刷单手”，任务就可以被高效优质地完成，因此，职业刷单无疑是多数商家的最佳选择[3]。

2.2.4. 虚构物流、单号

大量商家为了节约成本，获得更多的不正当利益，选择直接略过物流这一环节，让刷手选择买家自提的方式虚构物流环节进行刷单，商家再将款项退还给刷单组织。此外，由于物流公司可以虚构物流信息和单号，又衍生出一个主体——贩卖虚假物流信息和单号的公司或个人[5]，刷单组织只需支付几角或几元不等的价格购买虚假物流信息和单号，就可以达成商家所需要的刷单请求。

2.2.5. 网红、微博大 V 帮刷

正常情况下，亲朋好友和普通消费者的号召力以及消费次数是有限的，因此，商家为了增加店铺的知名度，通过雇佣组织雇佣其旗下的网红、大 V 来进行刷单。网红、大 V 在线下对店铺进行打卡，拍摄推广视频，线上进行直播，或者以文字、图片等形式在其他社交软件上对店铺进行宣传，营造虚假繁荣的假象，由于网红、大 V 的影响力和号召力，带动粉丝以及粉丝带动其他消费者到店铺进行消费[3]。

2.3. 刷单炒信行为的危害

第一，消费者对于购买商品或者接受服务享有知情权、选择权和公平交易权，刷单炒信行为造成的

商品或服务优质、畅销的数据是不真实的，误导消费者进行消费。另外，刷单组织以及“刷单手”进行刷单，收获了佣金，第三方买卖虚假单号从中获利，商家也收获了流量，最终，为这些行为买单的都是消费者。因此刷单炒信行为损害消费者以上三种权利的同时，还造成其经济损失；第二，商家进行刷单炒信吸引流量和好评，对于其他正常经营的同业经营者来说，无疑是不公平的，每个电商平台都有商品推送和搜索排序规则，平台根据商家店铺的销量、评价高低和信用好坏来决定店铺在搜索引擎上的排名，让消费者更容易搜索到以此产生消费行为。部分商家的刷单炒信行为，必然损害了其他正常经营同行的合法权益[4]；第三，刷单炒信行为破坏了商家交易平台的公平竞争秩序，致使大量失真信息充斥平台，降低了消费者对平台的信任度，进而损害平台的声誉和正当利益；最后，刷单炒信行为导致评价体系的失真，使得原本应该基于真实交易的评价变得毫无意义，进而影响了整个电子商务交易系统的诚信度，对社会诚信环境产生负面影响，加剧社会的不信任感。

3. 刷单炒信行为的法律规制现状及困境

3.1. 刷单炒信行为的法律规制现状

3.1.1. 法律层面规制

随着刷单炒信行为需求量的增加，刷单炒信行为已发展成为规模化、产业化的隐蔽组织，国家为维护网络经济的健康发展秩序，制定法律法规遏制其发展势头。近年来我国相继颁布了《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》、《电子商务法》等多部法律法规，对电商平台中的交易行为进行规范[4]。

《反不正当竞争法》第八条规定了经营者两项禁止性义务：禁止店铺经营者雇佣刷单组织进行虚假宣传，禁止刷单组织为店铺经营者提供刷单服务；《电子商务法》第十七条则规定了电子商务经营者的义务，店铺经营者应以诚信经营、不虚假宣传为义务，平台则应规范治理商家的刷单炒信行为；《消费者权益保护法》第二十条规定，经营者提供的产品及说明信息应全面、真实，不得虚构信息及虚假宣传[1]；我国《民法典》中没有明确针对刷单炒信行为进行规制的条文，但按照行为方式和《民法典》所保护的法益来看，侵害公民人身权益、财产权益，造成损害的，应承担侵权责任；且《民法典》第一百四十六条规定：以虚假意思实施的民事法律行为无效，刷单炒信行为的双方订立买卖合同并非出于真实意思，而是为了虚假宣传，因此刷单炒信行为不受法律保护[6]。再说商家入驻平台时，会与平台签订合同，合同中的诚信条款要求商家诚信经营，若商家实施刷单炒信行为，平台经营者可按照《合同法》要求商家承担经营责任；此外，刷单炒信行为具有严重的社会危害性，首例刷单炒信行为的入罪也证实刑法必然对其进行规制，我国《刑法》中没有具体针对刷单炒信行为的条款，但非法经营罪、虚假广告罪、损害商业信誉、商品声誉罪、非法利用信息网络罪几罪所保护的法益与刷单炒信行为所侵害法益存在竞合，也能对其进行规制[7]。

3.1.2. 规章层面规制

为规范网络交易活动，维护网络交易秩序，保障交易各方主体的合法权益，2021年5月，《网络交易监督管理办法》正式实施，该《办法》对诚实信用原则和公平交易原则进行重申，规定了网络交易中各方主体的资质、管理以及权利和义务。《网络交易监督管理办法》第十四条规定：网络交易经营者不得通过刷单做虚假宣传，欺骗、误导消费者，违反本条规定者按照《反不正当竞争法》的相关规定进行处罚[6]。

3.1.3. 司法解释层面规制

最高人民法院《关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》第九条规定：电子商务经营者与他人签订的以虚构交易、虚构点击量、编造用户评价等方式进行虚假宣传的合同，人民法院应该

认定无效。该条文对刷单炒信行为进行了规制，在司法实践中，一些法院也依据该条文对刷单炒信行为作出了判决[1]。

3.2. 刷单炒信行为的法律规制困境

3.2.1. 规制行为主体范围过窄及责任不均

现行法律以商家和平台经营者为规制重点，商家为了获得不正当利益，进行刷单炒信，是刷单炒信行为产业链兴起的源头，平台未尽到管理和制止责任，致使刷单炒信行为愈加猖獗，两者理应是规制重点。然而产业链形成后，物流、刷单组织、“刷单手”在整个利益链中相互利用、相互配合，从中获取大量非法利益，具有明显的故意心态，但现行法律却未将“刷单手”、物流纳入责任主体，对“刷单手”、物流的责任规定仍处于空白状态，“刷单手”即使受到规制，最终也不过是不痛不痒的封号处理，在这个建号几乎零成本的时代，违法者实施刷单炒信行为时才愈加肆无忌惮[8]。

3.2.2. 消费者权益保护不足

刷单炒信不仅侵害了商家和平台经营者的合法权益，破坏了正常的网络交易秩序，也损害了为整个刷单炒信产业链买单的消费者的合法权益，其知情权、选择权、公平交易权受到明显侵害。虽然我国有多部法律对消费者进行了保护，但在网络交易环境中，消费者要维权、取证，面临着处于弱势地位、取证成本高、救济时间漫长等难题[6]，大多数消费者可能由于维权过程复杂、花费金钱过高等问题而放弃诉讼。虽然《反不正当竞争法》的立法原意就明确包含要保障消费者的合法权益，但在第十七条中，只规定了经营者在受到侵害时的诉讼主体地位，消费者在受到不正当行为侵害时，根本无法根据《反不正当竞争法》提起诉讼获得赔偿。即使消费者依据《消费者权益保护法》提起诉讼，该诉讼的性质也属于民事诉讼，《民事诉讼法》规定，提起诉讼的主体要承担举证责任，但网络交易本身具有隐蔽性，商家和平台经营者在收集信息和相关证据方面明显处于优势地位，导致消费者举证困难，无法胜诉，维权行为也就不了了之[8]。

3.2.3. 《刑法》未规定针对性罪名

刷单炒信行为的刑事规制现状在中国裁判文书网判决的案件中有所体现，有关刷单的案件中，刑事案件的数量甚至超过民事和行政案件的总和，可见司法实践已利用刑法介入刷单炒信行为的规制[4]。目前我国《刑法》并未针对刷单炒信行为规定具体罪名，司法实践中，由于网络交易行为的多样性，刷单炒信行为无时无刻不在发生变化，根据《刑法》对刷单炒信行为进行规制时，刷单行为与《刑法》规定的犯罪构成要件往往不相符合，法官只能在《刑法》找一个行为模式与刷单炒信行为最为相近的法条进行适用[9]。但是由于没有一个统一的适用标准，全国各级法院的法官无法将该类案件都适用同一个法条，这就造成了这类案件目前审理的一个现状：具体适用罪名争议大，司法实践和理论界对此看法不一。司法实践中，一些被定性为非法经营罪，一些则被判成构成破坏生产经营罪的案子。理论界一部分学者认为正向刷单炒信行为的本质是虚假宣传，反向刷单炒信侵害了商业信誉和商品声誉，可能构成虚假广告罪、损害商业信誉、商品声誉罪[7]。没有针对性的条文供以适用，使《刑法》对刷单炒信行为的规制具有一定的困难。

4. 刷单炒信行为的法律规制对策研究

4.1. 扩大责任主体范围

刷单炒信行为不是单独的“刷单手”的行为，它涉及刷单组织、商家、物流、网络交易平台等多方主体的参与，这也就形成了复杂的网络权利义务的分配，在刷单炒信行为的上游和下游环节中，其中任

何一个环节出现问题,消费者的合法权益都可能会受到损害,所有环节的参与者都应为消费者的权益提供合理保障,若责任主体无法确定,消费者就难以维权。“刷单手”作为刷单炒信行为的直接实施者,应当被认定为虚假宣传行为的责任主体,至于利用哪部法律对其进行规制,应根据其违法数额大小,若达到《刑法》规定的数额要求,固然可用《刑法》对其进行规制。在刷单环节中,若物流公司对空包行为不知情,就不是需要为刷单炒信行为担责的主体,但若物流与商家串通,帮助商家完成刷单炒信行为,这种情况下物流公司也是责任承担主体之一。对刷单炒信行为有帮助的主体,都不同程度的对消费者造成了损害,因此,立法者应从消费者的权益保护出发,扩大担责主体范围[6]。

4.2. 加强消费者权益保护

《反不正当竞争法》对消费者的保护是一种间接保护,它通过惩罚经营者、恢复市场秩序来达成保护消费者的目的,是一种抽象保护。消费者个人不能以《反不正当竞争法》为依据就所受损害提起诉讼,而是通过《电子商务法》、《消费者权益保护法》、《侵权责任法》维权[8]。可见,《反不正当竞争法》没有对消费者整体进行直接保护,应建立一种整体的保护机制,对于受到损害的消费者,应赋予上诉权,使其能够通过行使自己的诉讼权利就所受损害进行维护。此外,消费者由于交易地位的不平等,本就难以提供足够的证据支持诉求,因此消费者不应承担较高的举证责任,司法机关应降低消费者所呈现证据的要求。最后,为避免消费者由于救济程序复杂,时间漫长或者成本过高而放弃维权,对于刷单炒信行为,可参考日本适用公益诉讼,这样既可节约司法资源,又可减少消费者维权成本,对消费者权益进行有力保障。

4.3. 通过司法解释明确罪名规制的行为范围,统一罪名适用

随着刷单炒信行为的法益侵害性的日益增大,《刑法》之外的其他法律的惩罚力度已不能威慑违法者,且刷单炒信行为也随着人们对网络交易的依赖而遍布生活的各个方面,若不精确打击,及时遏制,必然会催生更多危害网络交易秩序的问题。然而目前由于我国电子商务相关的信用评价体系尚不完善,不是新立法的最佳时机[4],本文仍坚持利用司法解释明确相关罪名具体的行为模式,使刷单炒信行为能够与之相一致,统一罪名的适用。此外,对于刷单炒信行为侵害的法益,司法界还没有明确的定性,就目前已决案件来看,普遍认为刷单炒信行为妨害了经营活动,但无论是正向刷单行为还是反向刷单行为,都没有直接地妨害他人的生产经营活动。对刷单炒信行为侵害法益进行明确,消除模糊性,也是统一罪名适用的有效途径[10]。对于上述所提观点,司法应匹配《刑法》体现其前瞻性,适应市场经济发展的需要,运用解释方法明确规制行为范围,统一罪名的适用。

5. 结语

刷单炒信行为本质上是一种虚假交易的不正当竞争行为,危害了电子商务平台中多方主体的合法权益,损害了新兴市场经济的健康发展,具有严重的危害性。然而,对于刷单炒信行为,不能笼统地进行规制,应该坚持各种法律规范各司其职的基础上,对各方主体的权利及义务进行确定,对权益加大保护力度,对义务严格监督履行,分而治之,促进网络交易的发展,维护各方主体的合法权益。

参考文献

- [1] 由然,陈盼盼.论电商刷单炒信行为治理路径——以电商平台为视角[J].山西警察学院学报,2023,31(5):27-34.
- [2] 林紫薇.互联网刷单炒信行为的定罪研究[D]:[硕士学位论文].成都:西南财经大学,2023.
- [3] 潘庆欣,王肖骞,苑哲瑜,等.刷单炒信违法行为分析及对策研究[J].中国市场监管研究,2022(10):35-39.
- [4] 陈凡.网络刷单炒信行为的刑法适用研究[D]:[硕士学位论文].北京:中国人民公安大学,2023.

- [5] 张一鸣. 电商交易中的刷单炒信行为研究[D]: [硕士学位论文]. 兰州: 兰州财经大学, 2023.
- [6] 王嘉祎. 网络购物刷单行为的法律规制研究[D]: [硕士学位论文]. 苏州: 苏州大学, 2023.
- [7] 戴晓静. 刷单炒信行为的刑法规制[J]. 濮阳职业技术学院学报, 2022, 35(5): 68-74.
- [8] 李丹. 网络交易虚假评价行为的反不正当竞争法规制[J]. 暨南学报(哲学社会科学版), 2023, 45(7): 45-57.
- [9] 李仪. “网络刷单”刑法规制问题研究[D]: [硕士学位论文]. 贵阳: 贵州大学, 2022.
- [10] 朱硕垠. 网络刷单行为的刑法定性研究[D]: [硕士学位论文]. 青岛: 青岛科技大学, 2023.