

网络“水军”的法律规制:困难和出路

王 剑

摘 要 从2005年到现在,网络“水军”作为一种新型的公关服务提供者开始出现并蓬勃发展,其多从事诋毁特定对象、删除不良评论等紧急公关工作,对网络环境造成了严重的影响。但是从其出现到现在,并没有相关的法规或规定对其进行规制,各执法单位也并没有对其进行监管的有效手段。本文试分析这一现象的原因并提出相应的解决办法。

关键词 网络“水军” 公关 监管 法律规制

作者简介 王剑,厦门大学法学院。

中图分类号 D920.5

文献标识码 A

文章编号 :1009-0592(2011)07-074-02

自2009年以来,网络公关公司这个概念在互联网上迅速传播开来,其“经营范围”遍及宣传炒作、诋毁特定对象、删除不良评论及紧急公关应对等等公关公司的主要业务范围。随着网络公关公司的数量不断增多,规模不管扩大,其对整个网络环境造成了日益严重的影响。要分析造成这种现象的原因以及如何规制这种行为,就要从网络公关公司自身说起。

一、网络“水军”的身世

在中国的互联网语境下,网络“水军”一词与“网络评论员”一词有着十分密切的联系,后者又被网友戏称为“五毛党”^①,是指由政府雇佣的从事网络评论和引导舆论导向的职业或半职业评论员。2004年10月中共湖南省长沙市委宣传部开始雇佣网络评论员,其相关文件是现今笔者可查询到的最早的关于网络评论员的文件^②。2005年后,部分高校和地方政府开始雇佣网络评论员从事正面信息发布、负面信息抵制以及相关信息的搜集工作^③。

随着网络评论员这一团体的不断发展,一些网络从业者从中发现了潜在的商机,即采取相同的手段为企业进行宣传和公关行为,并从中收取费用。2005年,最早的一批网络公关公司建立,其运营方式相当简单,以事件营销和口碑营销为主,主要通过广告宣传和变相广告宣传的方式为企业从事公关活动并收取相应费用^④。网络公关公司的上层策划人员负责制定策划方案,雇佣专门人员从事网络执行。这些被雇佣的从事执行的专业人员就是网络“水军”的前身。但是在这一阶段,这些专门人员还不能被成为“水军”,因为其还只能被认为是网络公关公司的工作人员而不是专门收费发帖的人员。

随着网络公关的不断发展,现在的网络公关公司的业务范围已经大为扩展,网络危机公关日渐成为最重要的业务范围。较早的网络公关公司也逐渐退化,不再专门雇佣从事网络执行的人员,而是直接临时雇佣网络发帖公司。与此相伴的,网络发帖公司等“水军”团体成为了网络公关的中坚力量。由于这些“水军”团体并不属于正规的网络公关公司,因此其更多的承接恶意诋毁特定公司、事件炒作等“边缘化”的恶性公关活动,因此也被成为“网络黑社会”。

2008年以后,以万科公司被攻击事件开始,新东方、蒙牛、贝因美以及奇虎等公司遭到了有组织的网络“水军”的攻击。更为严重的是,网络“水军”的舆论影响力已经不限于商业领域,而是开始蔓延到社会领域,通过精心策划的网络宣传,其已经能够达到控制社会舆论、左右法院判决的目的。

二、“水军”因何如此猖狂

网络“水军”之所以能达到如此的影响力且能肆无忌惮的在网上从事其“公关”活动,原因不仅与其组织形式有关,更多的是由于我国现行法律的不足。笔者看来,原因有如下几点:

(一)网络媒体自身的特点

同传统媒体不同,网络媒体的信息传播是爆炸型的。这不仅由网民的数量有关,也与网民的构成有关。根据相关调查结果,截止2010年底,我国网民已达4.57亿,其中10-39岁的网民占80%左右^⑤。这一年龄阶段的网民上网比较频繁,对于社会热点事件较为关注,并会积极发表自己的观点,易受网络“水军”的影响。

在操作手段上,网络“水军”往往会选择同一时间在三大论坛以及其他著名网站同时发帖,并在其他地方性论坛或专业性的中小论坛进行转载,这样能够保证在短时间内信息就能得到最大限度的传播,而且这种传播不仅没有地域性的限制,更能够覆盖不同阶层,有不同浏览习惯和关注区间的群体。这是相对于传统媒体而言,网络媒体最大的优势。正是由于网络媒体这种全国性的、爆炸式的传播方式,使网络“水军”集中攻击,达到最大宣传效果的操作手段具备了可能性。

(二)网络信息监管不易

与通常的出版业或媒体不同的是,网络媒体的监管不是以事前监控审查进行的,而多是以一种事后监控和补救的方式完成。因为网络媒体的信息量太大,所以除了对于个别极其重要的问题进行预检查和控制以外,大多数的网站或论坛都采取了事后检查和删帖的方式处理违反论坛规定或国家法律法规规定的行为。由于网络“水军”往往计划周密,在短时间内就能够对某一主题进行大量回复并且在众多二级甚至三级论坛进行转载,事后的删帖并不能防止损害结果的发生,也不能对损害结果进行补救,相反的,删帖行为本身反而会被“水军”利用,作为第二波宣传的口实,从某种程度上“证实”消息内容的真实性。

(三)事后无从救济

我国现行的法律体系下,作为自诉罪的诽谤罪的对象只能是自然人而不能是法人,换言之,被网络“水军”攻击的企业或其他组织如果想要维护自身的合法权益,只能通过民事诉讼的手段达成。但是在民事诉讼过程中,原告必须提出明确的被告才能提起诉讼。在本文讨论的情况中,由于网络媒体的存在,原告易于证明损害事实的存在和损害结果的发生,但是却因为不能追查发帖

人而无法提出明确的被告。因为我国现在实行服务器属地管理,企业作为民事个体在不同地域取得服务器相关信息十分困难,记录个人用户的账户信息^①和IP信息更是难上加难。在这种情况下,企业并无法找出发帖人和跟帖人的真实情况,维权和起诉就无从谈起。

虽然在实践中,存在过企业和团体起诉论坛网站要求其提供发帖人的IP信息或其他信息以便追查的案例^②。但是网络“水军”的ID注册和发帖行为均可以在网吧等公共网络场所完成,论坛网站目前只能提供用户资料和IP等信息,并不能保证起诉企业或团体可以根据该信息寻找到发帖人及回帖人。而且,在笔者参考的案例中,法院判定作为被告的厦门小鱼网对于原告的损失不承担赔偿责任,仅需提供发帖人的相关资料。因此事实上原告的诉求和合法利益依旧难以实现。

(四)规制的潜在风险

笔者看来,对于网络公关的规制最大的问题在于这种规制本身是存在潜在风险的,即对不法行为的规制和对言论自由保护的矛盾。网络社会发展至今,已经成为现实社会言论自由的有力补充和重要实现方式,如果对公民在网络上的表达行为进行限制,一定会导致对于言论自由的潜在风险。网络公关中“水军”的方式事实上就是观点的表达,虽然这种观点是极端的、恶意的,但是这并不意味着网络上所有极端的、恶意的观点表达都是网络公关行为或者其他不法行为。网民有当然的在网上发表自身观点的行为,而这种观点完全可能是对于某企业和团体的批评和揭露。在网络媒体“草根化”的现代社会,网络作为社会基层民众表达自身观点和诉求的主要渠道,已经成为了言论自由的主要象征。在这种情况下,如何区分网民的正当表达行为和非法的网络公关行为,就成为了一个重要的问题,即使解决了这个问题,确保公民的言论自由不会受到非法限制,仍旧是一个复杂的问题。换言之,有言论自由这一基本原则保护,是网络“水军”如此猖獗的另一原因。

以上四点是笔者认为网络“水军”能够在现在频频策划攻击,并能成功的给对象造成严重损害的原因。

三、如何规制“水军”

从上文分析可以看出,诸多原因造成了网络“水军”肆无忌惮的现状,但是除了与言论自由的潜在冲突之外,并没有技术上不能达到的原因。事实上,从我国对于色情网站的打击成果来看,我国公安检查机关对于涉及网络的违法行为的侦查手段和投入力度完全能够满足规制网络“水军”的需要,我国也已经存在相应的机构对于网络进行监管。因此在技术上和经济上,对于“水军”的规制是完全可能的且现实的。

而在法理上考虑,即关于以获得经济利益为基础的发帖行为是否可以规制这一问题,笔者认为其依旧是可以规制的,其法理与《广告法》对于广告行为的规制类似。言论自由本身是不关涉原因或动机的,只要其触及了言论自由的行为限制,就应该予以规制。而网络“水军”的危机公关行为,无论宣传还是诋毁,都是触及言论自由限制的,都应是可规制的。

至于规制的办法,笔者认为可以从立法手段和司法行政手段两方面着手。

立法手段上,应该尽快出台相应的网络管理的规定,对于网络公关行为进行规制。明确网民自由表达和违法公关行为的界限,对于后者设定相应的法律责任。同时,考虑到我国目前缺乏专门的网络立法的现状,也应该尽快确定我国网络社会立法的方式,如在已有的法律当中增设新的涉及网络的条款、专门订立专门性法律法规或者以立法、司法解释的方式规定涉及网络的案件的法律适用问题。保证对于涉及网络的民事、刑事和行政案件均有法可依,使当事人明确自身的法律权利和法律义务,维护网络社会秩序。

司法行政手段上,笔者认为有如下三点:

(一)各网站论坛应加强监管

网络“水军”的公关行为大多通过论坛发帖或跟帖等形式完成,因此最有效的办法就是加强对于论坛网站发言的监管。此处的监管并不应该是在事先剥夺网民的发言权,而是在事后对于异常的发言行为或异常的话题贴加以特别重视。对于恶意谩骂等违反论坛规定的行为,可以进行封号、封IP等处理。对于异常的话题贴(如跟帖者多为注册许久但并未发言过的不活跃ID,或者倾向性过于明显的帖子),要加以关注并保留相应服务器数据待查。对于收费删帖等行为,应该明令禁止,并对要求删帖者进行调查,对于配合删帖者予以处理。

(二)对组织者严厉处罚

网络“水军”的组织形式较为松散,多以网络即时聊天工具进行组织交流,通过网上第三方支付工具分发资金。在这种情况下,对于参与者,即“水军”成员进行统计,并将具体成员与具体行为加以对应较难,因而对于“水军”成员进行处罚较为困难。更重要的是,对于收费发帖的“水军”成员,除了没收非法收入及批评教育外,对其进行其他处罚较其行为的危害性也并不适宜。相比之下,对于社会危害性较大的组织行为则应该进行严厉处罚,而且对其的调查和处罚也较为容易。在技术上,这种调查和处罚与上文所述的队色情网站的组织者类似。对组织者进行处罚的重要意义还在于,对组织者进行处罚就等于切断了企业和“水军”的联系,也就可以从最大程度上遏制不法网络公关行为。

(三)对雇佣者进行处理

网络“水军”的出现,不仅仅是网络从业者进行“行业创新”的结果,也在一定程度上表现出作为网络公关雇佣者的企业对于这种“边缘化”的公关服务的需要。这些企业作为“水军”的雇佣者,在一定程度上可以认为是网络社会混乱的根本原因。而且,只有对雇佣者进行处理,减少和消除这种雇佣行为,才能从根本上切断网络“水军”的资金来源,从而消除“水军”的存在土壤。

注释:

① ZhangLei. Invisible footprints of online commentators. Global Times. 2010.25.

② 关于南昌、长沙、郑州宣传文化工作的考察报告 <http://swxcb.hefei.gov.cn/Content-Dir/20065/24124915293.shtml>.

③ 维基百科:网络评论员词条 <http://zh.wikipedia.org/wiki/%E7%BD%91%E7%BB%9C%E8%AF%84%E8%AE%BA%E5%91%98>.

④ 传统公关公司介入网络公关时机已晚. 水君网. <http://www.shuijunwang.com/news/54.html>.

⑤ 王希,孔繁旭.中国网民调查报告.百度文库.

⑥ 现在的发帖公司大多采用松散管理,通过支付宝等手段进行小额款项分发,一日最多的资金流动不会超过一百元。

⑦ 姚文玲诉陈晓颜网络名誉侵权纠纷案.福建省厦门市思明区人民法院(2006)思明初字第2091号。