

刷分控评手段“花样百出” “明码标价”的消费点评谁敢信

“又踩雷了!”提起最近打卡的网红西餐厅,合肥市民谢宇摇摇头。春节期间跟相亲对象第一次见面,他特意在点评类平台上选了一家高分店,“没想到菜不好吃,环境还那么嘈杂,和平台上的评价相差甚远。让我好没面子。”

近年来,有关部门多次开展打击刷单炒信、虚假宣传等不正当竞争行为的专项整治行动,一些点评类平台也出手整治刷分控评等流量造假问题,每次处理的账号都数以万计,但刷分控评等乱象依然难以根除。

新华社记者调查发现,刷分控评手段“花样百出”,刷分坑了顾客、乱了市场、苦了商家。

是谁“玩坏”了“点评生态”?

记者调查发现,刷分控评并非个别行为。商家、第三方机构甚至部分平台都参与其中。

——商家“盛情邀约”,顾客难以拒绝。“我们会跟顾客要好评,给好评就赠送菜品或者给予优惠。”在北京经营一家饭店的王女士发现,通过打“人情牌”、给顾客送福利,自家饭店的评分慢慢就“刷上去了”。

——第三方机构介入,刷分控评“明码标价”。记者在购物网站输入“口碑运营”等关键词,出现大量宣称可以提高评分、优化评论的第三方机构,甚至有机构声称拥有3万多名“达人”“大V”,业务范围覆盖全国。“只要你肯投入,就有专业人士送上优质好评”。

除了可以花钱刷好评,还可以付费删差评。武汉一家餐厅经营者李先生告诉记者,开业不久就有机

构找上门来,表示可以帮助删除差评,“订购888元套餐,可以帮助处理15条差评”。

——部分平台“出手”,协助商户“作弊”。“与平台合作,能提升店铺评级,由此能获得更多曝光和流量。”合肥一家酒店经营者王女士说,某平台工作人员会推荐安装该平台的充电宝和房态管理系统,这样可以提高店铺相关指数,这个指数越高,会拥有更多曝光量。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,互联网经济具有远程、虚拟等特点,信用体系建设尤为重要。刷分控评、刷单炒信等乱象会破坏信用体系,不利于互联网经济发展。

刷分控评涉嫌违法,点评乱象需综合治理

不久前,中央网信办部署在全

国范围内开展“清朗·打击流量造假、黑公关、网络水军”专项行动,治理生活服务、书影音评分、短视频等平台刷分控评、刷单炒信等流量造假问题。业内专家建议监管部门、平台、商家、消费者多方携手,共建健康“点评生态”。

“不管是商户还是中介机构,刷分都涉嫌违法。”安徽大学法学院副院长李胜利说,反不正当竞争法规定,经营者不得对其商品销售状况、用户评价等作虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者,不得通过组织虚假交易等方式帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传。

“平台经营者和平台内商户开展合作无可厚非,但不得协助或诱导商户刷单炒信。”陈音江说,电子商务法规定,电子商务平台经营者应当根据商品或者服务的价格、销量、信用等向消费者显示搜索结果,

搜索结果应真实、全面、客观,不应被商业利益扭曲。

陈音江建议,打击黑色产业链涉及市场监管、网信、公安等多部门,要形成协同共治机制,加大监管力度。此外,刷分控评隐蔽性强,监管部门也要创新监管方式,例如通过大数据技术、算法识别等手段开展调查取证。

据新华社

中国人民银行昆明中心支行原党委书记、行长杨小平接受审查调查

新华社电 据云南省监察委员会7日消息,中国人民银行昆明中心支行原党委书记、行长杨小平涉嫌严重违纪违法,目前正接受纪律审查和监察调查。

