

口碑评价真假难辨，『货比三家』为何这么难？

□ 新华社记者 吴文诩 鲁畅 蔡雅茹 李语嫣

随着网络购物、线上下单成为大众消费习惯，消费者越来越把商品或服务的口碑评价作为“货比三家”的重要参考。然而记者发现，一些商家抓住这种心理，通过各类“刷单炒信”方式刷好评、“攒”人气，导致许多消费者“入坑”。

近年来，各级市场监管部门组织专项行动严打“刷单炒信”黑灰色产业链，依照反不正当竞争法对涉事企业和个人予以处罚。有关专家建议，要形成多方合力，全链条持续整治，不断优化消费环境。



虚假口碑评价乱象不止

记者结合近期多位消费者反映和调查发现，网络平台中虚假口碑评价问题仍然存在，且相比过去的纯“好评”，评价内容迷惑性更强。

——“精致好评”充满“诚意”。记者在某购物平台多家网店看到，评论区除“一致好评”外，评价内容更是图文并茂，洋洋洒洒上百字，充满感情，还配有“九宫格”照片。以某眼镜店为例，店内一款墨镜30天内销售100多件，评论区“全好评”，称赞不绝。但是仔细一看，几乎所有评论都是俊男靓女试戴的照片，且拍照角度、摆拍姿势和照片色调基本一致。

记者注意到，此类评论通常出现在

一些个性品牌的新店铺。一位消费者说，看到这类“诚意”满满的评论，就打消了“这个牌子没见过，不知质量咋样”的疑虑。但下单购买后才发现“根本不值这个钱”，品质和设计都很普通。

——“测评+弹幕”配合诱导消费。许多消费者把测评直播作为对功效型产品的判断标准。北京市民张女士说，她在某平台直播间挑选一款气垫时发现，主播虽然在多款产品“全面测评”，但说到某品牌时却只说优点、不谈缺点，此时的“弹幕”中也充斥如“这是我用过最牛的气垫”“非常方便”等好评信息，不少消费者纷纷下单。

一位业内人士说，许多商家已经把直播带货和测评结合作为营销手段，所谓的“测评”其实可以看作软广告，利用水军“刷弹幕”“刷好评”也是常用伎俩。

——“大V探店”冲口碑引流量。记者采访发现，对于餐饮服务和休闲娱乐场所，利用“大V探店”撰写口碑已经成为一套“标准化”操作。日前，北京市第三中级人民法院审理了一起案件，某主营剧本杀的公司找到一家做“线上推广”的公司，双方约定的项目就包括付费“组织大V体验然后写点评”，结果因为效果不佳，产生费用结算纠纷，最终诉诸法院。

“刷单炒信”黑灰色产业链扰乱市场秩序

受访业内人士表示，“刷单炒信”已形成规模化的产业链。促使部分经营者“刷单炒信”的主要因素有两个：一是这些投入很快就能在平台上见到实际效果，带动销量；二是同行间的经验分享已经把“刷单炒信”当成了一种“潜规则”。

某商业推广公司业内人士透露，刷单、控评的最终目的是去契合相关平台评分的算法，同时维系住“高分”。他以某点评网站举例说，公司需要组织有着特定级别账号的用户群体去撰写好评体验，才能对“涨分”有帮助，此外，还要以“明消费暗退款”的形式虚构在线交易额，短时间内完成好评数、访客量、曝光率等特定指标，收费2万余元。这样下

来，新店的人气和评星排名就能靠前，吸引更多消费者。

记者调查发现，有商家打着“寄拍买家秀”“代运营”开展“刷单炒信”业务。某一活跃QQ群招募想做寄拍的网友，群主表示“我们主要是帮店铺提高人气，按照购物流程去指定店铺买东西写好评、拍买家秀，商家给你相应的报酬”。此外，在某购物平台上，“刷单炒信”以“代运营”“优化点评”等服务出现，其目的仍是快速提升店铺星级、评分和口碑。

“‘刷单炒信’既侵犯了消费者对商家信誉和服务质量的知情权，损害消费者的切身利益，也破坏了电商信用评价机制。”中国人民大学商法研究所所长刘

俊海说，这类没有任何基础做后盾的好信用，等于是建在沙滩上的高楼，没有坚实基础。

针对涉及虚假宣传、“刷单炒信”等行为，各级市场监管部门持续加大打击整治力度。上海市市场监督管理局日前公布一起典型案例，一家医疗美容机构为提升其网店排名，委托他人为该网店刷单及发布虚假笔记7篇，虚假核销“全面部水光”“光子嫩肤”等25种服务项目的消费记录94笔，虚构好评数量86篇。当事人被依法行政处罚20万元。四川成都一起“刷单炒信”案件被列入最高人民法院反不正当竞争十大典型案例。

形成整治合力 打击“刷单炒信”

受访法律人士和从业者建议，监管部门、执法单位和网络平台等要形成合力，继续针对“刷单炒信”加大打击力度，坚决治理乱象。

北京市第三中级人民法院法官郑吉喆表示，无论是店铺经营者还是推广服务者，均应当知晓在进行互联网推广活动时，要遵守诚实信用原则，将真实信息呈现于消费者面前。要强化网络平台第一监管人的职责意识，负起主体责任，发现“刷单炒信”行为，应立即向监管部门报告并配

合调查与处理。同时不断优化算法，对研判出的“刷好评”进行“折叠”，实现行政执法部门与电商平台的携手共治。

广东格祥律师事务所律师何倩认为，要进一步细化“刷单炒信”行为的认定标准及查处的实施细则，从法律层面遏制灰色产业链蔓延。探索税收监管、质量监管、网络监管相结合的方式，对各类电商平台的后台信息等进行全过程监管，一旦发现“刷单炒信”行为，即刻追踪这条产业链上的组织者、卖家和“刷手”，提高违法成本。

此外，根据相关法律法规，违背公序良俗的民事法律行为无效。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，人民法院应当依法认定无效。郑吉喆说，要采取多种形式加大宣传普及力度，使经营者认识到“刷单炒信”行为的危害及对其惩处的法律依据，进而在全社会形成一个保护诚信经营、保护诚实劳动者的良好氛围。

新华社北京3月20日电