

花钱刷好评,付费删差评……

“明码标价”的消费点评谁敢信

新华社“新华视点”记者 胡锐 戴威

“你刷我刷大家刷,不刷你就输了”

“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。

“新华视点”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。

移动互联网时代,消费时参考平台评分已成为越来越多网友的习惯。大众点评、口碑等主打消费点评的平台,成为不少网友“装机必备”。

“过去消费前总会看看点评软件,经常能发现一些‘宝藏店铺’;自己消费之后也会给店家打分,给其他网友提供方便。”在北京工作的王明明说。

消费者在点评类平台上“真心实意”地打好评,形成了互联网自发的监督体系。这样的“线上互助”一度成了很多人的“消费指南”“避坑宝典”。

“不知从什么时候开始评分越来越假,很多评论一看就出自专业写手,根本不具备参考价值。”王明明说,现在很难再相信平台上那些“高

分商家”“必吃店铺”。

另一端,不少商家也感到无奈。“不刷评分不行啊,大家都在刷。”合肥一家烤肉店店主李先生吐槽:“现在餐饮行业竞争激烈,如果评分不好,客流量会少很多。”

“你刷我刷大家刷,不刷你就输了。”为了让店铺赢得更好的口碑,不少商家向自称可以提升评分的第三方机构求助。

“只有连锁店或有实力的网红店能长期刷分,我们这种小店‘烧’不起。”李先生表示,在这种内卷式刷分中,小商户肯定处于劣势。

在黑猫投诉等平台上,投诉虚假评分的消费者有很多,涉及餐饮、旅

游以及美发美甲等领域;一些商家也投诉遭到同行或第三方机构恶意差评。

相关平台也开始注重治理刷分控评乱象。2021年前5个月,大众点评处罚“刷好评”用户账号5万多个、“刷单”“刷评”商户1万余家,并升级了算法识别能力。

尽管不断加强技术防范能力和专项治理力度,在一些平台上,刷分控评乱象仍屡禁不止。安徽省消保委消费指导部主任胡茵表示,刷分控评会向消费者传递虚假信息,侵犯消费者知情权和选择权,对同行业经营者构成不正当竞争,造成市场混乱,也会给平台带来信任危机。

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”。

“商家有时会让我给好评,只要服务不是太差,我一般不会拒绝。”芜湖市民黄敏说,有时是商家“软磨硬泡”让人“盛情难却”,有时是商家提供各种优惠,因为“吃人嘴短”只能给出好评。

——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”。

记者联系了一家机构,对方“明码标价”,表示“好评60元一条,访客量、收藏量都是1元一个”“钱花得越多,效果越好”。

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。

此外,平台工作人员还让酒店推荐客户通过自家支付入口下单。在特定时段,一笔订单会计算为两笔,酒店销量数据更好看了。如此一来,消费者在平台搜索酒店时,若按“销量优先”筛选,酒店排名自然会更靠前。

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。

李胜利表示,无论是虚构交易量还是编造用户好评,相关行为都是在

平台上进行的,在数据收集、行为监控方面,平台具有先天性的优势。因此,平台应该负起主要责任,首先应与商户保持合理的距离,商业合作应合法合规;其次应加强日常管理,优化产品与算法,避免“劣币驱逐良币”。

胡茵表示,健康的“点评生态”需要多方共建。除了相关部门和平台加强监管,商家和消费者也应行动起来。对于商家而言,“别人都刷”不应成为自己“刷分”的理由,应坚守法律底线和商业伦理,如发现相关线索可积极向有关部门和平台投诉。广大消费者在提高鉴别能力的同时,也应自觉抵制不良行为,不为“好评返现”“折扣券”等所动。



刷分乱象

新华社发 徐骏 作



乱象

新华社发 王鹏 作

一周看天下

雪中玩耍



2月18日,在加拿大多伦多,一只宠物狗在公园的雪地里玩耍。

2月17日下午至18日早,加拿大多伦多地区普降大雪。

新华社发 邹峥 摄

灯光艺术



2月11日,人们在比利时布鲁塞尔欣赏一处灯光艺术作品。

“点亮布鲁塞尔”灯光节2月10日至13日在比利时布鲁塞尔举行,20多个灯光艺术作品在城区各处点亮。

新华社记者 张铨 摄

乐享时光



2月23日,在比利时布吕热特天堂动物园,大熊猫“天宝”在进食。

新华社记者 张铨 摄

魔力极光



这是2月10日在瑞典首都斯德哥尔摩北部拍摄的北极光。

新华社发 魏学超 摄

骆驼出口



这是2月5日在苏丹喀土穆拍摄的准备出口的骆驼。

新华社发 穆罕默德·海德 摄

遭遇拒收现金怎么办? 霸气回怼、依法维权!

新华社记者 吴雨

人民币是我国的法定货币,人民币现金更是最基础的支付手段。尽管金融管理部门三令五申,但社会上拒收现金现象依旧时有发生。遭遇拒收现金怎么办?别担心,相关部门会为你撑腰,支持你霸气回怼、依法维权!

中国人民银行日前公布了拒收人民币现金处罚情况,2021年全国共核实拒收现金行为212起,其中以停车场、生活缴费、保险公司为主。自去年第四季度为例,被处罚并曝光的32家拒收现金单位中,有10家是因为拒绝公众使用人民币现金支付停车费。

这些商户、机构对现金收付产生认识误区,有的基于成本控制、钞票防伪、安全卫生等方面考虑,不愿意收取现金;有的法律意识淡薄、服务意识不强,公然张贴“拒收现金”告示。

对此,人民银行加大了整治力度,对拒收人民币行为进行了严肃查处,去年对影响较大的87起给予行政处罚,并且每季度都在官方网站对外处罚情况进行集中曝光,起到警示震慑作用。

不少人心有疑问:移动支付如此便捷,为何还要保障现金支付?诚然,移动支付是便捷高效的,但也受电子系统、网络环境、移动终端等方面限制。一旦发生系统故障、电力中断以及自然灾害等意外事件,现金的重要作用便凸显了出来。

其实,尽管支付方式多元化发展较快,但现金需求依然旺盛。2021年全年

现金净投放6510亿元,2021年末我国流通中现金(M0)首次突破9万亿元大关,保持稳定增长势头,不少个人和小微企业仍存在较坚实的现金需求。

当前,相当一部分老年人并不能熟练掌握移动支付,也难以享受数字人民币的高效便捷。同时,在一些相对偏远或贫困的地区,电子支付机具的布设也很难达到全覆盖。现金使用几乎不受环境、场景、物质条件限制,不需要银行账户、手机终端等应用基础,对老年人、农民和低收入人群等特定群体至关重要。

“发红包”“派利是”等传统习俗需要使用现金,匿名支付、即时结算离不开现金……现金使用门槛低、匿名性强、支付快捷,这些独特优势收获不少金融消费者偏好。表面上看,商家拒收现金给消费者增添了麻烦,殊不知这一行为已经违法违规,侵犯了消费者的自主选择权。

那么,如果遭遇现金拒收该如何霸气回怼?

“人民币是我国的法定货币,任何单位和个人不得拒收!”大可放心地说出这句话,有法律法规为你撑腰。

中国人民银行法规定,中华人民共和国的法定货币是人民币。以人民币支付中华人民共和国境内的一切公共的和私人的债务,任何单位和个人不得拒收。



霸气回怼

新华社发 徐骏 作

续高效的整治拒收人民币现金长效机制。下一步,人民银行将开展知识宣传、暗访协查等活动,将整治拒收人民币现金与文明城市建设、优化营商环境、社会治理等工作相结合。

除了霸气回怼,消费者更要依法维权。

中国人民银行2020年12月发布的公告称,任何单位和个人存在拒收现金或者采取歧视性措施排斥现金支付等违法违规行为的,由中国人民银行分支机构会同当地有关部门依法予以查处。

当前,人民银行已明确政策标准,

针对场景复杂、主体繁多、公众对拒收现金理解差异大等问题,制订发布人民币现金收付指引,完善了违规处罚标准。对核实为拒收人民币现金的,人民银行将依法处罚并予以曝光,切实保护消费者的合法权益,维护人民币法定地位。

专家提示,在遭遇拒收或者采取歧视性措施排斥现金的行为时,消费者可妥善保留相应的证据或线索,通过城市政务热线、消费者权益保护、金融消费者权益保护等渠道进行投诉、举报。

保护自身权益,让我们一起向拒收现金行为说“不”!