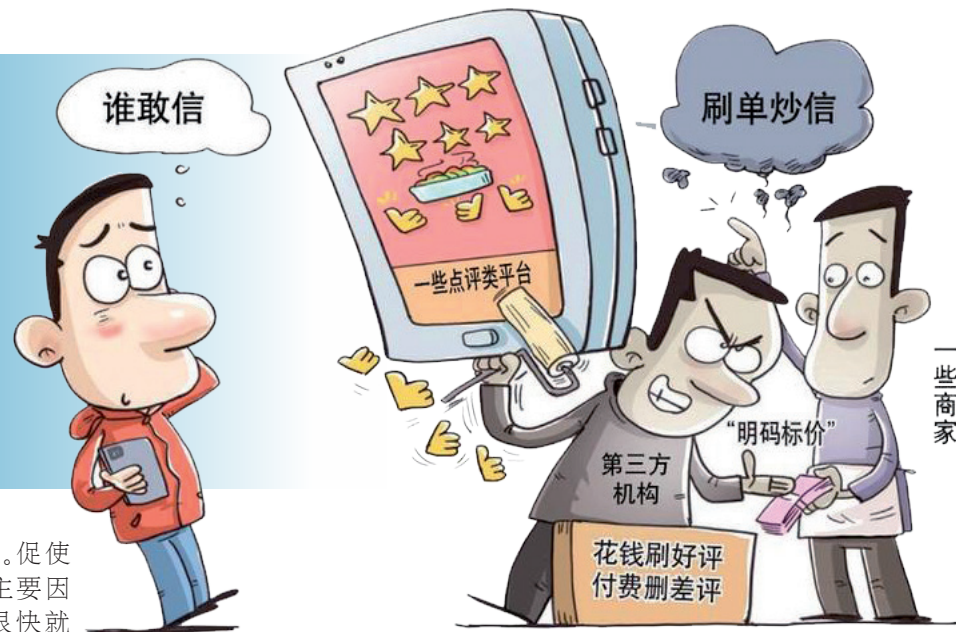


口碑评价真假难辨 货比三家为何这么难



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。但下单购买后才发觉“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”其实可以看作软文广告，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。记者调查发现，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“竞拍买家秀”“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价、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，委托他人代刷单及发布虚假笔记7篇，虚假核销“全面补水光”“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遵守诚实守信原则，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。（据新华社）

发电马甲、能量枕头、降压手表……

直播间卖爆的保健神器真的有奇效吗？

术师揭秘过的简单魔术而已。

此外，过去多次被曝出涉嫌广告违法、虚假宣传、误导消费者等问题的降压手表，如今卷土重来又活跃于电商直播间。一名直播间主播声称，降压表背后的稀土永磁体对穴位按摩能起到改善血压的效果。北京医院心血管内科主任医师刘德平在回答患者“降压手表真的有用吗”的提问时表示，高血压属于慢性的终身疾病，需长期用降压药物配合饮食治疗，降压手表不具备降低血压的作用。

类似的“雷人”保健品并非个例，一些主播通过引入生物科技、量子科学、纳米分子、石墨烯等高科技概念，博取消费者的眼球，治疗方式不是发光就是发热，不是电能就是磁能，随意夸大产品功能。记者在中国裁判文书网以“直播售卖保健产品”为关键词检索，相关案件近500例，且呈逐年递增趋势。

专盯老人、渗透乡村、花样诱导

随着县乡居民收入持续增长和老年人健康意识的不断提高，保健产品市场已逐渐渗透到乡村等下沉市场。

——直播间变剧场，演戏炒作卖货。刷视频、看直播已成为很多老人打发时间的乐趣，一些主播摸透老人的心态，处心积虑设计一些家长里短、邻里纠纷等的剧情引流。在某直

播间，一名主播前一刻还在绘声绘色地讲述着帮外甥女治病的剧情，待讲到关键处，突然将1万多名粉丝引至另一个推销保健品的直播间。

——天上掉馅饼，饥饿营销下套。一些主播雇“托儿”混迹于粉丝中，以患者身份“现身说法”，并制造争先恐后购买产品的假象。记者在某直播间里看到，一件号称专柜1800元一套的理疗仪，女主播和商家你来我往“表演”砍价，经过一番争吵，女主播最终决定“自己补贴800万元”，给粉丝199元两件“骨折价”。

——留守老人缺关爱，线上也打“情感牌”。农村老人子女外出打工较多，在直播间里一口一个“老爹老妈”的情感攻势下，容易被虚假广告所蒙骗。“尤其是一些老年人科普知识相对欠缺，浅显地以为产品能发光发热，就有治疗效果，再加上高科技的‘帽子’和互联网+的‘马甲’，更容易被误导。”山西医科大学教授程景民说。

强化平台把关，拓宽申诉渠道

针对直播间售卖假冒伪劣产品问题，近年来，相关监管部门和平台持续进行治理。2022年，中央网信办会同相关部门开展“清朗·整治网络直播、短视频领域乱象”专项行动，集中整治“色、丑、怪、假、俗、赌”等违

法违规内容乱象。抖音电商也曾发布关于“三无商品”的专项治理公告，对销售无产品名称、无生产厂家名、无厂址商品的商家进行严厉打击。

中国人民大学法学院教授刘俊海认为，直播间保健神器之所以乱象频出，一方面是少数企业和主播缺乏对法律的敬畏之心；另一方面也说明相关监管仍然存在一定漏洞和盲区，直播平台应进一步发挥好应有的为消费者把关放哨的职责。

程景民说，电商平台不能因为网络渠道的便利性而放松了对商品经营销售各环节的把关，不仅要关注商品本身的采购、入库、销售，更要承担起对直播间的管理职责。

“老年人购买了假冒伪劣产品，没有太多适合老年人便利的申诉渠道，经常吃‘哑巴亏’。”程景民建议，打通直播平台和监管举报平台，扩大举报渠道，完善举报功能，方便老年人通过截屏或录屏等方式进行申诉。相关监管部门和行业协会，也应加大对互联网、直播售货的监督力度。

此外，受访专家均表示，随着科技进步加快和人口老龄化程度增加，老年人的养生健康意识明显提升，相应的科学普及有待进一步加强，应通过有效措施提升老年人的消费理念和科普意识。（据新华社）



电商直播改变传统销售模式的同时，也成为少数不法分子兜售假冒伪劣产品的“灰色地带”，各种良莠不齐的保健类产品出现在各大直播平台。一些热销的发电背心、能量枕头、降压手表等产品专盯老人、渗透乡村，这些被主播吹捧的保健品真的有奇效吗？

发光、发电、释放能量 “雷人”的保健商品

记者在某直播平台看到，一位主播把灯泡放在其推销的“航天暖羊绒马甲”上，灯泡一下就亮了，与其连麦的另一位主播配合着惊呼：“哇，这个衣服居然有能量啊！”据该主播介绍，这一产品加了0.06安培的微

电流，能为老年人补充能量。

观看完直播后，57岁的太原市民刘女士花99元购买了该功能马甲，但在家用灯泡尝试，并不能像宣传的那样可以发电，也没有感觉到具有治疗颈椎痛的效果。国网运城供电公司运检部专责工程师董云尧说，衣服上连正负极都没有，灯泡显然是不会亮的，况且超过0.05安培的电流会对人体造成生命危险，请消费者不要上当。

在另一个直播间，主播拿出一个据说叫“陨石能量枕头”的产品，并说这种枕头拥有巨大磁场，可以使墨水变成清水，让螺母从螺栓上自动脱离，并营造库存不多的紧张气氛，吸引数百名网友观看。但实际上，所谓的墨水、螺母的变化，只是被众多魔

金色米兰住宅小区相关利害关系的业主：

建设单位在金色米兰小区建设过程中，因城市热力管网未铺设到该片区，未经审批在1号楼商业裙房屋面上加建了燃气供热锅炉房，导致1号、2号楼无法验收。截至目前，其违法行为已经执法部门处理完毕，建设方案已经宝鸡中燃城市燃气公司审查通过，环评指标已经市生态环境局渭滨分局审查通过，姜谭工业园区管委会就热力管网未铺设到该片区进行了说明。近期，建设单位在完善上述手续后，向我局申请对1号、2号楼进行规划验收（该项目为我局在规划验收职能移交前所受理但未办结的项目）。经研究，考虑到城市热力管网尚未铺设到该片区，广大住户目前无法通过城市集中供热解决供暖现实，结合上述相关部门办理意见，拟同意先

行办理1号、2号楼规划验收手续，待该片区热力管网铺设到位后，由姜谭经开区管委会依照来函“我方会监督并督促宝鸡正基房地产开发有限公司拆除现有中燃锅炉房并进行小区市政供热管网接入的相关事宜”的承诺，牵头负责组织小区实际管理主体（建设单位、业主委员会）依据城市供热管理要求进行统一整改提升。

公示期：发布之日起10个工作日内（以发布日期为准）

公示地点：项目现场、《宝鸡日报》、市自然资源和规划局网站

联系人：王工

电话：0917-3260255

宝鸡市自然资源和规划局

2023年3月23日

挂失

以下证件遗失，现声明作废。

* 闫陇新丢失装修押金

票据一张，号码为：

0000000392。

* 孙亮丢失身份证，号码为：

61030319901113243X。

* 王卫菊丢失身份证，号码

为：612321198712020027。

* 眉县首善镇华盛果业超

市丢失烟草专卖零售

许可证正本，号码为：

610326130090。

* 宝鸡市千味港湾饮食

服务有限公司丢失

公章一枚，号码为：

6103021018866。

公告专栏

服务热线：3273352

法律 吴智丰律师 13309174321

顾问 程建兵律师 13992732277