

好评炒信、差评敲诈、追评当广告

部分网购评价成为赚钱工具

新华社 张璇 杨洋

信用评价本是为了规范经营行为,保护消费者权益,却滋生了“买好评”“删差评”“收评价”的网络评价黑灰产业链。“买来的好评”模糊了消费者的双眼,“要好处而不可得的差评”也让商家不堪其扰,充斥广告的垃圾评价更是浪费公众的注意力。有关专家认为,要用刚性的法治“牙齿”和制度“肌肉”来捍卫消费评价信用体系,营造风清气正的网络营商环境。

信用评价赚钱的“三大花样”

购物、餐饮、电影等网站上,客观、真实的用户评价,是消费者甄别商品和服务是否靠谱的重要依据。然而,部分评价被利益裹挟,滋生出赚钱的“三大花样”。

花样一:“删差评”,职业差评师假借社会监督之名,行敲诈勒索之实。梁女士是甘肃陇南的一位农村淘宝网店店主,去年她遇到职业差评师“碰瓷”:由于当时对政策了解不透,她以为自家生产、不打农药的农产品就是绿色产品,便将“绿色产品”字样写进了产品描述中。有一个买家下单后,以产品没有绿色认证为由,提出不给赔偿就举报,最终以赔偿400元了结。梁女士后来才知道这位买家是以干差评职业为生的,产品“绿色”不“绿色”倒在其次。

花样二:“买好评”,刷单炒信助推销售。一些电商经营者反映,网店运营成本

不断走高,不借助“刷单”“买流量”等“潜规则”将被市场淘汰。电商平台和商家对自身信誉和评价的重视不仅表现为“差评删除需求”,也体现为“好评返红包”,甚至花钱买好评。刷单评论的价格从5元至几十元不等,职业好评师以此牟利。

花样三:“收评价”,消费者闲置评价异化为商品,评价位可当广告位出售。记者网上浏览多个商品看到,不少评价“文不对题”:明明商品是一件衣服,但评价里却是一款鞋子的广告推广内容。一位收评价的“黄牛”告诉记者,完成一次任务可立结3元。为了确保广告曝光率,“黄牛”只收月销售达到500件以上的商品评价,而且只收追评。

虚假评价已形成黑灰产业链

职业好评、差评、“收评价”已经形成了

一条专业的灰色产业链。记者调查发现,在QQ群里,充斥着大量“好评”“差评”“收评论”相关群组织,有的群成员高达400多人。记者加入一个差评群发现,他们操作非常隐蔽,在群里不能发言,只有通过加某个群主才能获取信息,以防被封群。

据一位办案法官介绍,刷单群体的主要操作是通过聊天工具联系“卖家”接受任务;刷手到“卖家”店铺虚假下单并支付款项,“卖家”发“空包”;刷手虚假收货并给予好评;“卖家”将刷手支付的款项返还给刷手,并支付一定费用,刷单完成。

一位从事淘宝男装销售的商家宣先生说,遇到过以公司形式不停对店铺进行批量攻击,而且使用多个小号,一上来就跟你讲法律条款,十分专业。宣先生透露,一般一个单子索赔500元左右,这正好达不到处罚标准,也一般不会引发商家十分剧烈地反抗。

据杭州市余杭区市场监督部门统计,数百个职业索赔团伙仅在2018年就做了超过10万个投诉举报。而在广州、上海一带数字经济发达地区,有些工商所每年收到的恶意举报超过5000个,少数团伙炮制的投诉与诉讼,比全国消费者提出的总和还要多。

构建健康的营商环境 仍需各方努力

随着移动互联网的普及,网络交易量

越来越大,提高虚假评价监督治理力度,营造良好网购环境日益迫切。刷单炒信、职业打假的现象受到了相关部门的重视。从首例“刷单入刑”案到首例电商平台诉恶意差评师网络侵权案,一些不法分子付出了代价。

中国法学会网络与信息法学研究会副秘书长周辉认为,有些案子追究了当事人的刑事责任,但只是针对整个产业链上的某些个体。综合防控体系仍然缺少,例如对恶意注册账号的行为性质认定。数字经济治理需要分工共治,事前、事中应该交给社会组织和平台;行政执法和司法主要集中事前对于恶意行为严厉打击上。

根据电子商务法中“15天等待期”的相关规定,一旦遭到权利人投诉,店铺的商品链接就要下架15天,给了恶意投诉者可乘之机。中国社会科学院大学互联网法治研究中心执行主任刘晓春建议,在电子商务法具体落地的过程中,给予平台自治一定的空间,抑制恶意行为的进一步泛滥,为创设更加良善的营商环境提供制度保障。

近年来,各大互联网平台也在致力于消除恶意差评的负面影响。

“针对互联网不法行为层出不穷的现状,要做到‘老法条、新解释、新生命’。”浙江大学法学院互联网法律研究中心主任高艳东说,像恶意投诉、恶意差评等骚扰行为,如果没有达到诈骗、敲诈的程度或数额,短期内可以解释为破坏生产经营罪,但长期来看增设妨碍业务罪更有利于治理恶意行为。

熊孩子撕毁清代名画任伯年作品《花鸟四屏》

拍卖行称修复费父母承担,约几万元

《南方都市报》苏海伦

清末著名画家任伯年的作品《花鸟四屏》,在香港的预展现场被参观的小孩子撕毁了。5月28日,佳士得拍卖行方面回应记者称,佳士得香港已通知委托方,撤拍该拍品,受损作品已送修复,需孩子父母承担修复费约几万元。国家文物鉴定估价师表示,该画完整件估价120万至160万元之间。

清代名画遭孩童撕毁

佳士得拍卖行,旧译克里斯蒂拍卖行是世界著名艺术品拍卖行之一。原定本周二举行的佳士得香港春拍“中国近现代书画”专场在预展现场出了状况,清末著名画家、海派大师任伯年的《花鸟四屏》,在香港的预展现场被参观的小孩子撕毁了。

5月27日晚上,佳士得方面向记者确认画作意外损毁的消息,佳士得公关部人士称已通知委托方,撤拍该拍品。

《花鸟四屏》是一个组画作品,共有四幅。受损的作品为第一幅《澹黄杨柳带栖鸦》,记者看到,该画的底部缺失。资料显示,任伯年,为清末著名画家,在“四任”之中,成就最为突出,是“海上画派”中的佼佼者,“海派四杰”之一。他擅长画人物、花鸟画,均有不凡的成就,其中以花鸟画最为人称道。

据了解,今年香港佳士得春季拍卖定于5月24日至29日在香港会议展览中心举行,其中24日至28日期间开放预展,无奈发生意外。目前,佳士得拍卖行官方网站显示,这件任伯年《花鸟四屏》已被撤拍,而其他拍品仍在正常待拍状态。

专家称完整件估价 120万至160万元

5月29日,国家文物鉴定估价师熊胜华告诉记者,清末著名画家任伯年大师作品《花鸟四屏》画,此画精良,流传至今,存世稀少,难能可贵,针对其完整件,估计起拍价在120万至160万元之间,其中一屏底部毁损一小部分图案,好在未伤及主题大部分,损毁后,则应扣除原总价的二十分之一左右,其表示价格仅供参考。

陈年发表示,修复后的画作总会有遗憾,“就跟人断了胳膊腿重新接回来一样。”不过,他认为这有可能因祸得福,“画作让更多人知道了,曝光率增加了,市场估价可能会更高。”对此,一位佳士得内部人士表示,市场估价的变数较大,难以预计。

5月28日晚上,上述佳士得拍卖行内部人士表示受损作品已送去修复,尽量减少损失,修复需要一个月左右的时间。“我们也在找内部专家进行修复,减少费用,孩子(及父母)他们也不容易。”他表示,费用在几万元左右,需要孩子父母来承担。

陈年发表示,传统的中国画根据长短、宽窄、形状可分为长卷、条幅、中堂等,任伯



年老师是海派大师,留世作品不多。“四条屏是组画,损坏了哪一条,都是美中不足。”他表示对国内的文物修复技术有信心,相信该画修复后可以继续面世。

熊孩子看展出“意外” 并非首例

一位毕业于广州美术学院、热衷看展的人士告诉记者,此类破坏其实屡见不鲜,“熊孩子破坏,包括大人破坏的也有。”

2018年5月,由“法国五月”主办、香港大会堂举行的《尼斯派:从波普艺术到偶发艺术》展中,一件克莱因蓝遭孩童误闯破坏,引起公众广泛讨论。

2015年8月,还有一名12岁的台湾男孩在《真相达文西特展》中,疑似不小心踢到展柜跌倒。在维持平衡的过程中,把距

今300年、价值超过5000万台币(约合1000万人民币)的保罗·波尔波拉(Paolo Porpora)的真迹画作《花》弄出了一个拳头大的破洞。后来,这幅作品被修复师修复,小男孩也没有为“意外”负责。

律师说法 依法应由孩子父母担责

国家文物鉴定估价师熊胜华称,如果是在小孩不懂事的前提下,无意损坏其画,理应由其小孩监护人酌情理赔。

江苏金朝阳律师事务所孙晋国律师告诉记者,根据法律规定,未成年人的父母是其法定的监护人,未成年人造成他人损害的,由监护人承担民事责任。监护人尽了监护责任的,可以适当减轻他的民事责任。所以,本案中这个小孩所造成的损害后果,依法应当由其父母承担民事责任。

孙晋国表示,如果文物是可以修复的,那么修复实际支出的费用是可以要求小孩的监护人承担的。当然,如果责任方对于文物修复费用的合理性提出异议的话,那么可以委托相应的文物鉴定部门对修复的费用进行鉴定。另外,如果文物投保了相应的损毁类保险的话,那么可以依据保险合同的约定,要求承保的保险公司进行理赔。

孙晋国称,具体理赔需要哪些材料,经过怎样的流程,要看保险合同的具体条款或者具体咨询保险公司的客服人员。当然,如果保险公司提出拒赔的意见的话,那么对于双方产生的保险合同争议可以到法院诉讼解决,打保险合同纠纷官司。