

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，主播虽然在对多款产品“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。



新华社发 王鹏作

——“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。

例如，一家医疗美容机构为提升其网店排名，委托他人人为该网店刷单及发布虚假笔记7篇，虚假核销“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，进而全社会形成一个保护诚信经营者、保护诚实劳动者的良好氛围。

（记者吴文诩、鲁畅、蔡雅茹、李语嫣）
新华社北京3月20日电

新华视点

当前，互联网婚恋交友平台因能够提供快捷、便利相亲服务，市场规模越来越大。在手机应用商店，婚恋交友类App数量极多，不少下载量在千万以上。“新华视点”记者调查发现，这类App鱼龙混杂，有的存在大量虚假账号，一些不法分子藏身其中，以相亲为名实施诈骗，给用户带来精神和经济损失。

网络交友遭遇雷同套路，有的被骗高达数十万元

近日，山东烟台莱阳公安破获一起以网络交友为名实施诈骗的案件。经公安部门调查，犯罪嫌疑人将自己包装为有多处房产、有豪车，并和朋友共同承包酒店的“优质男”。与受害者接触一段时间后，他以“承包酒店需要周转一下资金”为由，诈骗十余万元。

记者了解到，一些互联网婚恋交友平台套路多多，“婚托”“酒托”“饭托”层出不穷，甚至成为诈骗分子的“栖息地”。

青岛市民俞凡近期下载了一个主打同城交友的婚恋交友App。“在平台认识了几名女性。她们有的主动提出想深入了解，有的甚至很快就要见面。让人怀疑的是，这些人的聊天方式都很一致，并且时不时提到投资赚到了钱，建议我也参与。”俞凡说。

深圳市福田区人民检察院近期发布的统计数据显示，2020年至2023年2月，共办理婚恋诈骗案件35件，占同期受理诈骗案件总数的8.05%。通过分析发现，此类犯罪分子的作案手法都高度雷同。

记者在中国裁判文书网和互联网投诉平台黑猫投诉也均看到，关于婚恋App用户遭遇诈骗的案例和相关投诉，仅今年就有几十起。有受害者在某婚恋App上花费高价购买了VIP服务，以为后续的相亲能更放心，在此后与平台上的异性接触过程中放松了警惕，被不法分子骗取钱财，金额高达数十万元。

大量虚假账户能“轻松”注册，不法分子招募“聊手”

记者调查发现，婚恋交友类App之所以频繁引出诈骗案件，与这类App中账号注册审核不严有较大关系。用户花费不菲，本以为能遇到合适的人，但很多看上去优质的对象并非真实用户。

有业内人士告诉记者，婚恋App中不少条件优异的用户，其实是虚假账号。这些虚假账号，是由“中介”通过支付报酬拉拢人注册的账号。虽然有的App似乎审核较严，需要注册者上传照片、视频等信息，但事实上，账号注册后使用者并非注册者本人，而是由客服统一运营管理。

一位业内人士把记者拉入一个名为“婚恋集结”的QQ群。记者看到，群里已有1700多人。时不时有“中介”发布账号注册任务，完成一单给予20元到80元不等的“佣金”。不少群成员会接单。“中介”还会要求在注册账号时，将个人资料按照他发布的内容填写，例如将信息设置为：“年龄35岁，学历本科，职业计算机，月收入1万至2万元，身高1米60”。有“中介”说，一些婚恋App为付费VIP用户提供智能匹配功能，这些信息精确的账号正是为了满足这部分需求，但内容大都是假的。

记者找到一名“中介”，询问如何使用这些账号。对方表示，运营人员会先对账号进行包装，在平日里对聊天对象嘘寒问暖，取得信任，一段时间后就可以将这些账号打包卖出。这名“中介”坦承，这些虚假账号很容易被不法分子用来从事违法犯罪活动，例如，在聊天时怂恿对方购买虚假股票等金融产品。

“不法分子会利用用户求偶心切的心理，先编造优质的个人条件，再慢慢用话术让受害者‘上钩’。最后，被害人往往会遭受情感创伤与财产损失双重打击。”一名办案民警告诉记者，近年来，“杀猪盘”频繁出现在婚恋App上，这类婚恋诈骗案件多有团伙作案、涉案数额大等特点。

加大对违法行为打击力度，引导平台强化规范

法律专家认为，互联网婚恋市场是技术革新下的产物，要通过法制规范维护其健康发展。根据我国网络安全法的相关规定，如果网络平台对注册账号审核不严，未要求用户提供真实身份信息，或者对不提供真实身份信息的用户提供相关服务，一旦账号被不法分子所用，相关平台需承担相应责任。

山东琴岛律师事务所律师王恩民表示，虽然诈骗犯罪与交友平台的匹配服务没有直接、必然联系，但婚恋App如果在审核管理上存在漏洞，应当承担相应的民事责任。对于屡次出现不法分子使用虚假账号进行诈骗的平台，监管部门要加强有针对性的关注并加大惩处力度。

中国政法大学知识产权研究中心研究员赵占领等专家认为，网络婚恋平台出现的诈骗案有一定隐蔽性，有的犯罪团伙甚至身处境外。监管涉及网信、市场监管、民政、公安等多个部门，相关部门应进一步形成监管协同机制，保护消费者权益。

公安部办案民警提示消费者，在进行网络交友时一定要擦亮眼睛，在未了解对方真实身份、意图的情况下，最好不要有经济往来。一旦对方提出借钱、转账、投资等要求，务必要三思而后行，以免给不法分子提供可乘之机。

（记者邵鲁文）

新华社济南3月20日电

世界睡眠日：拯救睡眠特“困”人

民生直通车

睡不着、睡不醒都要警惕

睡眠是生命健康不可缺少的源泉。然而，晚上难以入睡，睡眠质量不高等睡眠问题困扰着许多人。2023年3月21日是第23个世界睡眠日。专家提醒，不良的睡眠习惯可增加慢性疾病风险，拯救睡眠特“困”人需要“身心同治”，出现睡眠障碍要及时就医。

睡眠问题知多少？

“白天醒不了，夜里睡不着”“一夜能醒很多次，每次醒来都很难入睡”“别人睡醒一觉精神百倍，我睡一觉依然精神疲惫”……你是否也有这样的困惑？

失眠的原因有很多，要根据不同个体的情况来判断。朱梅说，最常见的就是精神原因，比

如精神紧张、焦虑、抑郁、恐惧、兴奋等；其次还有躯体因素，比如患者有疼痛、鼻塞、咳嗽或频繁起夜等问题；另外生活环境、生活方式的改变也会导致失眠，服用某些药物或者脑部病理因素与失眠都有可能存在直接关系。

北京安定医院抑郁症治疗中心五病区主任沙莎说，随着社会生活节奏不断加快、竞争压力逐渐增大，慢性睡眠生物节律紊乱导致的失眠也逐渐增多。表现为入睡困难、多次觉醒、睡眠不足或睡眠时相紊乱等非生理性睡眠。通俗来讲就是总体睡眠时间正常，而因为白天睡过多，夜晚出现失眠情况，在青少年、工作压力大的人群以及中老年人中多见。“建

议此类人群以调整睡眠分配为主要目标，白天尽可能保持觉醒状态，增加运动、工作等能量消耗，白天睡眠时间控制在半小时以内，把睡眠集中分配于夜晚。”

需要注意的是，睡眠时长存在个体差异，但凡事都有个“度”，睡眠过多也会出现健康问题。孟繁强介绍，夜间打鼾，尤其是伴有呼吸暂停的人，睡眠质量会明显变差，也会导致睡不醒；另外，患有抑郁症的人群，也会出现睡过多、睡不醒的症状，如果长期睡不醒且有明显的情绪问题，建议及早就医检查。

（记者侠克、谢海）

据新华社北京3月20日电



新华社发 商海春作

大学人民医院胡大一教授表示，治疗睡眠问题需要从单纯的生物模式转向社会、生物、精神、心理综合治疗。

胡大一介绍，睡眠障碍也是心血管疾病发病的因素之一，同时许多心血管疾病患者也伴随着睡眠问题。他建议，应当让睡眠情况成为心血管医生问诊的重要内容。

面对失眠问题，服用褪黑素成为许多人的新选择。“褪黑素有副作用，可能会导致第二天昏昏沉沉，长期吃对血压也可能产生影

响。”韩芳提醒，要科学慎重服用褪黑素，不能当做药品使用。

睡眠亦有罕见病 频繁“断电”要警惕

“在夜晚，我看到床会感到害怕，不敢睡觉，夜里我总是每15至30分钟就醒来一次，就算艰难入睡也会有光怪陆离的梦。”患有发作性睡病的患者冬冬说，假使自己在白天驾车，都有可能猝倒发作、突然入睡。

韩芳介绍，冬冬所罹患的是一种在我国人人群中发病率两千分之一左右的罕见病——发作性睡病。当许多睡眠障碍患者苦于无法“睡饱”的时候，发作性睡病患者却在另一个极端，他们常常随时随地不由自主地入睡。在生活中，部分发作性睡病的儿童患者，因为特别能睡、注意力不集中，往往被误解为“懒惰”；而有的患者可能突然瘫倒在地，常被误认为低血糖；同时，患者还普遍出现夜间睡眠不安、整夜做梦的情况。

近年来，医学界和社会公众对睡眠健康的关注度越来越高，但仍存在由于对睡眠疾病认知不足带来的漏诊和误诊问题。同时，作为一项慢性睡眠障碍罕见病，发作性睡病同其他罕见病一样存在诊断难、治疗难、用药难等问题。

“我们家孩子出现症状后，一开始被初步诊断为神经衰弱或精神分裂，直到后来我们向睡眠医学方向就诊，才得到了确诊。”来自天津的患者家长海女士表示，让更多人了解发作性睡病的症状，从而提高对该疾病的认识和治疗水平对患者和患者家庭意义重大。

专家表示，30多年来，我国睡眠诊疗中心由零星个位数已发展到3000多个，在发作性睡病等方面有了领先世界的高水平研究成果，但总体对睡眠疾病的诊断能力仍然较弱。应进一步提升睡眠医学交叉学科建设，加速提高相关药物研发及临床治疗水平。

（记者徐鹏航、顾天成、宋晨）

新华社北京3月20日电

睡眠问题需要“身心同治”

睡眠是身心健康的一个重要决定因素，几乎影响所有生理系统。韩芳表示，睡眠可以帮助身体修复和恢复能量，改善免疫系统和心情，同时也有助于大脑记忆和学习能力的发展。不良的睡眠习惯会导致失眠、疲劳、焦虑、抑郁等问题，并可能增加慢性疾病的风

险。睡眠和精神、情绪问题密切相关，因此睡眠问题的治疗往往需要“身心同治”。“大部分焦虑、抑郁患者都有睡眠障碍，单纯使用睡眠药物不能从根源上解决问题，需要配合抗抑郁、抗焦虑治疗才能达到良好的效果。”北京