网络评价不可或缺,但有人将写差评当成牟利手段,有人因给差评遭到报复

网络差评的“红”与“黑”

专家指出,不能让职业差评师恣意妄为,但也要充分保障消费者的“差评权”

本报记者 李国

阅读提示

近日,广州警方破获一起“职业差评师”团伙案件,揭开了“职业差评师”敲诈网购经营者、扰乱网购经济的内幕。不过,也有消费者因给“差评”遭到商家报复或者起诉的情况。对此,专家表示,不能让职业差评师恣意妄为,但也要充分保障消费者的“差评权”。若消费者的“差评”不存在虚构事实、诽谤、诋毁等不良动机和目的,就不构成对经营者的名誉侵权。

近日,广东警方破获的一起案件显示,“职业差评师”不仅向商家恶意索赔,还通过组建“打假退赔学习群”、传授敲诈商家的方法和“话术”等,团伙作案。

记者采访发现,现实中,有一些不法分子看到了网络评价存在的“商机”,把“写差评”或“制造刷屏的评论”当成“职业”,通过故意给商家“泼脏水”来获取好处。这不仅损害商家合法权益,影响大众创业就业,也对消费者形成误导,破坏网络消费环境。

不过,此前也有媒体报道,上海一女子因点外卖给了差评,遭到外卖员上门报复、砸门、辱骂恐吓,还被勒索200元的“赔偿”。当事人报警后,外卖员因寻衅滋事被拘留10日,而该女子也因为怕后期报复而被迫搬家。

对此,专家指出,网络评价不可或缺,它对于促进商家诚实经营、打造品牌意义重大。对于社会而言,不能让职业差评师恣意妄为,但也要充分保障消费者的“差评权”。

发差评进行敲诈甚至明码标价“接活”

有媒体近日报道,来自安徽合肥的汪小军经营一家蛋糕店多年,信誉一直良好,但在某电商平台上,竟然被人投诉说“蛋糕中有虫子”。据办案民警介绍,这一团伙以“公益打假”为名,通过组织未成年人及各类闲散人员制造“网上碰瓷”,以恶意评论、灌水等施压手段要挟网店商家,索要“保护费”,在电商平台上形成恶劣影响。

记者采访了解到,极少数“职业差评师”经常盯着新开的店铺,先发多条差评,再进行敲诈,同时不断提升“删差评”的价码,给店家施压。面对“职业差评师”的敲诈,有的店铺被迫暂时关闭,有的店铺则花钱“消灾”。“职业差评师”团队不仅暗中操作,有的甚至明码标价地“接活”,甚至被一些店铺作为工具,用来打击竞争对手,有的6元就能买一条差评。

重庆工商大学教授莫远明在接受记者采访时表示,平台难以精准识别恶意差评,给了“职业差评师”可乘之机。有店铺向平台反映恶意差评的情况,但平台的客服人员表示只能删除部分被识别为恶意评价的内容,其他差评因证据不足难以处理,商家依旧持续收到恶意差评;而且遭遇恶意差评的店铺数量多,但单个店铺的直接损失较少,给公安机关立案侦查带来困难,店主维权并不容易。

无不良动机和目的的差评不构成侵权

有人将写差评当成牟利手段,但有人因给差评遭到报复。近年来,点差评后,消费者遭到商家、外卖员骚扰,甚至发生伤人事件的情况屡屡发生。

对此,专家表示,对于消费者的“差评权”,也要充分保障。前不久,重庆江北区人民法院审理了一起针对经营者的网络差评案,法院最终判决消费者不构成名誉侵权。

2020年3月30日,陶某某、郝某等人在重庆江北区某餐饮服务部开设的自助烤肉店用餐,郝某于用餐次日发生急性呕吐腹泻症状,经诊断为急性胃肠炎,遂在某网该店的评论区发表了内容为怀疑菜品不新鲜导致呕吐腹泻的评论,并向市场监管部门进行了投诉。

此后,郝某、陶某某发了差评。该餐饮服务部认为,陶某某、郝某侵害了其店的名誉权,遂诉至法院,要求判令二人删除在某网上发表的不当言论并赔礼道歉,另赔偿经营损失、律师服务费25000元。

重庆江北区人民法院审理认为,郝某在用餐后的次日确实发生急性呕吐腹泻症状并就医治疗,而且向市场监管部门进行了投诉举报,可见其评论具有事实依据,亦符合不具备医学专业知识的普通公众认知,不存在故意捏造或虚构事实。于是,驳回江北区某餐饮服务部的诉讼请求。判决后,双方均未上诉。

重庆江北区人民法院法官认为,消费者在网络平台上对经营者发表反映其主观真实感受的负面评价,若不存在虚构事实、诽谤、诋毁等不良动机和目的,不构成对经营者的名誉侵权。

平台应用技术手段保障合法权益

莫远明认为,商家在面对“职业差评师”的敲诈时,应该鼓起勇气,敢于同其作斗争,在一定程度上也会缓解自身遭遇的维权困境,遏制恶意差评现象。他表示,随着大数据、人工智能等技术逐渐成熟,相关平台应该逐渐提高识别差评的精准度。纵然“职业差评师”会通过“买账号”“游击战”等方式逃避监管,但是平台还是可以主动作为,根据商家提供的信息,从普通消费者中甄别出“职业差评师”,进而从源头上掐断恶意差评。

莫远明呼吁有关部门健全“职业差评师”治理的相关法律法规,强化监管措施,畅通网络举报通道。对“职业差评师”涉嫌扰乱公司正常经营秩序,或者进行污蔑造谣的,公安机关和市场监管部门应当加大打击力度。

关于保障消费者的“差评权”问题,相关专家表示,经营者选择在网络平台上经营其店铺即视为其同意接受该平台设置的消费者评价机制,消费者有权使用评价机制对店铺的服务或环境给予真实的评价,对此经营者应当给予必要的宽容。对于平台来讲,应建立制度性的保护措施,通过技术手段在订单完成后,对消费者信息进行隐藏,并设立“匿名评价”选项,由消费者本人选择评价公开的方式。

第四届进博会开幕倒计时200天宣介活动在沪举行

这是4月18日拍摄的第四届进博会部分参展商参展签约仪式现场。

当日,第四届中国国际进口博览会开幕倒计时200天宣介活动在国家会展中心(上海)举行。第四届进博会将继续发挥国际采购、投资促进、人文交流、开放合作“四大平台”功能,强化国内大循环为主、国内国际双循环相互促进的“窗口”作用,目前各项筹备工作正稳步推进。 新华社记者 方喆 摄

在原材料选择、添加剂使用等方面随意性较强,北京市消协发出消费提示——

电子烟隐患多,未成年人碰不得

本报讯 (记者杨召奎)近年来,一些电子烟企业以年轻人作为营销重点,用“帮助戒烟”“健康无害”等违背客观事实的宣传误导消费者,并将电子烟标榜为“年轻”“时尚”“潮流”的代表诱导未成年人,使得电子烟在年轻人群体呈现流行趋势。对此,北京市消费者协会日前发布消费提示:电子烟隐患多,未成年人碰不得,建议尽快建立健全有关电子烟产品的相关标准,并完善监管规则。

2018年8月,国家烟草专卖局和国家市场监管总局联合发布的《关于禁止向未成年人出售电子烟的通告》明确,为加强对未成年人身心健康的社会保护,各类市场主体不得向未成年人出售电子烟。电子烟作为卷烟等传统烟草制品的补充,其自身存在较大的安全和健康风险。

北京市消协有关负责人指出,目前,我国还没有正式颁布电子烟的国家标准,市场上在售的各类电子烟产品,在原材料选择、添加剂使用、工艺设计、质量控制等方面随意性较强,电子烟产品质量参差不齐,部分产品可能存在烟油泄漏、劣质电池、不安全成分添加等质量安全隐患。因此,对可能危及人身财产安全的电子烟产品,经营者应当向消费者做出真实的说明和明确的警示,尤其不得做出虚假或者引人误解的宣传,切实维护消费者的合法权益。

为此,北京市消协建议,应尽快建立健全有关电子烟产品的相关标准并完善监管规则,从生产、工艺、销售等多个方面对电子烟产品进行明确具体规定,为行业监管和市场规范提供标准依据。相关部门应持续加强对电子烟产品的监管力度,严厉查处违规生产、销售电子烟的行为。

3D打印技术亮相博览会

4月18日,在第十四届中国·北方(平乡)国际自行车、童车玩具博览会上,客商被3D打印的童车模型吸引。

近年来,河北省邢台市平乡县通过举办博览会促产业提质升级,首次出现在本届博览会的3D打印技术,将为平乡自行车、童车、玩具的设计研发助力,加快产品升级迭代。 柴更利 摄/人民图片

青海6项执法行动保护水生野生动物

本报讯 (记者邢生祥)记者从青海省农业农村厅获悉,青海日前启动“渔政亮剑2021”系列专项执法行动,重点安排有长江流域青海段禁捕、青海湖封湖育鱼、黄河流域禁渔和渔业安全生产、水生野生动物保护和规范利用等6项执法行动。

在长江流域青海段禁捕专项执法行动方面,青海渔政部门将按照全覆盖、无死角的要求,加强重点水域走访摸排,持续打击“电毒炸”“绝户网”等各类非法捕捞和破坏珍稀濒危水生生物行为,加强渔船、渔具销售环节管控,全面禁止垂钓,消除非法捕捞隐患。

在青海湖封湖育鱼专项执法行动方面,该省以夏季洄游期和冬季冰封期为重点执法时段,以环青海湖各县乡、旅游景区、游客集散地为重点区域,组织开展水上、陆地检查和交叉执法,对非法捕捞、收购、加工、销售等破坏青海湖裸鲤资源的违法行为进行整治。

吉林“十条政策”推进“秸秆变肉”

本报讯 (记者柳姗姗 彭冰)为加快推进“秸秆变肉”工程暨千万头肉牛工程建设,吉林省政府近日制定出台《吉林省做大做强肉牛产业十条政策措施》,提出通过设立肉牛产业发展专项基金、支持肉牛精深加工和品牌创建、支持肉牛保险和融资创新等举措,加快推进肉牛产业做大做强。

吉林省是农业大省,年产农作物秸秆4000多万吨。2020年10月16日,省政府出台了《吉林省“秸秆变肉”工程实施方案》,明确以发展肉牛、肉羊、奶牛和梅花鹿四大产业为支撑,构建秸秆饲料产业集群,大力发展农牧循环经济,全省肉牛饲养量力争增加500万头,肉羊饲养量力争增加200万只以上。2020年,全省饲料化利用秸秆934.6万吨,占秸秆总量的23.3%,同比提高5.3个百分点,居秸秆“五化”利用之首。

按照措施要求,吉林将对年度新增肉牛存栏排名前10位的县(市、区),每年在中央和省级可用于支持畜牧业相关转移支付资金分配时给予奖励。

贵州新政策让企业享受税收优惠更便捷

本报讯 (记者李丰)日前,记者从贵州省西部大开发鼓励类产业企业所得税优惠政策新闻发布会上获悉,贵州省发展改革委、省税务局联合制定的《确认西部地区鼓励类产业项目管理办法》(以下简称《管理办法》)已于近日印发实施。

贵州省发展改革委副主任张志宏介绍说,此次印发实施的《管理办法》共11条,主要包括享受西部大开发企业所得税政策的主体、受理确认该省鼓励类产业项目的条件、企业应当提交的主要资料、确认的程序和时限、确认需要审核的内容及具体审核方式等。

“《管理办法》更加注重创新服务优化营商环境,让企业享受优惠方式更便捷。”贵州省税务局总经济师刘辉表示,根据《管理办法》,企业享受西部大开发企业所得税政策事项采取“自行判别、申报享受、相关资料留存备查”的办理方式,即企业通过填报企业所得税纳税申报表,留存相关资料备查,即可享受税收优惠。税务机关在后续管理中,不能准确判定企业主营业务是否属于西部地区鼓励类产业项目时,可提请发展改革部门协助确认。同时,发展改革部门、税务机关还提供提前确认服务,企业预缴申报享受优惠后,在年度汇算清缴前,可以申请提前确认,放心享受税收优惠。

据了解,贵州新增鼓励类产业从原来的31条扩增到45条。本轮西部大开发企业所得税政策将符合鼓励类产业项目的主营业务收入占企业收入总额的比例从70%以上降低为60%以上,进一步降低了政策门槛。同时,延续执行西部地区的鼓励类产业企业减按15%的税率征收企业所得税支持政策。

节假日酒店大幅涨价,到底合不合理?

经济观察

本报记者 杨召奎

随着防疫形势稳定、疫苗接种率的提高,国内旅游业回暖,即将到来的“五一”假期被业内认为有望成为“史上最热黄金周”。

由于游客的出游热情高涨,一些热门地区酒店的价格也水涨船高,部分地区的酒店平均价格甚至超过了疫情前水平。

同程旅行近日发布的《2021年“五一”假期居民出行预测报告》显示,涨价是今年“五一”长假旅行消费最突出的特征之一。其中,秦皇岛(同比涨幅222.2%)、珠海(同比涨幅183.2%)、青岛(同比涨幅163.9%)、汕头(同比涨幅147.1%)、扬州(同比涨幅87.1%)、上海(同比涨幅77.6%)、广州(同比涨幅76.8%)、厦门(同比涨幅67.2%)、嘉兴(同比涨幅49.5%)、三亚(同比涨幅37.3%)。是目前为止酒店价格同比涨幅最高的10个旅游城市。

在此背景下,一些游客一边订酒店,一边喊贵。事实上,不止是今年“五一”,每逢节假日,酒店的价格都会一定程度上涨。那么,酒店大幅涨价的做法到底合理吗?

从法律层面来讲,我国价格法规定的价格有3种:市场调节价、政府指导价、政府定价。

一般来讲,酒店实行市场调节价,只要明码标价就不涉嫌违法违规。但有的地方,在特殊时期,也对酒店实行政府指导价。例如,今年消博会期间,海口所有旅游饭店客房价格将实行政府指导价。在实施政府指导价期间,海口所有旅游饭店的客房实际交易价格,不得高于2019年3月1日至5月31日期间该旅游饭店同等房型、同等服务条件客房的最高交易价格。今年春节期间,海口也曾对酒店客房实行政府指导价管理。

从经济学角度讲,供求关系决定价格。节假日期间,一些热门城市、热门景点游客井喷,这些城市和景点周边,对于酒店的需求大幅增加,酒店价格必然会上涨。此外,酒店的从业者在节假日坚持工作,酒店的用工成本也会提高,酒店涨价也有合理之处。

不过,有消费者指出,酒店适度涨价可以理解,但如果动辄翻番、甚至几倍似乎也不甚合理。还有消费者表示,除了价格,质量也很重要,只要酒店明码标价且能提供符合价格的服务,那么价格高点也可以接受。

记者在新浪黑猫投诉平台发现,有的消费者吐槽预订的酒店,其实际环境、卫生情况与宣传图片严重不符;有的消费者反映预订成功后到酒店时却被告知客房已满;有的消费者反映在某旅游平台上支付的价格比酒店前台的报价要高出不少;还有的消费者投诉酒店存在安全隐患,玻璃门炸裂致人受伤。

因此,解决节假日酒店大幅涨价困局,需要监管部门和酒店方面共同努力。监管部门应加大监管力度,严厉打击那些不明码标价、坐地起价、串通涨价、虚假宣传等违法违规行为,维护消费者的合法权益,不能让个别不良商家损害城市的形象。酒店方面也要明白,节假日适当涨价可以,但不能任性而为,在涨价的同时还要做好服务,否则可能失去良好口碑。事实上,优质的服务,良好的口碑,对于一个城市的旅游业而言愈发重要。

从长远来讲,还要从空间和时间上对人群进行分流,缓解一些地方酒店供不应求的情况。比如,加大优质旅游资源的供给,开发更多特色旅游项目,增加热门地区酒店、民宿的供给;政府部门、在线旅游平台可以发挥大数据优势,对热门旅游目的地提供旅游市场的预测与公示,分流旅游人群,避免游客向少数热门景点扎堆。此外,落实带薪休假政策,引导游客错峰出游等。

二连浩特铁路口岸通道运量稳步增长

伴随着国家“一带一路”倡议深入推进,二连浩特铁路口岸通道运量实现稳步增长。截至4月15日,二连浩特铁路口岸进出口运量完成479.03万吨,同比增长0.6% 。中欧班列经二连浩特铁路口岸出入境693列,同比增长43.8%。

图为4月16日,中欧班列集装箱在紧锣密鼓进行调配装车作业。 唐哲 摄

本报社址: 北京市东城区安德路甲61号 邮政编码:100718 定价:全年352元 每季88元 2月29.26元 其余月29.34元 零售:逢4版0.56元 逢8版1.12元 广告经营许可证京东工商广字0184号 工人日报社印刷厂印刷