

在网购评价中藏有哪些猫腻



日前,全国首例个人通过创建平台、组织会员刷单炒信并从中牟利而获罪的案件,在杭州市余杭区人民法院公开宣判。能够为消费者消费决策提供更多有效信息的网购评价,却被有些卖家恶意操纵,严重破坏了网购信用体系。网购评价中有哪些猫腻?消费者对网购中的好评差评如何看待?怎样构建更加合理的网购评价体系?请看调查。

刷单炒信成牟利工具

移花接木、好评返现、差评打压,网评背后的利益链严重侵害网购诚信体系

“只要商品质量说得过去,我一般不跟商家计较,但这次真忍不了。”前不久,河北石家庄市民吴淇在某电商网站看中一款正在打折的电风扇,价格比商场便宜不少。“风扇质量很好”“价格真划算”“风扇噪音小”……看到3000多条评价中几乎清一色的好评,吴淇毫不犹豫地下了单。

收到风扇后,吴淇发现样式、颜色和网店图片上的很不一致。卖家客服解释说:“这是正常现象,产品会存在一定的色差,不影响使用。”更让吴淇无法接受的是,风扇安装好后,扇页摇摇晃晃,还存在定时装置故障等问题。联系卖家客服要求退货,对方却称:“已经安装使用的风扇不能退换。”

“这样的商品,好评怎么这么多?”吴淇仔细查看后发现,该商品评论区的很多评价都是针对一款“迷你小风扇”的,并不是针对自己购买的落地扇。原来,他碰到了一种隐蔽的“刷单”方式——商家低价促销“迷你小风扇”刷高销量、获取好评,然后再将同一“货架”上的商品更换成落地风扇。之前的评价被“移花接木”,顾客稍不留意就会上当受骗。

有多年经营经验的网店店主张楠楠说,刷单炒信、购买信誉在业内非常普遍,“店主之间可以互刷好评,也有的拉亲戚朋友来帮忙。最常用的就是‘好评返现’,只要顾客给了好评,就送几元到几十元不等的返现奖励。更有甚者,直接花钱请刷单公司刷好评。”

另一方面,“买家差评”有时也会成为牟利工具。张楠楠说:“我就碰到过专业给差评的,对方直接说花100元就可以改成好评。还有的人或机构专门删除中差评、代店主打压对手。”

北京邮电大学电子商务中心主任胡桃说,网店刷好评、炒信用目前已经衍生为灰色产业链,刷单、刷信誉等兼职层出不穷。“这会造‘劣币驱逐良币’现象,某些卖家刷好评、刷信誉的同时,遵守平台规则的店家利益就会受到侵害。”

虚假评价背后有套路

关注追加评论、留心店主回复等,可有效分辨真假评价,保留聊天记录有利于消费维权

近日,全国首例个人通过创建平台、组织会员刷单炒信并从中牟利而获罪的案件在杭州市余杭区人民法院公开宣判。“90后”被告人李某因犯非法经营罪,被判处有期徒刑5年6个月,连同此前已宣判的侵犯公民个人信息罪予以并罚后,法院决定对其执行有期徒刑5年9个月。

工商总局曾发布报告称,网购中的信用评价问题是制约电商发展的障碍之一。中国政法大学资本金融研究院副院长武长海认为,信任是互联网经济的基础,网店刷单不仅违法,而且严重危害了公众对于互联网经济的信任感。

“我网购时一定会看评价,而且更关注追加评价。”山西大同居民李王说,刷单极少会回头给追加评价的,与首次评价时间差几天的评价,可信度更高。对于中差评,李玉并不会特别在意。“这可能只是商品批次问题。少量的中差评反而会引来卖家注意,能提醒他们提高商品质量。”

“不管好评有多少,只要有几个差评说商品质量不行,我就不想买了。”大连某传媒公司职员魏建东说,尤其要当心说商品包装有问题的评价,因为包装质量差是伪劣产品的通病。

华中科技大学新闻与信息传播学院副教授于婷婷说,网购平台的用户评价本来用于为消费者提供一个相对“对称”的信息环境,但负面评价往往更能影响消费决策,因为消费者能从负面评价中感知到更多风险。

分辨评价的可靠程度是有技巧的。“最重要的还是看评价内容,凡是出现‘帮朋友买的,朋友很喜欢’‘第二次购买了’这类话,就是比较明显的刻意编造痕迹。因为如果不是快消品,二次购买的概率往往不大。”李玉说,如果评论能清楚地写出商品优缺点,其可信度就比较高。

也有业内人士提醒,如果一件商品的评价中都是长篇评价,表面上看起来信息量很大,却需要谨慎看待,因为大部分买家都是习惯默认评价或只给出简短扼要评价的。

一位电商平台从业者建议,消费者在购买前可以询问店家客服是否为实物拍摄,并针对细节详细提问,这样可以留下证据,如果收到的产品与描述不符,就可以根据聊天记录依法维权。

网评体系须优化改进

优化电商平台评价系统设置,将社会诚信体系与网评体系对接,让网评更真实可信

有电商平台曾被曝光涉嫌修改用户评价,顾客的“中评”和“差评”在一段时间后全部改为“好评”。在一些平台看来,“差评”多了会影响网店声誉,所以要把差评率控制在一定比例范围内。胡桃说:“用户评价也是平台对买卖双方信誉度评价的重要组成部分。作为平台规则的制定者,网络交易平台必须保证网购评价的公平公正,对违规行为应加大处罚力度。”

有专家建议,平台服务商可以与专业信用服务企业合作,建立在线评价质量评估体系,有效管理用户评价。平台可对评价做出相应的评估和筛选,客观公正的评价打上优质评价的标签,也可推出消费者对网评的打分机制,将高分评价置顶,让优质评价自然凸显。

据了解,许多电商平台已开始采取措施规范网购评价。天猫于去年底修改了管理规则,明令禁止“好评返现”,同时对违反规则的商家作出更加严厉的处罚。淘宝的商品评价体系也有了改变,如果买家没有评价的话,系统不再默认为好评,而是会显示“此用户没有填写评价”字样。

北京市民宋紫建议,网购平台的评价系统设置应不断改进,“网站要关注用户评论的相关属性,建立模块化的在线评价体系;把商铺的评价和商品的评价区分开。同时,应提供明确的评价内容分类,而不是单纯的好、中、差。”

对于商家而言,建立良好的沟通机制也很关键。于婷婷认为,避免“坏事传千里”其实很简单,就是建立畅通的售后服务沟通渠道,了解客户差评的原因并积极解决。

“消费者本身也要珍惜手中的评价权。有研究机构统计表明,只有6%的消费者会在购物后留下评价。”胡桃认为,网购时参考别人的评价但自己却不评价不可取。因为消费者只有积极主动地给出客观评论,才能更好地维护网购信用体系,也能帮助好产品获得更多认可。

相关专家还建议,应进一步完善社会诚信体系与网络交易诚信评价体系的对接,甚至可以将用户网评与个人信用相关联。此外,还应加强实名认证,以防止商家大量雇用“刷手”刷信誉。

据《人民日报》

酒后盗窃 顺走女婴抛楼下

深夜进入杨女士家中偷走一台平板电脑后,保安赵某又顺手将杨女士4个月大的女儿抱走。在被发现后逃跑过程中,赵某将女婴从四五米高处扔下,所幸孩子没有受重伤。最终赵某被小区居民控制。

近日,被控涉嫌拐骗儿童罪和盗窃罪的赵某在房山法院受审。在法庭上,赵某表示认罪。他表示自己之所以要把孩子抱走,是因为酒喝多了,神志不清。

事件 一保安入室盗窃 顺走女婴 扔楼下

26岁的被告人赵某案发前在奥特莱斯房山店担任保安。他平时住在保安宿舍里,宿舍也在涉案小区。

房山检察院指控,2016年9月14日零时,赵某酒后来到房山区长阳镇某小区8号楼4单元准备入户实施盗窃。赵某发现其中一户防盗门未锁,于是将防盗门打开进入被害人杨女士家中,趁被害人熟睡之机,窃走放在客厅茶几上的苹果平板电脑并将杨女士4个月大的女儿抱走。

赵某在逃跑过程中,将平板电脑藏在8号楼前草丛中,并将孩子扔至8号楼2单元一层北侧地下室院内。1时许,婴儿被其父亲找到。后经鉴定,被盗平板电脑价格为2419元。

赵某在逃离现场的过程中被杨女士及其家人、邻居抓获。

检方认为,赵某偷盗婴幼儿,使不满十四周岁的未成年人脱离监护人;以非法占有为目的,入户秘密窃取他人财物,数额较大,应当以拐骗儿童罪、盗窃罪追究其刑事责任。

庭审 被告人:“没想到被害人家里没锁门”

上午9点45分,穿着大裤衩的赵某被两名法警带到法庭。在法庭上,赵某表示认罪。

赵某是云南省人,只有小学文化,说话有些结巴。他说今年8月他从老家来北京打工,案发前到了房山区一家保安公司工作。头天晚上下班后自己一个人吃饭时喝了两斤白酒和啤酒,“我平时最多的时候能喝一斤白酒。当天我喝得有点多,感觉晕乎乎。”

赵某说,因为兜里没钱,再加上手机坏了,于是就想偷点东西或者偷个手机。之所以要把孩子抱走,赵某说是因为酒喝多了,自己神志不清。“我认罪,知道自己做错了事”。

当天来到事发小区,赵某就在小区里试着拽每个楼的单元门,正好拽到一栋楼的4单元门时,单元门没锁着,赵某就进到了4单元门里。“然后我就从一层开始试着开各户的防盗门。当时我是走楼梯上的楼,也记不清是在第三层还是第四层。在一家门前,我用手往下一压门把手,就把这户的门打开了。”赵某说,开了门之后他就进到了屋里,在客厅的茶几上看见一个苹果平板电脑,就把平板电脑拿起来了。

“之后我看见沙发上睡着一个女的,在这个女的腰部还躺着一个睡觉的婴儿。当时我就摸了这个婴儿的头部一下,然后我就把婴儿抱到了怀里,拿着平板电脑出了屋门。”赵某说,他出了单元门后,怕别人看见,就把平板电脑放在了草地的小树根下边,把孩子也放在那里了。

放完孩子之后,孩子哭了,于是赵某把孩子抱起来从右手边的绿地树林里穿到了这栋楼的后边。“在走的过程中我就发现有喊叫声,好像有人在追我了,然后我就把孩子扔在了楼下的一个地下室院里。”

由于没有找到藏身之所,赵某在逃离现场的过程中被杨女士及其家人、邻居抓获。公诉人出具了医院对孩子的检查结果,大夫的诊断结果是孩子为轻型颅脑损伤,脑震荡,多处软组织挫伤,骨折。

在法庭上,公诉人提出量刑建议,对

于盗窃罪,建议判处6个月至1年有期徒刑,对于拐骗儿童罪,建议判处一年至二年有期徒刑。

证言 受害人母亲:醒来发现家里进了人

被扔婴儿的母亲姓杨,在法庭上,公诉人宣读了杨女士的证言。

杨女士说,2016年9月13日22时左右,她在睡觉,零点左右听到有响动就醒了,突然就看见门厅有一个高瘦高瘦的背影,接着对方就开门出去了。“紧接着我就赶紧起来招呼家里人,发现4个月大的女儿不见了,然后我们家里人就一起往外跑,边跑边喊:抓小偷,偷孩子了。”

杨女士丈夫最先发现的孩子,孩子是在8号楼一单元后面北侧地下室外的土地上发现的。在邻居的帮助下,孩子被从地下室里抱出来。准备上楼时,走到4单元门口看到了偷孩子的男子,很多群众上来把他控制住了,杨女士丈夫赶紧报了警。

“我们都不认识那个男子。当时我们看了看孩子,幸好没有什么事。”杨女士说,后来有邻居发现,在楼前面的草丛中有她家丢的一台平板电脑。杨女士说,当晚记不清家里的防盗门锁没锁了。他们发现,在屋里的客厅里有一根没有抽完的烟,应该是小偷留下的。

小区居民:孩子被扔处高四五米

该小区居民崔先生说,当时盗窃孩子的男子把孩子扔在了他家窗台下面。“大概是晚上12点多,我和爱人先是听见了一声婴儿的哭声。起初我们并没有在意,但是孩子的哭声一直不断,而且感觉就在我家窗台下面。”于是,他拿手电一照,发现是一个还在襁褓里的孩子,面朝上躺着。

“我和爱人赶紧跑到一层,这时候孩子爸妈追了过来。孩子爸爸一下就跳了下去。我和另外一名赶过来的邻居跑到一旁去拿梯子,然后下去将孩子抱了出来。”崔先生说。

崔先生说,孩子从三米高的二层被扔到半地下的阳台,高度差有四五米,能够平安无事真是命大。

另外一名帮忙的邻居高先生说,他们救出孩子之后,孩子爸爸说,偷孩子的人就在附近,希望大家帮忙一起把人抓住。“当时我们小区里得有20多人去抓小偷。小偷发现没有路了被我们拦下来了。最后,在楼道内将他堵住。”高先生说,这名嫌疑人满身酒气,已经快虚脱了。“很多人知道他把孩子从楼上扔下来,气得上来就打,这男的也不躲。”

探访 藏孩子地下室已被封闭

上午十点,记者来到女婴徐某所在的小区。记者看到,在被害人所住的院子门口有门禁,也有保安在执勤。一名小区居民刷卡进入后,记者随后进入,保安没有查问。

记者来到徐某家中,只有徐某的爷爷在家。对于去年发生的事,徐某的爷爷不愿意多谈,“我知道那个案子今天开庭,法院该怎么判就怎么判,这件事过去了,不想再理了。”

在小区内,记者遇到了刚买菜回来的小区居民李大妈。记者问到徐某的情况,李大妈说:“现在孩子都会走路了,有时候在小区陪孙女玩能碰到。”记者问到小区有好几道门禁,该男子是怎么进去的,李大妈说:“谁知道呢?前面有人进,在门没有关紧的时候,后面的人就可以随时进入。”

记者随后又询问了几位小区的居民,均表示知道去年发生的事。记者在该小区看到外卖员、快递员都可以随意出入。当时藏孩子的地下室已经被封闭起来了。小区张阿姨说:“小区里还是挺安全的,到处都是监控,偷了孩子,跑都跑不了。”

据《法制晚报》