中国改革报 CHINA REFORM DAILY
2020.12.04 星期五
本版编辑：刘梦雨 Email：crd_xyzhg@163.com 热线：(010)56805038

遭遇差评“碰瓷” 商家有苦难言

“职业差评师”以恶意差评要挟卖家、干扰买家，损害了电子商务营商环境，践踏市场信用体系。
对于“职业差评师”的治理，商家和平台都应担起责任，共同维护市场运行的稳定性

□ 韩丹东 苏欣雨

据媒体报道，近日，在外卖平台开店的赵某称遇到了“职业差评师”，差评大多和食品卫生相关，对方索要1800元删差评未果，他的新店被恶意差评半个月，导致销量和评分急转下降。与此同时，广州一家店主也被“职业差评师”勒索，最终支付1300元息事宁人。

顾名思义，“职业差评师”就是指依靠差评谋生的人。他们活跃于各大电商外卖平台，或利用商家惧怕差评的心理，进行大额勒索；或形成组织，帮竞争商家“刷单”打压店铺。这些行为的动机并非为净化市场，而是通过所谓的“维权”进行牟利，给市场秩序造成了严重的不良影响，让不少商家“哑巴吃黄连，有苦说不出”。

利用差评勒索钱财 受害商家有苦难言

10月22日，外卖商家赵某发现自己的店一天内连续收到7条负面评价。这些负面评价多和食品卫生相关，有顾客表示吃出了蟑螂腿，牛肉发臭，还有鸡蛋和青菜都是生的，等等。对这些差评，赵某颇感意外，因为平日他对新开的店格外用心，卫生品质把关也极为严格。

当晚，一陌生人加他微信发来“差评”截图，要挟“1200全删”，不转账不删差评。至此，赵某才知道自己遇上了“职业差评师”。

“职业差评师”在购买商品后，会以商品存在瑕疵为由，向商家勒索钱财牟利。其评论内容往往文不对题，子虚乌有，更有甚者伪造“证据”以证明差评的可信性。

外卖商家张某称，近日他也遇到了“职业差评师”，对方在购买他们家的馍之后，谎称自己牙齿受损，并出示了一份医院检测报告，索要800元医疗费。在寻求医生的专业判断后，张某发现了其中端倪——这病是长久形成而非食物导致。

无独有偶，外卖商家周某称自己常常受到“差评”勒索钱财，“身体不适”的理由最多。这种理由核实难度大，对商家名誉危害高，迫使很多商家不得不花钱保住自家店铺。

“差评”本是消费者捍卫权益的武器，却被不法分子利用，衍生出“职业差评师”这一荒诞职业。“职业差评师”假借差评，因自我私欲而强加罪名给商家，还通过恐吓威胁等手段勒索钱财，其本质上是一种违法行为。

此前已有此类案例被警方处理。2017年3月，淘宝店主童某收到了一条有些奇怪的差评。童某提出退款退货、让对方凭票报销维修费用等各种解决方案，买家都不接受。一番沟通后，对方提出索要8888元“补偿”，还不退还电脑。此后，对方多次敲诈童某，童某最终选择报警。其后，深圳龙华警方抓获了曾某等7名利用差评敲诈勒索商家的犯罪嫌疑人。

“根据消费者权益保护法，如果仅就产品本身的质量问题与商家进行平等的协商，从而在合理的范围内获得赔偿款，其行为可以理解为正当维权，应当予以支持。”中国传媒大学文化产业管理学院法律系主任郑宁说，如果“职业差评师”借打假之名向商家勒索钱财牟利，以差评、投诉、诉讼及向商家发送虚假律师函等手段相威胁，达到勒索财物、占为己有的非法目的，其行为构成敲诈勒索罪。

贵州师范大学法学院吴旭梦博士说，“职业差评师”通过敲诈勒索获得非法利益，这已经突破了法律的底线：夸大、无中生有的行为毁坏商家名誉，涉嫌违法；勒索钱财的金额达到一定程度，涉嫌敲诈勒索罪。

在北京志霖律师事务所副主任赵占领看来，“职业差评师”如果是故意给商家虚假评价，以此向商家索取钱财，这符合敲诈勒索的基本条件，只要达到法律规定的门槛，就涉及敲诈勒索刑事犯罪；如果受雇于商家的竞争对手，恶意差评刷单，这是在商业中属于不正当竞争行为，进行差评刷单的机构或者个人与雇主构成共犯，一起构成不正当竞争，承担连带责任。

恶意差评成本很低 监管缺位乱象丛生

外卖商家张某称，他们片区有专门做“职业差评师”的团伙，不少销量高的大店铺都中了招，被勒索了不少钱财。“好多像那些比较大的商家，也有过这种被敲诈的经历，几千几千地往外赔，不可能不做生意。”

据了解，职业差评师的威力巨大，能让外卖商家的店铺评分和销量呈断崖式下滑，很多外卖商家对这样的行为束手无策。

为何任由“职业差评员”逍遥法外？郑宁说，其一是电商平台评价机制的影响。由于商家的业绩和店铺的信誉关系极大，消费者往往会通过好评差评作为选择的依据。同时，平台通过商家信誉来进行推流，在这个“流量为王”的时代，减少推流就大大减少了客单量。其二是平台的监管漏洞。由于“职业差评师”的隐蔽性，除非有大量的差评，否则平台很难监测出来。

外卖商家周某告诉《法治日报》记者，自己之前被恶意差评一周，客单量减少了一半多。有些顾客点单故意差评，为的就是吃“霸王餐”。由于评论无法删除，周某只能选择忍气吞声，无奈餐厅被各种“碰瓷”。

郑宁说：“电子商务法第三十九条规定，电子商务平台经营者不得删除消费者对其平台内销售的商品或者提供服务的评价。这虽保障了用户评论能完整呈现，但某种程度上，也让一些‘职业差评师’找到了牟利空间。”

外卖商家张某称，现在的“职业差评师”都很“高明”，写一个差评换一个手机号，这样就避开了平台对“不良ID”的监测。想要证明自己被“恶意差评”难上加难，人工平台劝解“职业差评师”往往无果，最后只能自己的店铺评分更低。

“对于不法分子而言，恶意差评成本低，带来的利益诱惑极大。”郑宁说。

完善平台监管机制 及时打击不法行为

在郑宁看来，“职业差评师”以恶意差评要挟卖家、干扰买家，损害了电子商务营商环境，践踏市场信用体系，侵害消费者利益。因此，不管“职业差评师”多难治理，商家和平台都应该担起责任，共同维护“差评”的评价机制和市场运行的稳定性。

商家在遭遇类似情况后，该如何做呢？郑宁建议：“商家若想通过司法途径进行维权，证据意识十分重要。商家如遭遇‘职业差评师’的勒索，要积极主动地通过微信、客服聊天记录等方式搜集、保存相关证据，然后报警。”

赵占领建议，商家作为受害人，如果有相关的证据能证明“职业差评师”或其背后的机构受雇于竞争对手，可以起诉对方以及差评刷单机构不正当竞争，也可以向市场监管部门举报。

对此，平台该承担起哪些责任？郑宁认为：“平台应完善评价机制，帮助商家在遭遇恶意差评时能有效地进行申诉和举报，利用大数据，重点监控新开店铺出现的集中差评或者某些不正常的集中差评，比如可以设定在一段时间内达多少次差评，就冻结该账户的评论功能，提升精准识别度，把恶意差评挡在正式发布之前。”

在赵占领看来，平台可以对相关用户进行处罚，比如说封号或者停止、限制账号的使用等。

“一旦查实恶意差评，应该对其进行封号，甚至将该账号注册时使用的身份证号列入黑名单，使其不能再在这个平台上注册。”吴旭梦说。

“除此之外，还需要社会各方主体的支持。”郑宁说，市场监管部门、网信部门、公安部门也要加强对“职业差评师”的监管，打击违法行为。相关行业协会应当出台行业标准，建立健全“职业差评师”信用监管机制，将其列入黑名单。

5月26日，在香港交易所上市的美团点评股价上涨7.7港元，报133.5港元，涨幅6.12%，总市值达7778.69亿港元（约合1003.35亿美元），成为仅次于阿里巴巴和腾讯的中国第三大互联网公司。图为位于北京市朝阳区望京地区的美团点评公司北京总部的综合指挥中心。（资料图片） 侯 宇 摄

言之有信

多方合力打击“职业差评师”

□ 冯海宁

在网络消费时代，无论是网上购物还是网上订餐，消费者一般会把其他人的评价作为重要参考。于是，个别人便通过“职业差评”行为，先针对商品发布多条差评，再敲诈商家，得逞之后删除差评，从中获取经济利益。对于这种敲诈行为，许多店铺选择“花钱消灾”。这不仅损害了商家合法权益，恶意差评信息也对消费者形成了误导，破坏了正常的网络消费环境。

对于“职业差评师”的恶劣行为，很多网络平台正在采取应对措施。比如，有的平台修改了评分机制，剔除恶意差评影响；有的平台为商家提供了投诉举报渠道，方便及时处置恶意差评。这些措施虽起到了一定作用，但总体来看，“职业差评师”敲诈勒索的气焰仍很嚣张。比如，有的店铺向外卖平台举报遭遇“职业差评师”敲诈勒索，但平台客服人员表示只能删除部分被识别为“恶意评价”内容，其他评价则因证据不足不能处理。因为打击不力，结果商家继续收到恶意差评。这意味着，平台治理恶意差评仍存在漏洞，不能做到精准识别，给了“职业差评师”作恶机会。当店主选择报案时，往往会因为“涉案金额不足2000元”而难以立案。

如果说，几年前平台识别恶意差评有困难，还可以理解，但大数据技术成熟后，难以识别恶意差评，就让人有些费解。这是因为，目前大数据已经在不少领域发挥着精准识别作用。纵使“职业差评师”很狡猾，会通过“买账号”“游击战”等方式逃避被识别，但如果平台能充分利用大数据，重点监控新开店铺出现的集中差评或者某些不正常的集中差评，也有望提升精准识别度，能够把恶意差评挡在正式发布之前。

按照《刑法》及《最高人民法院、最高人民检察院关于办理敲诈勒索刑事案件适用法律若干问题的解释》相关规定，“2000元”的确是立案门槛。但是，“职业差评师”敲诈勒索金额一般低于这个标准。同时，“二年内敲诈勒索三次以上”也是一个重要立案标准，不排除“职业差评师”钻这些规定的漏洞。为此，需要法律适应网络新型犯罪的发展趋势及时作出完善。

广大商家不仅要有防范意识，要善于取证，也要克服“害怕”心理。如果商家克服害怕被检举、处罚以及影响营业等心理，敢与“职业差评师”作斗争，勇于依法维权，司法机关和法律肯定会为商家合法权益“撑腰”。

红黑榜

2019年度湖南省守合同重信用企业名单（10）

湖南麓南汇众鑫贸易有限公司
湖南申亿五金标准件有限公司
长沙市任重餐饮管理有限公司
长沙市天恒科学仪器设备有限公司
湖南对外建设集团有限公司
湖南东晟电子有限公司
湖南省致诚工程咨询有限公司
湖南长嘉工程项目管理有限公司
湖南神匠古建园林工程有限公司
湖南省绿林市政景观工程有限公司
湖南尚医康医疗科技有限公司
湖南明浩贸易有限公司
湖南省湘诚物业集团有限公司
长沙天一平安文化传播有限公司
长沙玉诚环境景观工程有限公司
长沙合力电力安装工程有限公司
湖南省大宇水电建设工程有限公司
湖南沃邦环保科技有限公司
湖南腾发新能源有限公司
湖南天健众源物业管理有限公司
中建五局装饰幕墙有限公司
湖南固尔邦幕墙装饰股份有限公司
湖南麓楚建筑工程有限责任公司
康盛源电力建设股份有限公司
湖南长大建设集团股份有限公司
湖南奉天建设集团有限公司
长沙佳能通用泵业有限公司
海南海航物业管理股份有限公司长沙分公司
港湘建设有限公司
湖南创业电力高科技股份有限公司
湖南明泰项目管理有限公司
中航长沙设计研究院有限公司
长沙锄禾展示展览有限公司
湖南兴溢建设工程有限公司
湖南亿盛科技有限公司
湖南书景建设有限公司
湖南三昌物业管理有限公司
湖南铭望工程设备有限公司
湖南六建装饰设计工程有限责任公司
浏阳市勘察测绘院
长沙市健生物业服务有限公司
湖南天昊工程项目管理有限公司
湖南高新建设有限公司
湖南佳信工程建设有限公司
湖南诚达建设工程有限公司
长沙市金华水泥制品有限公司
湖南大华信息工程有限公司
长沙普惠环保机械有限公司
湖南金驰园林绿化有限公司
御艺建设股份有限公司
湖南同力检测咨询有限公司
湖南博一环保科技有限公司
湖南中屹项目管理有限公司
华润湖南医药有限公司
湖南鲲鹏物业服务有限公司
湖南凯歌软件有限公司
湖南浩淼水务发展有限公司
湖南湘水路桥建设有限公司
长沙金牛家电有限公司
湖南长沙坪塘建设（集团）有限公司
湖南紫薇垣信息系统有限公司
湖南天人安装建设有限公司
湖南百尔德建筑工程有限公司
湖南京领物业集团有限公司
湖南网讯电子科技有限公司
恒信合力项目管理有限公司
湖南省新华书店有限责任公司
湖南安喆电力建设有限公司
湖南楷程建设有限责任公司
龙腾国信工程咨询有限公司
湖南福湘发电设备有限公司
湖南省众鑫印务有限公司
中维建通信技术服务有限公司
湖南网竞科技开发有限公司

（未完待续）

——信息来源：湖南省守合同重信用企业协会