

花钱刷好评，付费删差评……“明码标价”的消费点评谁敢信

“又踩雷了！”提起最近打卡的网红西餐厅，安徽省合肥市民谢宇摇摇头。春节期间跟相亲对象第一次见面，他特意在点评类平台上选了一家高分店，“没想到菜不好吃，环境还那么嘈杂，和平台上的评价相差甚远。让我好没面子。”

近年来，有关部门多次开展打击刷单炒信、虚假宣传等不正当竞争行为的专项整治行动，一些点评类平台也出手整治刷分控评等流量造假问题，每次处理的账号都数以万计，但刷分控评等乱象依然难以根除。

记者调查发现，刷分控评手段“花样百出”，刷分坑了顾客，乱了市场，苦了商家。

“你刷我刷大家刷，不刷你就输了”

移动互联网时代，消费时参考平台评分已成为越来越多网友的习惯。大众点评、口碑等主打消费点评的平台，成为不少网友“装机必备”。

“过去消费前总会看看点评软件，经常能发现一些‘宝藏店铺’；自己消费之后也会给店家打分，给其他网友提供方便。”在北京工作的王明明说。

消费者在点评类平台上“真心实意”地打分评价，形成了互联网自发的监督体系。这样的“线上互助”一度成了很多人的“消费指南”“避坑宝典”。“不知从什么时候开始评分越来越假，很多评论一看就出自专业写手，根本不具备参考价值。”王明明说，现在很难再相信平台上那些“高分商家”“必吃店铺”。

另一端，不少商家也感到无奈。“不刷评分不行啊，大家都在刷。”合肥一家烤肉店店主李先生吐槽：“现在餐饮行业竞争激烈，如果评分不好，客流量会少很多。”

“你刷我刷大家刷，不刷你就输了。”为了让店铺赢得更好的口碑，不少商家向自称可以提升评分的第三方机构求助。

“只有连锁店或有实力的网红店能长期刷分，我们这种小店‘烧’不起。”李先生表示，在这种内卷式刷分中，小商户肯定处于劣势。

在黑猫投诉等平台上，投诉虚假评分的消费者有很多，涉及餐饮、旅游以及美发美甲等领域；一些商家也投诉遭到同行或第三方机构恶意差评。

相关平台也开始注重治理刷分控评乱象。2021年前5个月，大众点评处罚“刷好评”用户账号5万多个、“刷单”“刷评”商户1万余家，并升级了算法识别能力。

尽管不断加强技术防范能力和专项治理力度，在一些平台上，刷分控评乱象仍屡禁不止。安徽省消保委消费指导部主任胡茵表示，刷分控评会向消费者传递虚假信息，侵犯消费者知情权和选择权，对同行业经营者构成不正当竞争，造成市场混乱，也会给平台带来信任危机。

是谁“玩坏”了“点评生态”？

记者调查发现，刷分控评并非个别行为。商家、第三方机构甚至部分平台都参与其中。

——商家“盛情邀约”，顾客难以拒绝。“我们会跟顾客要好评，给好评就赠送菜品或者给予优惠。”在北京经营一家饭店的王女士发现，通过打“人情牌”，给顾客送福利，自家饭店的评分慢慢就“刷上去了”。

“商家有时会让我给好评，只要服务不是太差，我一般不会拒绝。”安徽省芜湖市市民黄敏说，有时是商家“软磨硬泡”让人“盛情难却”，有时是商家提供各种优惠，因为“吃人嘴短”只能给出好评。

——第三方机构介入，刷分控评“明码标价”。记者在购物网站输入“口碑运营”等关键词，出现大量宣称可以提高评分、优化评论的第三方机构。甚至有机构声称拥有3万多名“达人”“大V”，业务范围覆盖全国，“只要你肯投入，就有专业人士送上优质好评。”

记者联系了一家机构，对方“明码标价”，表示“好评60元一条，访客量、收藏量都是1元一个”“钱花得越多，效果越好”。

除了可以花钱刷好评，还可以付费删差评。武汉一家餐厅经营者李先生告诉记者，开业不久就有机构找上门来，表示可以帮助删除差评，“订购888元套餐，可以帮助处理15条差评。”

——部分平台“出手”，协助商户“作弊”。“与平台合作，能提升店铺评级，由此能获得更多曝光和流量。”合



乱象

新华社发 王鹏作

肥一家酒店经营者王女士说，某平台工作人员会推荐安装该平台的充电宝和房态管理系统，这样可以提高店铺相关指数，这个指数越高，会拥有更多曝光量。

此外，平台工作人员还让酒店推荐客户通过自家支付入口下单。在特定时段，一笔订单会计算为两笔，酒店销量数据更好看了。如此一来，消费者在平台搜索酒店时，若按“销量优先”筛选，酒店排名自然会更靠前。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示，互联网经济具有远程、虚拟等特点，信用体系建设尤为重要。刷分控评、刷单炒信等乱象会破坏信用体系，不利于互联网经济发展。

刷分控评涉嫌违法
点评乱象需综合治理

不久前，中央网信办部署在全国范围内开展“清朗·打击流量造假、黑公关、网络水军”专项行动，治理生活服务、书影音评分、短视频等平台刷分控评、刷单炒信等流量造假问题。业内专家建议监管部门、平台、商家、消费者多方携手，共建健康“点评生态”。

“不管是商户还是中介机构，刷分都涉嫌违法。”安徽大学法学院副院长李胜利说，反不正当竞争法规定，经营者不得对其商品销售状况、用户评价等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者，不得通过组织虚假

交易等方式帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传。

“平台经营者和平台内商户开展合作无可厚非，但不得协助或诱导商户刷单炒信。”陈音江说，电子商务法规定，电子商务平台经营者应当根据商品或者服务的价格、销量、信用等向消费者显示搜索结果，搜索结果应真实、全面、客观，不应被商业利益扭曲。

陈音江建议，打击黑色产业链涉及市场监管、网信、公安等部门，要形成协同共治机制，加大监管力度。此外，刷分控评隐蔽性强，监管部门也要创新监管方式，例如通过大数据技术、算法识别等手段开展调查取证。

李胜利表示，无论是虚构交易量还是编造用户好评，相关行为都是在平台上进行的，在数据收集、行为监控方面，平台具有先天性的优势。因此，平台应该负起主要责任，首先应与商户保持合理的距离，商业合作应合法合规；其次应加强日常管理，优化产品与算法，避免“劣币驱逐良币”。

胡茵表示，健康的“点评生态”需要多方共建。除了相关部门和平台加强监管，商家和消费者也应行动起来。对于商家而言，“别人都刷”不应成为自己“刷分”的理由，应坚守法律底线和商业伦理，如发现相关线索可积极向有关部门和平台投诉。广大消费者在提高鉴别能力的同时，也应自觉抵制不良行为，不为“好评返现”“折扣券”等所动。

据新华网

国家知识产权局依法打击恶意抢注“冰墩墩”“谷爱凌”等商标

国家知识产权局2月14日发布通告，依法打击恶意抢注“冰墩墩”“谷爱凌”等商标注册。国家知识产权局依据《奥林匹克标志保护条例》《商标法》第十条第一款第(八)项等规定，对第41128524号“冰墩墩”、第62453532号“谷爱凌”等429件商标注册申请予以驳回；依据《商标法》第四十四条第一款规定，对已注册的第41126916号“雪墩墩”、第38770198号“谷爱凌”等43件商标依职权主动宣告无效。

据了解，国家知识产权局高度重视冬奥会和冬残奥会知识产权保护工作，并持续深入开展打击恶意商标注册专项行动，先后对“北京2022”“北京2022年冬奥会会徽和北京2022年冬残奥会会徽等”予以特殊标志保护，对北京冬奥组委申请的“冰墩墩”“雪容融”等予以商标注册保护，对其他适格主体申请的“谷爱凌”等冬奥健儿姓名商标予以注册保护。

然而，2019年以来，少数企业、自然人

以牟取不当利益为目的，将北京2022年冬奥会和冬残奥会吉祥物、运动健儿姓名等冬奥热词进行恶意抢注，委托代理机构提交商标注册申请，非法利用奥运会和奥组委的声誉，侵害他人姓名权及其他合法权益，造成了重大社会不良影响，损害了我国严格保护知识产权的良好形象。

办好北京2022年冬奥会和冬残奥会是中国政府对国际社会的庄严承诺，对相关知识产权实施全方位、立体化保护是国家知识产权局的职责所在。国家知识产权局将一如既往地保持严厉打击商标恶意注册行为的高压态势，不断强化对包括冬奥吉祥物、运动健儿姓名在内的奥运热词进行严格保护，对违反诚实信用原则、恶意抢注商标图谋不当利益的申请人及其委托的商标代理机构依法依规进行严肃处理，持续为北京2022年冬奥会和冬残奥会保驾护航。欢迎社会公众对涉嫌恶意商标注册的行为进行监督和举报。

据央视新闻客户端

发现孙子非亲生 奶奶怒讨“带孙费”

□本报记者 胡斌 嘉月

发现孙子不是亲生的，孩子奶奶执意要找隐瞒事实的儿媳讨回公道，竟遭到自己儿子的百般阻拦。两次上诉要求儿媳退还给孙子的红包均被法院驳回后，老人继续以索要“带孙费”、索赔精神损害赔偿金为由起诉儿媳……

近日，四川省邛崃市人民法院判决儿媳支付“带孙费”，老人最终拿到了97152元。儿子为何要阻拦母亲上诉？对于老人索回赠与的请求，法院为何不予支持？老人索要“带孙费”是否合理？记者深入了解后发现，这背后的故事除了愤怒外，也藏有宽以待人的人间温情。

状告儿媳
发现孙子非亲生怒讨赠与的红包

唐某与曹某艳于2009年登记结婚，2013年，曹某艳生下一名男孩。孩子的奶奶江某对孙子十分疼爱，自出生起就常常把孙子带在身边照顾。

2020年6月，因发现儿媳在日常生活与其他男子来往密切，加上周围人的闲言碎语，渐起疑心的江某偷偷收集了儿子与孙子的生物样本，找机构对两人进行了亲子鉴定。而鉴定结果给了老人当头一棒——自己带大的孙子竟然不是亲生的。

2020年9月，江某及孩子的爷爷、曾祖母共同将儿媳曹某艳诉至邛崃市法院，要求曹某艳退还7年来他们赠与孩子的生日、过节、住院等钱款共计12.74万元，并赔偿亲子鉴定费2400元，理由是曹某艳隐瞒事实真相，导致老人门对其欺骗行为做出了错误的意思表示。

在法院审理过程中，曹某艳承认自己接受过赠与，但对12万余元金额却不认可，并且表示老人的赠与都是由孩子的父亲唐某收取并支出。曹某艳同时辩称，江某自行进行亲子鉴定程序是违法的，并未征得自己和唐某的同意，所以对亲子鉴定的检材和鉴定结果都不予认可。

让人意想不到的是，老人的儿子唐某作为第三人出庭时也极力辩称，母亲江某是在未征得自己同意的情况下做的亲子鉴定，鉴定检材不是自己的，故不认可鉴定结果。同时，唐某当庭表示，母亲只给了5.86万元，而且这笔钱也是自己在保管使用。

最终，法院判决驳回原告的全部诉讼请求。原因是老人提交的亲子鉴定报告等证据未获得第三人认可，故其主张孙子非亲生的事实不能成立，且接受赠与的曹某艳与唐某有共同处分夫妻共同财产的权利，所以实际是唐某将钱款的共有部分予以了处分。根据《合同法》第一百九十二条规定“受赠人有下列情形之一的，赠与人可以撤销赠与：(一)受赠人严重侵害赠与人或者赠与人的近亲属；”老人主张的受赠人曹某艳严重侵害赠与人及其近亲属的事实不存在，无法定撤销赠与的条件。

事有隐情
早知孩子身世儿子与前妻和解

唐某为何与母亲当庭对峙？记者发现，这背后既有真挚的宽恕，也有善意的欺骗。

原来，在孩子出生后不久，唐某就已经得知孩子不是自己亲生的。2015年9月，唐某与曹某艳协议离婚。但离婚后，因为舍不得前妻和孩子，唐某没有减少对两人的关心和照顾，并邀请他们回家同住。为了不让性格强势的母亲为此事操心，唐某便向母亲隐瞒了已经离婚的事实。就这样，曾经的一家三口仍然维持着和谐的关系。因唐某患有高血压等疾病，多年来曹某艳对唐某也照顾有加。

没想到，刻意保持的和谐却被一直蒙在鼓里的母亲打破了。因为江某难以接受心爱的孙子非亲生的事实，执意要穷追猛打找儿媳讨回公道，在唐某坚持不接受亲子鉴定、不愿意让事情公开的情况下，江某还是偷偷委托鉴定并起诉儿媳。

一审宣判后，曹某艳向唐某账户转账5万元，请唐某转交给其母亲，表达自己想要和解的态度。次月，唐某向江某转账4.86万元。然而，儿子的极力劝阻和儿媳的诚恳致歉都没能让老人压住心中怒火，因不服一审判决，江某等人再次提起上诉，成都中院于今年1月13日立案。

今年1月20日，长期承受了巨大压力的唐某因高血压突发脑梗死亡。唐某死后，在曹某艳同意后再次进行了亲子鉴定，结果显示唐某并非孩子的生物学父亲。

继续起诉
痛失爱子后继续讨要带孙费

二审中，江某等人请求法院撤销12.74万元的赠与，理由是已在曹某艳同意下进行了亲子鉴定，撤销赠与的条件已经达成。此时，曹某艳对鉴定结果已无异议，但只认可唐某在一审中陈述的5.86万元金额，并表明已向唐某转账5万元，退还了赠与的款项。

那么，双方是否存在赠与合同关系？赠与金额如何确定？

法院认为，曹某艳对赠与的事实不持异议，故江某等人主张的赠与合同关系成立，结合相关事实受赠方应为曹某艳及唐某；江某等人对于赠与12.74万元未提交任何证据予以证实，据唐某的一审陈述，赠与金额为5.86万元，法院依法采信唐某自认金额。而曹某艳提交的“已向唐某转账5万元，唐某已向江某转账4.86万元”等相关证据，足以证明其已向江某等人实际退还所赠款项。

最终，因江某等人的上诉主张缺乏证据证明，法院驳回上诉，维持原判。

二审再次败诉，老人心中的怒火愈燃愈旺。今年6月，江某再次将前儿媳告至邛崃市法院，请求判令被告退还其不当利益即“带孙费”，理由是自己因被欺骗而照顾非亲生孙子多年，被告构成不当得利。

法院审理查明，2013年8月9日至2018年12月期间，江某确实在不知晓孙子非亲生以及被告与唐某已经离婚的情况下，尽到了作为祖母的抚养照顾义务。根据《民法典》第一千零七十四条规定，祖父父母对孙子女有抚养义务，孙子女对祖父母有赡养义务。因此，江某可以以因管理为由请求受益人偿还因管理事务而支出的必要费用。最终，法院判决曹某艳按照成都市保姆市场的价格向江某支付无因管理费97152元。

老人如愿拿到了“带孙费”，但这场背叛、愤怒、不甘与悲痛交织的家庭闹剧仍未平息。日前，江某第四次起诉曹某艳，理由是主张精神损害赔偿以及要求曹某艳赔礼道歉，邛崃市法院现已立案，本报将继续关注。

法官说法

老人索要“带孙费”是否合理？

此案中，对于年事已高的老人来说，自己照顾了非亲生孙子多年，却一直被蒙在鼓里，心中积压的悲愤让她难以轻易去谅解前儿媳，只好利用法律武器在财务方面讨回公道。然而，母亲想要帮儿子追回的公平，却并不是儿子真心想要的，而这场拉锯战最终成为了压垮儿子的最后一根稻草。

那么，在复杂的家庭关系中，司法公正与社会效果的冲突究竟该如何去考量？记者采访了该案一审的承办法官陈思静。

老人发现孙子非亲生后，撤回赠与的红包是否应当得到支持？陈思静认为，赠与合同是赠与人将自己的财产无偿给予受赠人、受赠人表示接受的一种合同行为。这种行为的实质是财产所有权的转移，受赠人身份关系不影响赠与合同效力的认定。涉案过节红包由爷爷奶奶以及曾祖母赠予孩子的，撤销赠予将影响使用人合法权益，且过节红包具有特殊使用性且承载着特殊情感和精神利益，撤销赠予不具备现实可行性。但是，由于存在非亲生子女这样的复杂家庭关系，加上儿媳违反夫妻忠诚义务、有违社会公序良俗的尴尬，也致使涉案爷爷奶奶遭受了一定程度的精神痛苦。对于当事人请求撤销赠予的请求，法院基于儿子儿媳已经处分了赠予财产不予支持，这也是对公平办案与社会效果的综合考量。

老人索要“带孙费”是否合理？对此，陈思静认为，奶奶照顾孙子是基于血缘关系为前提的自愿看护，不需要收取劳动报酬，除非有事先的约定需要支付费用。但是，案中的孙子与江某不具有血缘关系，江某因被欺骗而照顾非亲生孙子，使得被告曹某艳在抚养时财力得到消极增加，构成不当得利。并且曹某艳知道自己取得的利益没有法律根据，故意隐瞒孩子非亲生的事实，属于恶意受益人。结合江某对孙子的抚养价值、当事人过错、当地的经济状况等因素综合考量，江某主张97152元的劳务费用赔偿尚属合理。法院判令被告支付“带孙费”，具有惩罚性的同时也兼顾了公平正义。



打击非法使用童工 巩固『控辍保学』成果

为保护未成年人的身心健康，全面做好义务教育控辍保学工作，近日，四川省凉山州会理市多部门联合开展“打击非法使用童工”专项行动。

本次行动对会理市东关东路、滨河路沿线、建设路、中央大道两侧的美容美发、餐饮、娱乐、洗车场等重点场所进行突击检查。每到一处，检查组都认真检查员工考勤花名册、健康证、工资花名册、身份证等，逐一核查店内有无童工或义务教育阶段在读学生，对发现的疑似辍学年轻人进行详细询问，并联系相关户籍地民警核查年龄、身份信息。本次行动，共督查美容美发、餐饮、娱乐、洗车场所100余家，未发现非法使用童工的情况。

督查过程中，督查组还向店内负责人分别发放了《义务教育法》《未成年人保护法》中与控辍保学相关的法律知识宣传单和《会理市人力资源社会保障局关于打击使用童工的公告》，耐心细致地向店主讲解非法使用童工和招聘义务教育阶段在读学生务工的严重后果，真正做到讲明政策，确保春季学期开学所有适龄少年儿童按时返校。

彭万香 沈思源 摄

节后上班第一天 上好廉政教育第一课

新年万象新，奋发新作为。近日，四川省自贡市沿滩区人民法院开展了专题廉政教育活动，通过举行廉政宣誓仪式、警示教育大会、观看廉政警示教育片等形式集中开展廉政教育，敲响新年第一声廉政“警钟”，为2022年推进全面从严治党与公正高效廉洁司法开好局。

“我宣誓：忠于中华人民共和国宪法，维护宪法权威，履行法定职责……”上午9点半，全体干警进行了宪法宣誓，全体干警郑重举起右手，面向国旗庄严宣誓，铿锵有力的誓词声回荡在整个法院，彰显了沿滩法院全体干警廉洁司法、公正司法的决心。

宣誓结束后，随即召开了警示教育大会，会上传达了学习了《新时代政法干警“十个严禁”》，要求：一要恢复工作状态，做好节后“收心”，尽快调整心态，要上好发条、加足马力，

快速进入工作角色、履行工作职责。二是要明确工作目标，在新的一年里，特别是第一季度，一定要紧盯目标不放松，围绕目标抓工作，确保取得扎扎实实的工作成效。三是要严守政治纪律和政治规矩，要时刻绷紧廉洁司法这根弦，不断增强廉洁自律意识、提高拒腐防变的威力。

最后，全院干警还集中观看了中央纪委监委宣传部与中央广播电视台联合摄制的电视专题片《零容忍》第一集《不负十四亿》，警示教育片真实记录了公安部原党委委员、副部长孙力军等政治团伙腐败案件；昆明医科大学第二附属医院原党委副书记、院长马林昆医疗行业腐败案件；国家开发银行原党委书记、董事长胡怀邦金融领域的腐败案件，深刻警示广大干警要严守政治纪律和政治规矩，牢记廉洁纪律，强化底线思维，自觉接受监

督，持续深入推进党风廉政建设和反腐败斗争，教育引导全体干警知敬畏、存戒惧、守底线，切实做到防微杜渐、警钟长鸣。

干警们纷纷表示，在今后的工作

中，将自觉对标“绝对忠诚、绝对纯洁、绝对可靠”，知敬畏、存戒惧、守底线，不忘初心使命，积极践行司法为民宗旨，努力维护社会公平正义。

龚清文 文/图

