

翻看评价,满眼皆是“超赞”“物美价廉”等模板化好评——警惕流量驱动下的数字陷阱

“我以为自己捡到大便宜,没想到全是‘托儿’好评。”最近,北京市民刘女士在某电商平台下单一款“正品特价”运动鞋,结果收到货后才发现质量一般。翻看评价,满眼皆是“超赞”“物美价廉”等模板化好评,让消费者如同步入精心设计的数字陷阱,也折射出电商平台、社交媒体评价体系中“刷单炒信”乱象屡禁不止。

“刷单炒信”阵地向暗处转移

在流量经济的背景下,“刷单炒信”呈现更加多样化形式。“只需打卡拍照、发布五星好评,即可免费享用双人套餐!”这类以“会员福利”为幌子的探店邀请,正逐渐演变成“刷单炒信”的隐秘新形式。当下,一些商家为规避监管,通过组织“用户体验官”的方式招募消费者,在完成正常购物后以红包形式返还本金及佣金,绕开平台规则导致监管失灵,形成了一个更具迷惑性的虚假刷单闭环。

在江西吉安市场监管局2024年查处的典型案例中,某科技公司加了相关刷单人员微信,通过免单、送礼品、送红包等方式建立合作关系,要求接单人搜索关键词,找到该

公司的店铺和要推广的产品,点击进入后浏览5至7分钟,然后拍下产品。这种将刷单行为嵌入真实消费场景的模式,使得虚假评价的识别难度陡增。

“刷单炒信”是通过虚假交易和虚构的用户评价虚增商品销量和信誉,从而误导消费者作出购买决策的不正当行为。北京云亭律师事务所律师唐青林提醒,“刷单炒信”本质是虚假交易和虚构评价,新修订的反不正当竞争法加强对刷单炒信行为进行规制,明确经营者不得通过组织虚假交易、虚假评价等方式,帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传。此外,“刷单炒信”还涉嫌违反电子商务法、消费者

权益保护法有关规定,侵害消费者知情权、选择权,还涉嫌对同类经营者构成不正当竞争,损害行业公平竞争秩序。

“目前,刷单产业链正通过社交平台、群控软件分散操作,甚至利用境外服务器逃避追踪,传统执法手段难以有效渗透。”中国人民公安大学法学院数字法学教研室副主任邓辉说,如平台虽可通过算法识别异常数据,但对隐蔽化、跨境化的技术刷单缺乏动态监测能力。此外,民事维权困难,消费者或竞争对手起诉时,常因实际损失难以量化(比如商誉贬损、流量劫持)而依赖法定赔偿,导致个体维权动力不足。

网购平台交易规则存在漏洞

平台作为规则的制定者,排名和推荐权重被视为店铺在网购平台上的核心竞争力之一,这也导致了“刷单炒信”现象难以杜绝。

一些涉及违法犯罪的团伙式“刷单炒信”案例屡见不鲜。2024年4月,浙江云和公安接报案称某网购平台存在电商刷单恶性竞争行为。经3个月侦查,警方查明范某某等人为非法牟利,开发“云创助手”等多款刷单软件搭建后台,招募人员组建工作室,通过虚假交易为电商商家有偿刷排名、信用度和访问量以误导消费者。该团伙分工明确,接任务后用软件批量登录小号下单、评价点赞,累计为全国20个省5000余家商户刷单2000万条,虚假评论、点赞4000万

条,严重危害网购环境及市场经济秩序。

邓辉说,“刷单炒信”团伙案折射出网络黑灰产规模化、技术化趋势,其危害已超越单纯市场秩序,并衍生出多重犯罪链条。如在账号注册环节,犯罪团伙为刷单需拥有大量虚拟账号,通过非法购买或窃取公民个人信息注册“小号”,涉嫌触犯公民个人信息罪。在交易环节,部分刷单以“返现”为诱饵骗取用户垫付资金,或虚构物流信息诱导付款,实施刷单类诈骗;有的团伙利用技术手段抓取平台交易数据或用户行为信息,或触犯非法获取计算机信息系统数据罪。

在刷单行为的利益驱动下,部分平台内部人员甚至与外部团伙勾

结作案。北京市海淀区人民法院近日公布的一起“内外勾结”刷单案件涉及电商平台交易计算规则和补贴变现规则。2021年7月至8月,被告人李某利用其在某互联网社交平台公司电商部职务便利,通过平台交易规则漏洞,借助张某控制第三方公司在公司平台上刷单虚构交易,骗取平台补贴款150余万元人民币。李某熟知平台规则,在较短周期内骗取补贴,同时又以业务模式需求搪塞风控部门提示,导致监管机制失效,法院以职务侵占罪判处李某有期徒刑三年六个月。承办法官说,这种高度仿真的刷单手法使得平台的风控系统难以有效识别,令违法犯罪形势更为严峻。

治理“刷单炒信”需合力共治

整治“刷单炒信”顽疾,需要电商平台、政府部门、司法机关乃至整个社会形成合力,共同构建更透明、诚信的网络消费环境。

2024年4月,四川省消费者权益委员会针对成都某公司长期组织虚假评价、虚构消费数据等行为提起“刷单炒信”消费民事公益诉讼。2025年2月,成都铁路运输第一法院当庭宣判,支持了四川省消委会诉请,成都某公司被判公开赔礼道歉,以参加消费领域公益活动的方式承担相应责任。此举既有利于维护消费者或潜在消费者合法权益,还能在更大范围内产生示范性

的警示教育效应。

在邓辉看来,刷单炒信行为已从单纯扰乱市场秩序演化为危害网络经济安全的系统风险,还易滋生假冒伪劣商品流通、数据泄露等次生犯罪。“有必要对以营利为目的的网络水军等违法犯罪行为进行刑事打击,以遏制黑灰产业链扩张。针对社交平台、支付工具等环节,强化多部门联合执法,切断资金流与信息流。”邓辉说。

唐青林认为,电商平台应彰显其“守门人”角色,从源头遏制虚假交易和伪造评价。一方面强化动态监测,通过人工智能技术实时监测

高频下单、短期销量暴增等异常情况,同时严格规范平台交易结算流程,封禁违规返现通道,切断虚假交易利益链;另一方面引入第三方机构对商家资质、商品质量进行抽检,并将监管结果纳入平台信用评价体系。此外,还应强化消费者保护,完善平台举报机制,消费者在上传虚假好评截图、异常物流记录后,平台应及时反馈,联合执法部门打击职业差评师、刷单团伙等违法链条,通过技术拦截、信用惩戒、法律追责三重防线推动形成公平透明的网络消费环境。

据《法治日报》

67类“示范文本”推广使用

对你我打官司有什么好处?

“机动车交通事故责任纠纷中,受害人对于具体赔偿项目通常不清楚,示范文本将常见的12项赔偿项目作清晰列举,原告逐一填写即可,简便高效。”

最高人民法院会同司法部、全国律协发布的67类起诉状答辩状示范文本将于7月14日起在全国法院全面推广使用。对当事人、律师来说,示范文本究竟有哪些好处?

最高法相关部门负责人13日就示范文本如何更加便利群众行使诉讼权利作了介绍。该负责人表示,示范文本总结当事人在同类纠纷中常见的诉讼请求及争议问题,有利于当事人准确、全面提出诉讼请求、陈述事实和理由,有效降低解纷成本。

2024年3月,最高法联合多部门印发通知,针对金融借款、民间借贷、劳动争议等11类常见多发的民事案件,制定表格化、要素式民事起诉状、答辩状示范文本。示范文本试行一年多以来,广大律师、当事人通过实际使用,对起诉状、答辩状示范文本的积极作用有了深入了解,同时也对增强示范文本应用实效等提出了新的更高要求。本次推广使用的示范文本在总结实践经验的基础上作了进一步完善:

增加可供选择的空白栏,方便当事人在起诉状、答辩状中陈述事情来龙去脉等;删除能够通过数据共享获得的栏目,进一步减轻当事人诉累;增加填写实例、填写说明、证据清单等内容,便于当事人理解、把握相关用语,准确表达诉求;增加“对纠纷解决方式的意愿”栏目,提供多元可选的纠纷解决方案;提升示范文本的易用性,如电子版填写时相关栏目可复制粘贴、可扩容,当事人填写更便利。

目前,最高法正在推进全国法院“一张网”建设,人民法院通过科技赋能,让示范文本便利当事人在线参与诉讼。

首先,示范文本填写“掌上办”,便利当事人“线上”参与诉讼。据介绍,人民法院将示范文本全部要素转化为结构化数据,嵌入“人民法院在线服务”,支持当事人及其代理律师直接在线填写制作要素式示范文本。对于案情复杂,涉及填写内容多、诉讼参与人多,需要调整示范文本表格大小、增加当事人数量的,可以一键快速调整。

其次,优化辅助填写功能,信息“高效填”。“人民法院在线服务”具备回填当事人基本信息能力,支持当事人存储个人常用材料、立案常用信息,在线立案时可将常用身份材料、委托手续、送达地址确认书、当事人信息、代理人信息等快速导入,方便“一次填写、多次复用”。

最后,对接人民法院案例库,方便“精准推”。目前,已实现当事人申请立案时可一键搜索人民法院案例库、多元解纷案例库入库案例,提供多元解纷指引。后续将实现填写要素式文本后,自动推送类似调解或者裁判案例,提升当事人应用体验感。

据悉,最高法下一步将持续优化示范文本内容,拓展示范文本应用的广度深度,提升应用辅导能力,强化监督指导,切实把示范文本这件便民实事办好,把促推案件提质增效这件好事办实。

据新华社