

夏宇岩(化名)在一家餐厅用餐后,因吃出菜品异味还出现了腹泻,给这家餐厅打了一星差评。但近日他想找出这条评价时,却发现差评已经消失了。记者调查发现,消费者反映多个平台存在差评“消失”的情况。消费者留下的真实评价究竟去了哪里?



AI制图

花钱抹去负面评价 灰色链条浮出水面

你给商家的差评正被明码标价删除

真实差评不翼而飞

“到店消费半年后,我那条真实差评不见了。”夏宇岩回忆,“朋友说想去吃那家川菜,我就跟他讲了当时糟糕的用餐经历,结果想去翻出原来的评论,才发现已经找不到了。”

在社交媒体平台上,和夏宇岩有类似经历的消费者不在少数。

无论是电商平台网购商品这类日常消费,还是短视频平台团购套餐等本地生活服务消费,诸多消费者反馈,留下的差评已无法正常显示。

在黑猫投诉平台上,和差评被删除相关的投诉已经超过2000条,不少网友留言表示:“打开评论区全是好评,根本没法给消费者展示真实情况。”

新的疑问随之而来:差评为什么会不翼而飞?

记者在一些社交媒体平台发现,存在不少指导商家处理差评的话题帖,还有多位用户留言表示“可以删,私信我”。有用户晒出了差评删除前后的对比图,并配文称“刚找人处理完,还不到十分钟就说申诉成功了”。图片显示,该用户发布的关于烫发的差评确实已经消失,这段话术也在多个话题帖中反复出现,疑似是水军引流话术。

记者以想要删除差评的商家身份,给多位在评论区声称可以删评的用户(以下简称“删评人”)发去私信。多数人回复都表示,详情情况需要添加微信后再沟通。

删一条差评60元至1500元

价格方面,单条差评的删除费用从60元到1500元不等,根据平台和差评内容有所差异,一般流程都是先删除差评再付款。有删评人表示,如果删除的差评数量够多,价格可以优惠。

需要注意的是,不少商家曾遭遇删评诈骗,“之前被骗了700元,对方一开始一直拖时间,后来直接把我拉黑了”。记者在暗访中发现,有的删评人声称可以100%删除差评,但要求操作前先交1500元定金。

根据和删评人的沟通信息,目前抖音、小红书、大众点评等平台,商家申诉差评通过的难度各不相同:抖音和小红书申诉相对容易,大众点评的审核机制更为严格。有删

评人直言,如果商家在后台发起的常规申诉被大众点评驳回,他们也很难再干预这条差评。

沟通中,删评人会要求商家先提供对应差评的截图,“我让技术评估一下,看看能不能操作”。在他们的表述里,具体处理差评的从业者被称为“技术人员”。

当记者询问删除差评会不会被判定为店铺违规时,多位删评人都给出了否定的答复。“差评处理成功就是平台认可的,不会违规,对店铺没有任何影响。”

据删评人介绍,通过代申诉方式删除差评的成功率一般在30%—80%,成功率高低和店铺等级、评价内容有关。

删评链条分工明确

平台上的不少差评中,都有消费者附带的真实消费感受与消费记录作为佐证,但多数删评人表示,任何差评都可以申诉,只是对于内容真实、证据充分的差评,删除成功率会略有降低。

一位不愿透露姓名的业内人士表示,和恶意抹黑污蔑不同,中等评价一定程度上反而能侧面体现顾客消费的真实性,属于“杀伤力最强”的差评。这一点也在和删评人的沟通中得到了证实,有删评人明确提到,差评星级越高,处理难度越大,“三星、三星半的差评,删除成功率比较低”。

多位删评人表示,操作删除差评绝大多数情况都需要登录店铺后台操作,因此要求商家开放评论管理授权。操作过程不会影响商家日常运营。绝大多数情况下,即使差评被删除,消费者也不会收到任何相关提示。

“我们帮你做删评不会违规,你要是不放心,我们可以签合同。”有删评人在沟通中透露,他们甚至可以和商家针对删评服务签订正式合同。

针对这类说法,某平台相关负责人回应称,平台严禁任何通过技术手段违规私自删除差评的行为,“如果商家对用户差评存在异议,都可以通过正规途径申诉,平台会结合双方申诉材料进行综合评估,判断相关评价是否符合展示标准”。

对此,上海九泽律师事务所律师芮欢月指出,平台在评价体系中的核心作用,是审查并维护评价的真实性。平台接到商家申诉后,应

当通过合规评审机制核实评价是否基于真实消费体验。对于消费者基于真实体验发布的评价,平台应当予以保护;对于虚假评价、恶意攻击等违规不当内容,则应及时处理,维护评价系统的客观可信。

商家找人删差评属违法行为

针对删评服务,记者开展了实地测试。删评人向记者展示了此前成功删评的“案例”,还有一对一提供删评“服务”的聊天截图。记者表示有某平台账号需要删除差评,并提供了账号账户密码,结果10余条差评在一天内就全部“消失”了。

国内多地此前都查处过类似的有偿删差评案件。近日,武汉警方通报称,一个为商家提供有偿删评服务的团伙已被查处。该团伙通过伪造聊天记录、批量刷评、伪造平台评价页面截图等方式,为商户提供有偿删评服务,非法获利共计33万元。

删评人“业务”已经覆盖多个平台。

芮欢月表示,商家委托他人删除差评,属于隐匿用户真实评价的行为,该行为直接违反了《消费者权益保护法实施条例》第九条第一款,该条款明确规定,经营者不得以篡改、编造、隐匿用户评价等方式,开展虚假或者引人误解的宣传,欺骗、误导消费者。依据《消费者权益保护法》第五十六条,涉事商家可能面临警告、没收违法所得、罚款,乃至责令停业整顿、吊销营业执照的行政处罚。

北京宜度律师事务所律师杨晨表示,根据《反不正当竞争法》第九条的规定,“经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者和其他经营者”。商家删除顾客的真实评价,显然属于对用户评价作虚假或者引人误解的商业宣传,构成对消费者的欺骗与误导。

杨晨指出,若“专门删差评的主体”利用平台申诉规则的漏洞,通过伪造聊天记录、批量发布重复差评再申诉等不正当手段,欺骗平台审核机制以删除差评,这种行为不仅违规,还很可能违反《反不正当竞争法》,市场监督管理部门可对其作出行政处罚;如果经营者提供有偿删除差评服务,非法经营数额达到一定标准,则涉嫌构成非法经营罪。

(据中新社)