



黄稚云
Huang Zhiyun

- 美国联邦政府甜蜜之家指导员
- MD/VA/DC 持证调解员
- VA 最高法院 共同抚养 教育者
- Gottman 夫妇治疗师 二级
- 中国婚姻家庭咨询师
- 2017 杰出华人优秀教师

提供中英文服务
免费热线:
(240)716-1000

家事法调解

6周快速无争议离婚

最保密 最省钱 最省时

双赢调解事务所 华府唯一

symediation.com zhiyunmediator@gmail.com

最有尊严的争议解决

联合退休法官律师调解员 一站式解决

- ✓ 争议调解, 善办难案
- ✓ 达成分居协议, 离婚协议, 文件准备
- ✓ 孩子抚养权, 抚养费, 探视权
- ✓ 配偶赡养费, 财产分配
- ✓ 亲密关系重建

4-092

“职业差评师”出没外卖平台: 小数额敲诈, 6元可买一条差评



在外卖平台开店的赵铭(化名)称近日遇到了“职业差评师”,对方索要1800元未果,他的新店被恶意差评连续攻击近半个月,导致店铺的评分和销量急转下降。

与此同时,广州另一家店铺店主也称接到了“职业差评师”打来的敲诈勒索电话,店主称最终支付1300元“赔偿费”息事宁人。

澎湃新闻(www.thepaper.cn)记者调查发现,“职业差评师”现象存在于各大电商平台和餐饮外卖平台,有的利用平台的评分规则和店主对差评的恐惧心理,实施敲诈勒索;有的活跃在QQ等社交平台的群里招揽客户,提供“刷评”服务,如收费替人打压竞争对手,不到1000元即可购买30个左右的“差评”。

对此,一外卖平台工作人员告诉澎湃新闻,平台已经接到了多个关于“职业差评师”的问题反馈,目前设立了专门的运营团队对评价进行审核处理,但治理难度较大,建议店铺在向平台反映的同时,报警处理。

前述两名店主称,他们均选择了报警,但因“证据不足”等原因,未能获得立案。

据公开报道,近些年发生多起“职业差评师”案件,有“职业差评师”因敲诈勒索罪被判处1年至2年不等的刑期。

差评集中出现,商家称遭勒索1800元
赵铭在广东惠州经营一家专送外卖的店铺,今年10月中旬,他在同市的仲恺高新区又开设了一家分店。

10月22日晚上9点多,在结束了一天的生意后,赵铭收档回家。到家后,他点开外卖平台,查看顾客一天对菜品的评价,发现在这一天分店连续收到7条负面评价,如“吃出个蟑螂腿这给我恶心的”“那个牛肉臭死了不知道放了多久”“蛋和青菜都是生的”等等,大多和食品卫生相关。

这些评价让赵铭惊出了一身冷汗,倍感意外。赵铭称,自己的店铺格外注重食品卫生,新店更是格外用心。“新店刚开始销量还不是很高,最怕就是出现这种恶意评价,我当时想是不是附近的商家,看到我抢了他们的流量,所以才来搞我们。”

赵铭说,当晚有一个陌生人添加了他的微信。对方发来了几张“差评”截图,并表示

“混饭吃,看下多少全删”。赵铭提出可以将点餐钱全部退回,对方回复“1200全删,还有十多个没评”。赵铭多次和对方协商删除差评,但对方态度强硬,称只有转账才会删掉差评,如果不转账第二天将会继续评。

第二天营业后,赵铭的店铺又收到了七条差评,他暂时关闭了店铺,“按照开店经验,如果一开店评分就一直往下掉就很麻烦了。”他说,对方删除差评的价码也从1200元提升到了1800元,并表示,“现转现停,不然换执照都搞你。”

赵铭向外卖平台反映情况,但平台客服人员表示只能删除部分被识别为“恶意评价”的内容,其他评价因证据不足不能进行处理。10月25日再次营业后,赵铭的店铺又开始陆续收到差评,直至11月6日对方才没有再继续纠缠。赵铭称,其间共收到了40条差评,其中28条被平台拦截,12条出现在评论里。

赵铭说,在这些差评的影响下,赵铭的店铺评分跌至4.6分,接单量也大幅下滑,“新店开业的第一个星期日均接单量都在140单左右,在这些差评出现后,现在每天接单量只有50左右了。”自己是贷款12万元开的这家分店,如今不仅没回本,眼看还要砸在手里。

选刚开不久的店,要钱不超过两千元
赵铭称,事发后,在联系外卖平台的同时,他也在惠州当地报警,但派出所以“涉案金额不足2000元”为由,没有立案。

“难道就没人能治得了他们吗?”赵铭说,虽然涉案金额低,但积少成多。他向澎湃新闻出示的聊天记录里,对方曾说:“我们不是针对你一家,针对你一家哪一天几单……你这家跟太久了,老板都不够给我开工资了。”这让赵铭认为,对方是有组织的团伙作案。

对此,17日,惠州市公安局仲恺高新区分局民警向澎湃新闻介绍称,是否立案是按照全国通行的标准来执行的,案件不同情况采用的定性标准也不同。对于外卖商家受恶意差评勒索一事,目前分局已经了解到情况并上报进行处理,最终结果会通知报案人。

几乎与赵铭同期,在广州白云区经营一家煲仔饭店的店主李航(化名)也称遭遇了“职业差评师”,“我们的店已经开了3个多月,美团外卖评分一直都维持在4.8分,但在10月底,突然出现了一波差评。”

李航说,差评第一次集中出现是在10月31日,当天有9条,且大多和食品卫生相关,“说菜里有头发、有馊味、吃了拉肚子什么的。我当时真的以为存在食品卫生问题,当晚就开会要求所有员工都要戴头套和口罩。”

然而次日一早,店铺接到了一个电话,对方表示昨天点外卖吃坏了肚子,要求店铺负责人出面给一个说法。李航称,他接电话后,对方换了说法,“他问我昨天是不是收到了很多差评,如果想删掉就‘补偿客户’1500元,要不然会有更多差评。”李航没有同意。

此后两天,李航发现每天店铺都会收到七八条有关食品卫生的差评,而往常一周也不过两三条。李航说,向平台申诉后,5条同一账户给出的差评被删除,但其他差评还在,店铺评分也跌至4.6分,销量随之下降。他尝试联系对方录音取证,但总是无法打通。

11月3日上午,对方更换手机号后再次打来电话,“他们很谨慎,还是说吃外卖吃坏了肚子,要赔医药费,不赔的代价也看到

了。我问赔800元行不行,他说人工费都不够,还说他们吃我们家(外卖)都吃腻了,给钱大家都轻松。”

李航称,他最终向对方提供的微信支付二维码里转账了1300元。

转账后,李航立刻前往当地派出所报警。他说,警方认为证据不足,未予立案。“因为两次都是他们联系我,我的手机没有录音功能,以为转账就有证据了,但没想到还是不行。”

11月17日,李航曾前往咨询的白云区均禾派出所民警告诉澎湃新闻,该派出所也是首次接到有关职业差评勒索的报警,由于报警人只提供转账记录,无法确定对方存在敲诈勒索行为,建议商家在遇到这种情况后,先不要给钱,而是通过微信、电话等方式搜集敲诈证据,“比如不给钱就继续给差评这种话,搜集到证据后就来派出所报警,我们会根据实际情况进行处理的。”

该民警表示,敲诈勒索有立案标准,但具体还要看实际情况。

李航说,遭遇集中差评后,自己店铺销量直线下降,如果评分低于4.5则店铺发展更为困难,“我们现在就开始搞各种优惠活动,希望能赶紧把评分搞上去。”

和赵铭一样,李航遭遇差评的店也是刚开不久,都是在积攒信誉的阶段,而写差评的人索要的金额均不超过两千。

“6元一条差评”
澎湃新闻记者调查发现,“职业差评师”团队不仅暗存在,甚至明码标价地“接活”。

记者通过QQ群搜索,找到多个针对某外卖平台的“差评”或“刷评”群,在群里发布“刷评需求”,就会有人私信联系。

一自称“专业刷单刷评”的账号称,其手下有多个刷单群,付钱后当天即可进行刷单,“(外卖)刷销量和带字好评4元一条,量大优惠。”

她告诉澎湃新闻,大多外卖店主找过来都是给店铺刷销量和好评,但如果需要打击竞争对手,刷评团队也可以给竞争对手店铺刷差评,但差评价格为每条6元,且需负担点餐费。对方称,差评会影响刷屏账号的评分,对账号伤害较大,所以价格偏高,但差评对店铺影响较大,“一般刷二三十条就差不多了”,总价不超过1000元。对方还表示,如果一家店购买30条差评,就至少要再给自己刷100个好评,否则他们“没钱赚”。

网上购买“差评”,不到1000元可买30条。

在问及30个差评会对一个美团外卖店铺造成多大的影响时,对方称“大店肯定销量下降很多,小店可能开不下去了”,其还表示,评价内容真实,每个账号只评一次,可分开在一周内进行评价,不会被对方店主或平台系统察觉。

针对上述情况,11月16日,澎湃新闻记者联系了一家外卖平台,一名工作人员表示,平台也接到了多个关于“职业差评师”的问题反馈,目前正在着手处理,但治理难度较大,建议店铺向平台反映的同时,报警处理。

“我们现在已经设立了一个公信力运营团队专门对评价进行审核处理,采取系统自动识别+人工受理商户投诉的方式,对恶意差评进行筛选。”该工作人员说,如果商家遭到了职业差评师攻击,可以通过商家后台、客服电话来向平台进行投诉,平台的公信力运营团队会对问题进行处理。

对于给出恶意差评的账号,该工作人员

称,平台如果核实到会员的评价确实存在职业差评等违规行为,将根据用户诚信公约,对用户的诚信分进行扣除。

有“职业差评师”被判刑
澎湃新闻记者搜索发现,赵铭和李航遭遇的“职业差评师”并非偶然,早在前两年,“职业差评师”就开始活跃在电商领域。

近日,深圳市龙岗区人民法院就对一起职业差评师案做出了一审判决。法院查明,2018年4月,被告人蒋某龙在天猫、京东、拼多多等电子商务平台上挑选有“瑕疵”的商品,组织学员恶意下单购买,学员收货后即以产品质量不合格、宣传与商品实际不符等理由,威胁店铺商家,实施敲诈勒索。蒋某龙则除自己购买商品实施敲诈勒索外,还先后发动学员恶意购买数十家网店的商品索赔获利,并从学员获利中提成或从雇请其打压竞争商铺的人员处获得报酬。另一被告人汤某浩则是蒋某龙的学员,三次恶意购买数家网店的商品,以给差评并向工商投诉为由敲诈卖家。

法院审理认为,被告人蒋某龙、汤某浩利用商家害怕被检举、处罚以及影响营业的心理,在购买前即掌握了商品的“瑕疵”,且有敲诈勒索的预谋。一审以敲诈勒索罪分别判处被告人蒋某龙、汤某浩有期徒刑2年、1年,分别并处罚金人民币2万元、5000元。

11月16日,上海锦天城律师事务所律师窦贤尚向澎湃新闻分析称,根据《消费者权益保护法》第十五条规定,消费者有权对商品和服务进行监督并作出评价,但消费者评价应本着真实、客观、诚实信用的原则,如故意作出虚假评价,损害商家社会形象,不仅违背诚实信用原则,也给商家造成负面影响,则可能构成侵权,商家有权追究其侵权责任。

“‘职业差评师’并非普通消费者,故意制造虚假评价向商家索要钱财,不仅侵害商家财产利益,也扰乱了社会经济秩序,显然是违法行为,甚至可能构成犯罪。”窦贤尚表示,“职业差评师”为了索取钱财,采取差评威胁商家的手段,迫使商家向其支付费用或交出财物,其行为符合我国刑法规定的敲诈勒索罪的主观和客观要件。

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,敲诈勒索公私财物数额较大(财物价值二千元至五千元以上),或多次敲诈勒索(二年内敲诈勒索三次以上),处三年以下有期徒刑、拘役或者管制,并处或者单处罚金;敲诈勒索公私财物数额巨大(财物价值三万元至十万元以上)或有其他严重情节,处三年以上十年以下有期徒刑,并处罚金;敲诈勒索公私财物数额特别巨大(财物价值三十万元至五十万元以上)或有其他特别严重情节,处十年以上有期徒刑,并处罚金。

窦贤尚告诉澎湃新闻,“职业差评师”通常对多家商家实施敲诈勒索行为,一家敲诈金额或许不足二千元,但如果多家敲诈勒索累计金额达到敲诈勒索财物数额较大的起刑标准,且符合多次敲诈勒索的情形,也构成敲诈勒索罪。

此外,窦贤尚介绍称,如果“职业差评师”曾因敲诈勒索受过刑事或行政处罚,或以有组织的黑恶势力名义敲诈勒索商家,甚至造成商家相关人员精神失常、自杀或其他严重后果的,则可以认定为“其他严重情节”“其他特别严重情节”,从重处罚。