

读者话题

「好评返现」换脸变装套路多

湖南日报全媒体记者 蒋诗雨



漫画/傅汝萍

“亲，给个好评，返现5元。”你在网络消费时，收到过“好评返现”的红色小卡片吗？

近日，市场监督管理总局发布《网络反不正当竞争暂行规定》(以下简称《规定》)，涉及“网络不正当竞争行为”部分按类提炼梳理共计20条，其中“经营者不得以返现、红包、卡券等方式诱导用户作出指定好评、点赞、定向投票等互动行为”，尤为让人关注。依据相关处罚条例，商家花钱买好评，最高可处200万元罚款。新规将于9月1日正式实施。

记者调查发现，“好评返现”现象在线上线下依然存在，只不过换了一张“皮”，商家返现方式各不相同，为规避风险、追求好评更是套路满满。

商家：

为求好评套路多

5月21日，长沙市民曹女士收到了“6·18”预售的快递，包裹里除了网购商品外，还有一张红色的卡片，上面写着：评价晒图领现金红包2元。“我收到的快递里，十有八九会夹带这类‘返现’卡。有时返现金额多，我会参与一下。”曹女士介绍，自己最高曾收到过10元的返现金额。

外卖领域“好评返现”现象同样存

在。小苏是一名在校大学生，她告诉记者，之前她在学校点了一份18元的外卖，带图好评后商家居然返还了她12元，原来是因为店铺刚开业，高额返现是为了刷好评、吸引流量。

5月17日至22日，记者从网购包裹、快递驿站收集了多张“返现卡”，发现不同商家返现要求各不相同，套路颇多：有的评价配图即可领取现金，有的好评后只能获得部分现金，继续追评才能领取剩余金额。也有部分商家为应对新规，用“鼓励”“感谢金”等字眼取代原有的“返现”，将“好评有礼”改成“评价有礼”。在小红书网络平台上，甚至有用户发帖，教商家如何在不使用“好评返现”字眼的情况下，鼓励用户好评，并给予相应回馈。

此外，记者注意到，几乎所有“返现卡”上都特别强调了“晒图拍照时请勿拍到此卡片”。

在线下实体店，“好评返现”则摇身一变，成了“探店打卡”。莫先生曾加入过一个近500人的“探店群”，群内每天有运营人员发布10余条探店招募公告。记者在莫先生提供的截图里看到，有的打卡活动中，用户在社交平台发布一篇图文，可直接获得10元至70元不等的“佣金”，有的打卡活动则以“置换”形式公布，即发布一篇图文，可在店内享受一顿固定餐标的“霸王餐”。

莫让掺水的“好评”误导消费者

振亚 诗雨

好评重要吗？当然！在衣、食、住、行皆“触网”的“万物互联”时代，好评就是风向标、指挥棒，完全可以左右消费者的选择。但掺水的“好评”给出的不是指导而是误导，破坏的是公平的市场竞争秩序，侵害的是广大消费者的知情权。

新出台的《网络反不正当竞争暂行规定》为刹住“好评返现”歪风，规范经营主体行为，维护好市场竞争秩序送来一缕清风。相信伴随着《规定》的深入实施，明目张胆的“好评返现”现象将得到彻底遏制，但必须警惕更加隐蔽的操作及变种的“好评返现”。

“好评返现卡”变成了“感谢卡”，“返现”字眼改成

了“感谢金”“评价有礼”……为规避处罚，一些商家玩起了文字游戏，其实质还是以返现少量现金或给予购物优惠券等方式诱导消费者作出“好评”。这属于“好评返现”新变种。

整治“好评返现”新变种，才能彻底挤干“好评”中的各种“水分”。当前，监管部门应不断优化监管方式，借助人工智能等先进技术手段，精准监测、识别，对变种的“好评返现”发现一起、查处一起；平台应加强行业自律，加大对入驻商家的管理、教育力度；商家应主动树立“红线”意识，摒弃评价掺水的鬼把戏，靠不断提高商品质量和服务水平赢得消费者好评；消费者也

要树立大局观，自觉抵制为了“优惠”而违心好评的行为，并对发现的“好评返现”现象坚决举报。为遏制小利进行不客观的评价，看似赚了羊毛，实则扭曲了商品、服务的真实信息，最终受损的还是消费者自身的利益。

好评可以有，但必须是对商品及服务的真实评价，必须是出于消费者真实意愿的表达。莫让掺水的“好评”误导消费者，扰乱市场竞争秩序。毕竟，买来的“好评”，再怎么改头换面，也难掩违法本质；注水的“五星”，再如何花言巧语，也换不来消费者心中的金口碑。

消费者：“好评返现”引纠纷

不论是线上购物，还是线下消费，其他顾客的评价常常是消费者衡量商品好坏的标准，甚至起决定性作用。正因如此，商家才会想尽办法刷好评，提高店铺声誉。

2023年9月至10月，广东省消委会曾组织“好评返现”调查。调查结果显示，92.8%的受访者曾遇到过“好评返现”现象，其中有53.6%表示经常遇到。

有的人靠“好评返现”获益，有的人却遭狠狠“背刺”。田先生在网购时就被虚假好评“坑”过：“当时看到清一色的带图好评，说衣服质量好、穿着舒服，买回来却发现薄得像一张纸，和评价里说的不是一回事。”看到包裹里的“返现”卡，他才恍然大悟，原来好评都是刷来的。

今年初，消费者胡女士按照“返现”卡要求，给自己点的一份外卖撰写好评并获3元返利后，却发现外卖的米饭软烂，肉质发酸，让人难以下咽。此时商家却以已经好评为由不予退款。在平台一番申诉后，胡女士才拿到了退款。“以后再也不要为了小便宜直接写好评了。”胡女士说。

有网友指出“好评返现”的本质：“商家明明可以直接给消费者优惠3元，却打着‘好评返现’的旗号，花3元让消费者为其刷单，消费者还觉得自己获利了，殊不知自己才是被利用的一方。”

部门：

严打不正当竞争

实际上，《规定》出台以前，国家早已关注到“好评返现”这类涉及虚假好评、网络刷单的问题。2016年，国家发改委就联合各相关部门发布《关于对电子商务及分享经济领域炒信行为相关失信主体实施联合惩戒的行动计划》，要求对刷单炒信行为主体进行惩戒。2017年，杭州余杭区人民法院首次判定刷单炒信的行为人构成非法经营罪。

在我省，也有商家、企业因涉及虚假好评被罚。长沙市市场监督管理局曾公布一批典型案例：2023年8月23日，雨花区一饮品店通过抖音发布促销活动视频，并安排多名用户在未购买任何产品的情况下，对产品进行虚假好评，被罚19万元；2022年3月，湖南一网络科技有限公司通过搭建平台，提供批量“刷赞”“刷评论”等有偿服务，被罚20万元。

“新规出台，我们将对相关违法违规行为保持高压打击态势。”湖南省市场监督管理局相关负责人表示。

“不管是返现红包，还是评价有礼的‘感谢金’，本质都是诱导用户作出指定好评。”湖南海天律师事务所律师李春光认为，这样的“好评返现”破坏了评价的真实性、客观性，扰乱了市场的评价诚信秩序，也侵犯了其他消费者的知情权、选择权。

记者行动

公共燃气管道占用业主私人空间 谁来管？

湖南日报全媒体记者 肖祖华

“我们这栋楼的燃气入户从我家厨房地面过，设置非常不合理，严重影响我家的装修。”日前，益阳市建发央著小区业主李女士向记者反映，她们要求物业和燃气公司移线一直没见管。

5月16日，记者在建发央著小区看到，该小区为一个新楼盘，不少业主正在装修。李女士房屋在2楼，装修已经进行过半，在厨房位置，公共燃气管道从户外穿墙而入，沿着墙壁脚线直到墙壁中线，一条直管通往楼上楼下。“这个管道一般是走顶棚入户，这样房屋吊顶后就遮住了，不影响使用，现在这样入户，影响我们厨房装修和使用，目前装修已经停工。”李女士家人告诉记者。

“我们跟物业反映多次，但是一直没人解决。我们跟燃气公司联系，燃气公司回复说可以移线，但是需要自己付费。明明是私占了我的空间，移线还需要我们出钱，很不合理。”李女士家人对此比较气愤。

公共入户燃气管道占用业主私人空间是否合理？根据《中华人民共和国

民法典》第二百七十一条规定、第二百七十二条：业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。

随后，记者来到该小区物业公司。物业公司相关负责人表示，会安排人上门跟李女士对接处理，处理结果会通报给记者。随后，记者拨打了中国燃气集团客服电话，客服人员表示，对于李女士的诉求已经记录，会安排工作人员上门处理。

5月20日，李女士告诉记者，几天时间过去了，物业公司和燃气公司都没有跟她对接处理这个事情。记者再次联系物业公司，物业公司工作人员表示，已经汇报给相关部门领导，对处理结果不清楚。

“对于业主的诉求这么糊弄，物业公司真的是很不负责。”李女士气愤地表示。

对于事件的处理，本报将继续关注。



湘问

投诉直通车

违停占道影响消防救援

编辑同志：

我们是长沙市雨花区高桥街道西子街68号居民，西子街紫薇苑门口道路两侧，经常有车辆违停，四车道只剩下一条车道可通行。消防通道严重拥堵，一旦发生火灾无法及时得到救援。我们多次将此事反馈给12345和交警部门，一直未得到根治。谁来管管这事？

居民

记者追踪：

5月20日，长沙市雨花区城市管

理综合执法大队表示，针对居民反映的问题，5月16日至5月18日，执法大队高桥中队组织力量对所反映的区域进行了巡查整治，对该区域违停车辆进行抄牌执法。今后高桥中队将持续保持对该区域的监督管理，加大巡查力度和管控深度，杜绝车辆违停行为。如附近居民发现该区域有车辆违停，可拨打执法大队电话：0731-85118110。接诉后，执法人员将会第一时间赶赴现场进行处置。

湖南日报全媒体记者 方兴 通讯员 欧阳子熙

缺乏无障碍通道不方便？增设！

编辑同志：

我是长沙市开福区科大数据园小区的业主，小区旁的浏阳河堤上建设了风光带，是居民休闲的好去处，但因缺乏无障碍通道，老人、小孩上去休闲不方便，希望有关部门帮助解决。

一群众

记者追踪：

5月14日，记者将此情况反映给了开福区园林绿化维护中心。该中心

回复称，群众反映情况属实，前一段曾有居民也反映过这一问题。该中心对群众诉求高度重视，已于5月8日会同所在街道、社区就增设无障碍通道的选址问题进行实地考察，争取尽快进场施工，提升市民群众出行友好度。5月22日，记者又致电该中心，该中心表示已选好位置并设置围挡、封闭施工，不日将完工。

湖南日报全媒体记者 王振亚 通讯员 孙艺萌

学校扣了我工资不给

编辑同志：

2023年5月，我在桂阳县展辉学校担任班主任时，班上学生参加县运动会腿受伤，生活老师胡老师带我去医院就诊共花费1800元，学校财务把这笔钱给了胡老师后，未通知我本人就扣了我1800元工资，至今要不到。

某老师

记者追踪：

5月21日，记者经多方沟通，弄

清楚了事情的来龙去脉。原来，因该校财务支付了胡老师垫付的医药费后，要求投诉人及时整理资料上报有关保险公司，但投诉人迟迟未落实，致该校支付的1800元无法收回，因此扣了投诉人的工资。经协商，当地教育部门已要求展辉学校尽快支付投诉人1800元。

湖南日报全媒体记者 方兴 通讯员 孙艺萌

施工致房屋受损盼及时赔付

编辑同志：

我是邵阳县郦家坪镇大塘坪村村民李胜军，我家的房屋受中铁五局承建湘水集团大塘水库工程九龙岭隧洞4号支洞施工影响，出现房屋开裂、地基下沉问题，希望早日定损、赔付到位。

李胜军

记者追踪：

5月23日，记者联系邵阳县水利

局。该局回复称，已与邵阳县大塘工程协调指挥部、中铁五局及郦家坪镇政府就此充分沟通。5月16日下午，郦家坪镇政府会同施工方到现场对诉求房屋进行空房认定，认定为非空心房，下一步郦家坪政府和施工单位将进行入户定损，完成相关赔付工作，请投诉人耐心等待。

湖南日报全媒体记者 王振亚 通讯员 孙艺萌

谈心室

怎样走出失恋的阴霾

老师：

我失恋两个月了，是对方提的分手。我知道我们两个也许不合适，但那种被抛弃的感觉真的很心痛。我都不敢看对方的照片，很怕回想往事。我每天都失眠，饭也不想吃，做什么都没意思。很多天醒来都不相信是事实。朋友说我“恋爱脑”，劝我早日振作，我也很讨厌颓废又脆弱的自己。

小云

小云：

告别一段亲密关系实属不易，情绪痛苦比身体痛苦时更让人难受，这是失恋的常见状态。

神经科学领域的研究表明，当人们处于一段恋爱关系中时，大脑的活动状态与处于药物上瘾的状态十分相近。而在失恋后，大脑中被激活的区域与戒断时被激活的区域相似。所以，如果恋爱是一种“上瘾”，失恋则是一种“戒断”，忘却了导致分手的矛盾与争吵，只记得过去的甜蜜回忆。被抛弃的失恋则会带来更严

重的创伤，悲伤、愤怒、失眠、食欲不振……然而，因失恋而出现异常的大脑，平均3个月就会恢复。那在时间治愈之前，要怎么办？老师提供一些参考建议，希望能对你有帮助。

第一，勇敢直面情绪，合理宣泄表达。面对失恋，许多人的直觉是想尽快从糟糕情绪中走出来，不去看、不去谈论，也担心自己表达之后被旁人评价，害怕被说“恋爱脑”“太脆弱”。短暂的逃避确实可以保护自己，但也让这些复杂强烈的情绪无处宣泄。我们可以尝试直接面对，感受当下的失落和心痛，怀着心疼和同情去审视那个失恋后的自己；写写日记，记录心情；向朋友讲述“分手故事”。研究表明，以分析的方式思考过往经历，对“分手故事”的重复演练会降低痛苦程度。

第二，反思恋爱模式，专注自我成长。失恋并非百害而无一利的。有调查表明，58%的人认为结束一段感情给自己带来了积极情感，更有70%的人在走出失恋之后表示分手给自己带来了个人成长。这段

感情为什么会失败，双方是怎样沟通和应对矛盾的？自己到底适合什么样的伴侣？不妨把失恋当作一次机会，探索这些问题的答案，帮助你进入下一阶段更契合的爱情。

第三，保持关系边界，拥抱新的开始。如果和前任曾经非常亲密，两人的心理界限也会变得模糊。分手会让一方不习惯一个人的生活。所以，许多人在分手后会与前任保持联系的强烈冲动，但从长期来看，会让人更难“分离”。想一想：没有前任在身边时，自己是一个怎样的人，喜欢做什么事情？现在拥有全新的开始，应重新把握对生活的自主权。

失恋是一段痛苦的过程，也是一个重新认识自己、成长的机会。愿你多爱自己一点，毕竟，对自己的爱才是这个世界上最珍贵且不会失去的情感。

湖南省高校心理健康服务团队 卢灵伽 龚勋 (长沙理工大学)