

□ 见习记者 王葳然 通讯员 张晓莉

互联网消费时代，高销量、高评价、高收藏量的商品和店铺往往更能吸引消费者，也更能获得平台更高的曝光度。在商家们竞相追逐和美化这些销售数据的同时，也催生出了组织化、规模化、职业化的“刷单炒信”灰黑产业链。近日，嘉定区人民法院受理了一起组织实施“刷单炒信”行为的虚假宣传纠纷案，由院长顾全担任审判长开庭并当庭调解。

写点评就能免费试吃？ 市监认定构成虚假宣传

据悉，原告是大众点评网的经营者。被告某信息公司是为餐饮企业提供线上营销咨询服务的代运营公司。2020 年 12 月，被告与案外人某餐饮公司（大众点评网商户）签订《商户网络服务协议》，为餐饮公司提供网络宣传商业服务。

2021 年 4 月，经市场监管部门调查，被告存在向餐饮公司提供刷评价的服务，包括组织点评会员探店试吃，要求会员打指定评分并按要求发布评价等。市场监管部门认定被告的行为构成虚假宣传，处罚款 20 万元。

原告认为被告的行为违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》的规定，损害了平台经营者的利益，因此向人民法院提起民事诉讼，要求被告停止不正当竞争行为，登报刊登声明消除影响，赔偿经济损失 50 万元及维权合理开支 2 万元。

经查明，被告给招募探店会员设置了一套撰写点评、笔记的具体流程，被告在某小程序发布招募信息并提出评价要求（打 4.5 星、必须提到两道特定菜品）；探店会员到店试吃，其中撰写点评的会员需实际支付餐费，撰写笔记的会员按照餐标免费试吃，并在试吃后撰写点评、笔记；内容发布后由被告和餐饮公司审核，审核通过后，餐饮公司通过被告向探店会员退还餐费。

同一人发布评价 两平台内容却不同

探店会员在提交公开发布评价内容时，还会在小程序中写下真实的用餐体验：“某某店里面的招牌产品比较少，如芹菜牛肉、贡菜牛肉没有”……而在大众点评网公开发布的评价中，则全部是积极正面的评价。餐饮公司在接受行政机关调查时称，小程序中是真实的体验评价，而大众点评网是对外的，参加探店活动的会员都“懂规矩”，只会写好的评价。

被告在诉讼中承认，公众在大众点评网上浏览评价时，无法分辨哪些是探店会员通过免费试吃活动撰写的，哪些是普通消费者正常消费撰写的。

经审理，被告承认其组织会员免费探店刷好评的行为具有不当性，并表示已认识到相关行为的违法性、并

线下探店的美食好评 竟然是刷出来的？ 双方当庭达成调解，运营公司赔偿经济损失

已停止了相关行为。在人民法院的调解下，双方当事人达成调解，被告愿意赔偿原告经济损失及维权合理开支。

【案例点评】

帮助他人进行虚假宣传的行为构成不正当竞争。虚假宣传是指以捏造、虚构、歪曲事实或者其他误导性方式对商品质量作出的与实际情况不符合的宣传。该案中，探店会员对商家作出的评价内容均可在商户页面面向所有消费者展示，成为消费者在选择消费对象时的参考因素，具有对外宣传作用。被告根据餐饮公司需求，对探店会员的评价内容作出了要求，且探店会员实际撰写的对内和对外评价内容并不一致。可见上述评价并非基于探店会员的真实体验感受作出。被告组织人员帮助餐饮公司进行刷好评的行为，会造成相关公众对店铺真实运营情况的误解。因此，被告的行为构成虚假宣传，具有不当性和可责性。

被告的行为损害了原告作为平台经营者的合法权益。用户点评是点评类网站的核心竞争优势。原告经营的大众点评网基于真实的用户评价内容吸引用户关注，进而通过流量和关注度获取商业利益。被告帮助餐饮公司进行“刷单炒信”的行为破坏了平台经过长期经营形成的信用评价体系和平台诚信体系，导致消费者在进行交易对象选择时对上述商家的经营、服务、商品情况产生虚假认知，对原告平台生态产生负面影响。因此，被告应对其不正当竞争行为给原告造成的损害承担民事责任。

弟弟建房致墙体开裂 隔壁堂哥阻挠施工

建房路上一波三折，『三所联动』频出实招

□ 记者 章炜

去年年底，一通“急电”打到了金山卫镇某村调解员办公室，原来是村民吴老哥与隔壁堂弟吴么弟因建房发生了纠纷。吴老哥认为，么弟在自建房改造过程中暴力施工，导致自己家墙脚碎裂、墙体出现裂纹，要求么弟进行赔偿，但么弟未积极沟通道歉，两家因此产生矛盾冲突。

至“三所联动”调解工作室参加调解。调解员变身“信息调查员”，通过多方走访以及现场询问，深挖两家矛盾根源，了解到两家虽是亲戚，但作为一墙之隔的邻居，矛盾纠纷由来已久，若要彻底化解本次矛盾并避免后续产生新问题，务必要厘清责任，让两家人都心服口服。联动律师则充当“智慧脑”，围绕损害赔偿责任、赔偿范围和赔偿数额等进行释法析理。

经过各方努力，吴老哥和吴么弟的态度开始松动，考虑到邻里亲缘和工程压力，双方最终就赔偿金额和维修方案达成合意，共同签订人民调解协议书，赔偿款项当场结清。

一波三折终言和

一觉醒来，吴老哥又觉得协议书不够详尽，没有明确约定后续自家施工翻建房屋时吴么弟的配合义务，担心今后自家修缮房屋，吴么弟会进行阻挠。于是，吴老哥一早现身施工现场再次阻止施工。

为此，调解员、社区民警及律师再次集结。社区民警对吴老哥采用不合理方式表达诉求的行为进行了严肃训诫，调解员则立即针对吴老哥的担忧寻求解决方案，再次征询律师意见及双方意愿后，调解员当场拟定并引导双方签署一份补充协议，约定在不影响吴么弟合法权益的前提下，吴老哥可自由翻建房屋，吴么弟不得无端阻挠。此后，吴老哥再未阻挠吴么弟正常施工。

【案例点评】

本案是一例涉及民事侵权的邻里纠纷。在经双方协商一致不进行房屋损坏鉴定的情况下，根据《民法典》相关规定，双方对现场损害情况进行了折中估量。在“三所联动”调解过程中，派出所充分发挥“前哨”作用，及时稳控矛盾一线，对推动后续调解起到了重要作用。律师高效发挥专业优势，通过法条析理劝阻吴老哥不应阻挠正常合理施工，否则吴么弟可追究其民事侵权损害赔偿责任。调解员则是整场调解的“调度员”，将多方的利益均考量到位，推动案结事了人和。“三所联动”齐发力，一起一波三折险被激化的矛盾终于圆满化解。

吴老哥气愤地说道：“么弟在自建房改造过程中暴力施工，导致我们家墙脚碎裂、墙体出现裂纹，我们要求施工队对碎裂部分以及房屋整体结构破坏作补偿，但施工方竟然不同意！”

第一次调解时，调解员了解到，双方矛盾核心在于：吴老哥认为，施工队挖机手不听劝阻暴力敲击地面导致地面及墙体开裂，墙体裂缝维修后安全性和稳定性有待考究，需进行房屋损坏鉴定，且事情发生后么弟未积极沟通道歉，太伤情分。

吴么弟认为，施工造成老哥家地面开裂应该赔偿，但施工并未影响墙基和整体结构，老哥家房屋是上世纪 90 年代建造的空心预制楼房，本身就是危房，根本无需鉴定，更不应该赔偿。

调解员围绕双方争议焦点“铺开来”分析：首先，如果施工确实造成相邻房屋损坏，施工方应当承担维修或赔偿责任。目前，双方对施工造成吴老哥家地面损坏的事实无异议，可以进一步协商维修方案或赔偿标准。

其次，鉴于双方对墙体损害情况及赔偿责任存在争议，且墙体开裂确实可能影响房屋安全，可先由吴老哥聘请有资质的公司进行房屋损坏鉴定，吴么弟垫付鉴定费用，取得鉴定结果后再协商赔偿事宜。然而，刚开始协商地面开裂赔偿事宜，双方就吵了起来，第一次调解不欢而散。

第一轮调解未成，吴老哥反复阻挠施工队施工。忍无可忍的吴么弟准备了一把铁榔头，扬言要报复干预施工的吴老哥，暴力冲突一触即发。

接警后，社区民警第一时间赶赴现场，担任“维稳先锋”，劝诫吴么弟恢复理智，引导双方