明显偏离普通用户的评价语境——

你被“有偿好评”种草了吗?

在网购平台上,“好评率”已经成为不少用户判断商品优劣的一个简单而直接的因素,几乎在每件热销的商品下都有大量“好评”,但其中有些好评已明显偏离了普通用户的评价语境。原因在于部分商家以“有偿好评”等方式诱导消费者给出假评价,从而误导潜在消费者的判断,以此增加商品销量。昨天,本报记者就这一现象展开调查。

CFP供图

部分商家:不讲武德诱骗客户

“基本上每次拆快递都能收到商家寄来的好评返现卡,但我一次都没按商家的要求评价过。”市民吴女士是名网购达人,她对快递包裹里频现的“好评返现卡”早已司空见惯。

吴女士告诉记者,每个商家好评要求和返现金额都有所不同。她从刚拆开的快递盒里拿出一张红色的好评卡片向记者展示:“卡片要填五星好评,还要完成追评、晒图才能领到1元奖励。除此之外,有的商家还会要求拍视频和收藏店铺,最后添加客服微信领1至5元不等的红包。”

“有偿好评的操作流程过于繁琐不说,有的商品质量较差,如果昧着良心给好评,这不是给其他消费者‘挖坑’吗?如果确实买到心仪的商品,即使没有返现卡,我也会主动提供好评。”记者采访中发现,多数消费者的想法和吴女士类似,却也有人抱持“蚊子腿再小也是肉”的心态入坑。

事实上,还有个别无良商家玩文字游戏,诱骗消费者写好评。“在拼多多上花费几十元买了一个蓝牙耳机,收货后发现好评卡片上写着‘全五星晒图好评+追加评价+收藏店铺=奖励10元’。我就按照要求写了好评,没想到截图发给客服时,对方却只发给我一张满98元减10元的优惠券。商家‘不讲武德’,我只好申请官方客服介入解决此事。”大学生小陆告诉记者。

此外,有些商家还会通过“卖惨”索要好评。“收货后经常收到商家的短信和电话,客服称公司有考核,达不到要求就被辞退,求写好评帮帮忙。有的商家甚至贴心地提供评价文字和图片,仅需复制粘贴就行,完成就能领红包。”小陆表示,一些商家的频繁催评常常令他不堪其扰。

电商平台:如有反映及时核实

“好评不仅能增加店铺信誉分,也能提升店铺产品在平台上的推荐排名;差评则会影响店铺口碑,也会降低产品在同类商品中的推荐指数。”曾经在电商平台经营一家手机壳店的小顾表示,“以‘好评返现’的方式能让消费者写好评,跟找人刷单的价格相比划算多了,还能规避一定风险。电商行业竞争比较激烈,像我们这样同质化严重的商品,为了迅速带动销量、建立店铺口碑,也不得不采取这样的营销手段。”

此外,记者注意到,一些电商平台销售“好评返现卡”的行为也助长了“有偿好评”的不良风气。不过,这些“好评返现卡”却换了马甲,摇身一变成为“新规售后卡”“感谢卡”,本质依然是诱导消费者有偿好评。

在电商平台搜索相关关键词,会出现五花八门的“好评返现卡”。大多数卡片每张价格为一分钱左右,可以选择现成卡片,也可根据店铺需求进行个性化定制。记者点进其中一家销量较高的店铺,以买家身份咨询定制卡片。客服很快发来一份“模板”文件供挑选,其中包含大量不同类型的“好评返现卡”定制模板。客服同时表示,店内有现货,定制价格比现成的卡片略贵一些。

那么,电商平台对商家的“有偿好评”行为又采取了哪些具有针对性的管理措施呢?

记者与某电商平台的客服人员取得联系,对方明确表示,平台不支持好评返现的行为。评价是为了让买卖双方针对交易公平自由的表达真实感受,同时也是其他消费者购物的参考。电商平台客服人员同时建议消费者对商品作出客观的评价反馈,如果商家承诺评价返现,可联系商家进行协商处理。平台一直致力于营造和谐的购物环境,如果出现“有偿好评”行为,平台会有专门的工作人员核实。

市监部门:严查刷单炒信行为

“‘好评返现’属于卖家的信用炒作行为,也是一种不正当竞争的行为。”一名法律工作者介绍,消费者权益保护法规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。电子商务法中也明确,电子商务经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息,保障消费者的知情权和选择权;电子商务经营者不得以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者。

“卖家的‘好评返现’行为,不仅损害买家的合法权益,侵害了消费者的知情权、公平交易权,也破坏了线上交易公平竞争的秩序环境,已经构成不正当竞争。严重的话,还可能制约电商平台的健康发展。”一名法律工作者说道。

市监局一名执法人员同样表示:“‘好评返现’等刷单炒信行为,干扰了正常的用户评价所能够发挥的信息披露作用,对消费者造成误导,从而侵害消费者知情权。”

“崇川区市场监管局根据举报,调查发现一家公司工作人员向商品包装盒内放入‘好评返现’卡片,卡片上含有‘全五星晒图+优质评价+收藏店铺=平台小额打款,发评论截图给客服领取奖励2元’等内容。执法人员针对该公司利用‘好评返现’方式诱导消费者写好评,构成对销售商品的用户评价作虚假或引人误解商业宣传不法之举,责令其停止违法行为,并作出罚款5000元的行政处罚。”昨天,市监局一名执法人员向记者介绍。

记者在采访中了解到,为切实维护公平有序的市场环境,不断增进民生福祉,市市场监督管理局就民生领域案件查办“铁拳”行动,面向社会公开征集十三类违法行为线索。其中名列第一的,就是“刷单炒信”等虚构交易。市监局执法人员表示,今年来已接到多起类似行为的投诉举报,市场监管部门将依据反不正当竞争法不断加大查处力度。

本报记者**张园 周朝晖**

江海锐评

以有奖举报还施彼身

随着网购的普及,商品评论不但会影响消费者的选择,而且与商家在平台上的推荐指数息息相关,好评数多意味着被平台推荐到前列的可能性高。因此,一些商家为了收获好评,采取在包裹内夹藏“好评返现”卡,诱惑消费者给出好评。

表面看,“好评返现”似乎是双赢之举,一方面消费者能获得红包的实惠,另一方面商家也能通过“好评”增加流量,从而吸引更多的消费者。然而,这种在红包诱导下写的“好评”,已经不是消费者对该店的真实评价,本质上是诱导消费者作虚假的用户评价,欺骗误导消费者,不仅破坏电商信用评价机制和平台诚信规则,侵害消费者的知情权、公平交易权等权利,更可能对同类经营者构成不正当竞争,不利于市场健康发展。

事实上,这种“好评返现”行为在政策层面是被明令禁止的,但在现实生活中,“好评返现”仍屡禁不绝。究其因,除了商家的违法收益远远高于违法成本之外,更重要的原因是一些消费者为了区区几元钱的蝇头小利“助纣为虐”,昧着良心给出一些虚假的“好评”。

因此,基于这个现实,笔者以为,打击“好评返现”乱象,不妨推出有奖举报制度,以其人之道还治其人之身。监管部门以现金或实物形式鼓励消费者对“好评返现”现象进行举报,一旦查实,给予远高于“好评返现”的奖励。如此一来,消费者自然乐于举报,“返现”照领不误,商家被查处的风险却大大上升,“好评返现”即便有高回报,但忌于高风险,商家自然也不敢乱来。**刘予涵**

新闻链接

反不正当竞争法相关条例

《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条第一款规定: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。

《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十条第一款规定:经营者违反本法第八条规定对其商品作虚假或者引人误解的商业宣传,或者通过组织虚假交易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的,由监督检查部门责令停止违法行为,处二十万元以上一百万元以下的罚款;情节严重的,处一百万元以上二百万元以下的罚款,可以吊销营业执照。