



出门在外,吃什么、住什么、玩什么可是“头等大事”,不论是出差旅行,还是招待亲友,在选择吃住行目标的时候,多数人会用手机打开生活服务信息平台,查询店铺评分和商家信誉再做决定。然而,这些信息未必是百分百可靠的,不少商家利用“好评返现”诱导消费者为其晒图评价,给出非自愿好评,使得更多不知情的消费者为其“名不副实”的产品和服务买单。

国家市场监管总局发布的《网络反不正当竞争暂行规定》明确规定,“好评返现”构成违法,经营者不得以返现、红包、卡券等方式利诱用户作出指定好评、点赞、定向投票等互动行为。这一规定已于9月1日正式施行,直指长期以来困扰广大消费者的虚假评价问题。

# 亮红灯 “好评返现”当心挨罚

本月起施行的新规明确经营者不得以返现、卡券等方式诱导用户“刷”好评、投票

## “好评”真假难辨 损耗消费者信赖

“晒单有好礼”“好评返现金”……对于这样的宣传,想必大部分消费者并不陌生,无论是网上购物还是点外卖,大家都曾收到过类似的返利卡片。不少商家为提高店铺评分,便利用“返现返礼”的方式诱导消费者给出好评,不仅存在不正当竞争之嫌,也会对其他消费者造成误导,影响平台评分系统的可信度。

“本来看到这家店好评这么多,觉得应该不会‘踩雷’,结果去店里一吃,发现也就这么回事。”市民王女士抱怨,自己前一阵刚搬家,不太熟悉新家附近的餐品质量,于是打开某评分软件,打算跟着好评走。她根据当地美食排行榜,选择了附近排名前五的餐厅,这是一家评分很高的“网红”店。“这么多好评,还有晒图,我觉得应该不会出错。”王女士满怀期待前来点餐,没想到漫长的排队以后,尝到嘴里的所谓的“离开青岛以后还心心念念”的美食,好像有些“货不对板”,王女士直呼“上当了”。

网购本是一件好事,消费者一键下单,激发了我国数字经济的活力,2023年,全国网上零售额达15.4万亿元,连续11年居全球第一。市民高女士也是网购“大军”中的一员,平时工作比较忙、没空逛街购物的她,经常通过网购来置办各种生活用品,但是网购过程中遇到的“乱象”令她十分困扰。

“最近新买了一些洗护日用品,想更换一下品牌,结果新买的产品体验感并不理想,清洁效果有点差,和他们的宣传有出入。但是扔快递盒的时候,我在里面发现了一张印着‘写评论、晒图片,领取3元辛苦费’的小卡片,背面还带着店家的微信二维码。”市民高女士打开店铺评论区一看,晒图给好评的人不在少数。显然,有的消费者发现卡片后,即使产品质量一般,仍然为了几元钱的返利选择晒图给出好评。“其实一开始,我也是冲着高评分去的,货比三家之后,觉得还是选择评价好的店铺下单比较靠谱,结果没想到这么多好评竟然是靠返利诱导‘刷’出来的,感觉信任被辜负了。”高女士很是失望。

“收到1个差评,就要用5个好评去拉高评分,不如发个小红包换个好评,更划算。”某餐饮商家向记者吐露返利红包背后的原因。记者发现,像这样的例子并不在少数,要“好评”早已不是什么新鲜事,对于商家来说,“高评分”往往代表着“好口碑”和“高流量”,所以,不论是线上还是线下,不少商家选择“利诱”消费者,以小额利润引导他们为自己的产品“代言”。

2023年广东省消费者委员会的一份问卷调查结果显示,逾九成受访者在网购时会查看用户评价,其中43.1%表示每次网购都会查看用户评价;逾八成受访者表示用户评价会较大程度影响消费决策。有的消费者认为,这点返利是商家“货不对板”的补偿,“不要白不要”;也有的消费者吐槽,拿几块钱就能帮商



多平台电商通用优惠券网店感谢信创意晒图可定制售后服务卡片



组图:『好评返现』花样多多。

家“堵嘴”,只会误导其他不知情的消费者,影响平台信誉,扰乱消费市场,助长不正风气。

## “好评返现”构成违法 最高罚款200万元

本月起施行的《网络反不正当竞争暂行规定》第九条第(五)项明确规定,经营者不得以返现、红包、卡券等方式利诱用户作出指定好评、点赞、定向投票等互动行为,第三十四条规定,经营者违反本规定第八条、第九条的,由市场监督管理部门依照反不正当竞争法第二十条的规定处罚。这意味着“好评返现”将构成不正当竞争违法,按照《反不正当竞争法》第二十条规定,处20万元以上100万元以下的罚款;情节严重的,处100万元以上200万元以下的罚款,可以吊销营业执照。

记者咨询法院了解到,早在2021年,青岛市便有因“刷单”被依法宣判的案例。某网络技术有限公司开发了一个名为“铁鱼霸王餐”的小程序,通过该程序,该网络技术有限公司与某生活服务信息平台上的部分商户签订广告服务合同,在多个微信群发布任务,组织人员对特定商户在平台上的店铺及服务进行点赞、好评、店铺收藏、增加浏览量等,通过“刷单”“刷好评”、虚假交易等方式,以营利为目的,帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传,从中牟取利益。

某生活服务信息平台发现后,认为某网络技术有限公司的上述行为未经授权,且破坏了该平台构建的评价体系,误导消费者,严重损害了平台声誉和市场竞争力,危及公平、诚信的市场竞争秩序,构成不正当竞争,因此诉至法院。鉴于原告因被侵权遭受的实际损失和被告某网络技术有限公司因侵权获得的利益具体数额均无足够证据证明,法院综合

考虑各种因素,酌情确定被告某网络技术有限公司向原告某生活服务信息平台赔偿经济损失及合理支出30万元,被告公司唯一股东刘某对该公司因不正当竞争行为而承担的赔偿责任承担连带责任。

去年10月,日照的王某将“奖励5/3元 全五星晒图+优质评价+收藏关注店铺=平台小额打款(发评价截图给客服领取)”等字样的好评返现卡发放给购买其商品的消费者,被群众举报,王某被责令停止违法行为并处罚款1万元。

记者查询近两年内相关案件,发现山东不少城市均有对“好评返利虚假宣传”“刷单刷好评”相关案例的查处,各地市场监管局根据《反不正当竞争法》,分别对涉嫌虚假宣传、不正当竞争的商家进行了罚款处理,情节严重者还将被吊销营业执照。这警示商家要自觉维护市场秩序,避免不正当竞争,引领构建良好的网络消费环境,同时也进一步增强了市场监管部门的执法震慑力,切实有效保护消费者的知情权。

## 新规出台后 商家有“对策”?

记者近日在电商平台搜索“好评返现”,发现已检索不到相关信息,但搜索“感谢信”“感谢卡”等关键词,却能弹出相关信息页,定制页面的示意图上仍有“评论后请联系客服”的字样。难道是为了应对新规,有的商家“换马甲”将“返现卡”改为“售后感谢卡”?记者以顾客的身份向卡片商家发去定制咨询,根据报价,小尺寸卡片2.4元500张,大尺寸4.8元500张,下单页面显示,订单量上万,一周内有200多人购买。

在被问及这类小卡片印刷是否违规时,卡片商家告诉记者,由于新规出台,管控较为严格,大多数商家选择印制感

谢卡多是不带“返利”字样的卡片,虽然商家强调可以印制不违规的卡片,但记者注意到,“合规款”上,以前的“红包”“返利”等字样被红包和钱币的表情包替代,“好评”也被委婉地改成了“鼓励”。

“今年收到的‘返利’小卡片确实不多了,听说是有新规出台整治这个现象,可能很多商家都暂时‘销声匿迹’,避避风头了。”高女士回忆今年拆快递时的情景,相较于往年,几乎每件快递都能开出返利卡,今年她收到的快递十余件里也就一两件还藏有返利卡。“希望新规落地,能够有效控制住这个‘刷单’‘刷好评’乱象,我们消费者的知情权需要保护,平台的信誉和环境也需要维护,不然,真不知道这个评分系统意义何在了。我们消费者注重的是产品和服务的质量,看的是产品的‘里子’而非商家的‘面子’。”高女士说。

本报撰稿摄影

观海新闻/青岛早报记者 吴涵

## 投资理财遇难题 速拨热线 82888000

假如您在投资理财方面遇到难题,与金融机构产生纠纷,或者遭遇理财骗局等闹心事,均可拨打早报热线电话82888000,早报记者将尽力帮您协调解决难题。您也可来电讲述理财故事,提供新闻线索。



互动  
交流  
入群