

新规:刷单炒信、好评返现最高罚200万 数据:超九成用户曾遇“好评返现” 为求好评套路多,商家悄悄换马甲



扫码看视频

在网红店就餐,在指定平台签到、打卡、五星好评,免费获赠正价菜品;点外卖时,包裹里常常夹着一张“好评返现”卡,10字好评加晒图可获得1元至2元红包;网购后接到“买家秀有奖征集”电话,评价晒图进群领福利……衣食住行,“好评返现”似乎已融入日常生活的方方面面,有人不吝赞美之词给好评,也有人为了现金红包颠倒黑白、影响其他用户决策。

近日,国家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》),要求经营者不得编造用户评价,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,新规将于9月1日正式实施。

5月21日,三湘都市报记者调查发现,有的商家为逃避监管将用户引导至微信返现,还有一些“好评返现卡”变成“感谢卡”,可谓是套路满满。

■三湘都市报全媒体记者 黄亚苹 通讯员 刘文雅



长沙市民柳小姐五星带图好评后,店家立马转来2元“好评返现”费用。 受访者供图

【调查】“返现卡”换马甲变“感谢卡”

“每次点外卖都会收到好评返现卡,店家打款也很爽快。”对于经常点外卖的柳小姐而言,“好评返现”很常见,但商家大多会绕开平台,选择微信、支付宝等方式打款,返现金额通常是1元或2元,“餐品本身味道不错,好评没问题,但不好吃的坚决给差评!”

有人不愿为好评返现折腰,也有人不想跟钱过不去。“我接受度比较高,只要没有什么特别大的质量问题都给好评,谁会跟钱过不去。”经常在网上购物的石先生表示,“好评返现”是一举两得的行为,商家既能获得口碑,自己也能得到一些小小的“报酬”。

5月21日,三湘都市报记者调查发现,为应对9月执行的新规,有的商家将“返现卡”变成换汤不换药的“感谢卡”,随单放在外卖订单、快递包裹中。

“用户主动好评率直接影响商品排名和曝光率,不做好评返现,需要购买平台的搜索排名服务,折算后收费比好评返现要高。”曾运营过淘宝店的邓小姐坦言,2015年前后,商家可直接在自动回复的对话框中添加“好评返现”的话术,后续平台严监管,就只能将用户引导至微信后返现,“你不做,别人也在做。这种事很难取证,也很难消灭干净。”

好评返现之外,也有定制好评返现卡的网店。“提供卡券上的返现金额和二维码发,我给您排版。”“四方印”淘宝店客服称,卡片可根据客户需求定制,需要先提供返现金额、二维码等信息,再选择卡片样式和尺寸,如,长9厘米、宽5.4厘米的定制卡片,2000张的定制价格为60元。



新华社图

【数据】超九成用户曾遇到“好评返现”

2023年9月至10月,广东省消委会曾组织“好评返现”调查。问卷调查结果显示,92.8%的受访者在日常消费中遇到过“好评返现”现象,其中有53.6%表示经常遇到;从志愿者体察情况来看,354个体察样本中有55个存在“好评返现”,发现率为15.5%。

此外,在小红书、微博等社交平台上,不少网友因虚假好评、月销过万等“障眼法”被坑过。“月销7000笔的樱桃,评价清一色又大又好吃,买回来又小又酸。”名为“呱呱吃茄茄”的小红书用户忍不住吐槽,“商家完全不回应尺寸的问题,又仔细看评价才发现全是假的。”

不过,多渠道整治、强监管,是大趋势。曾在长沙市雨花区经营一家咖啡店的汪小姐透露,开店初期有所谓的第三方服务商进店推销,称可号召一大批V6、V7级别用户给好评,收费则根据用户级别、评价方式、评价字数等有些许区别,“新店确实需要好评拉人气,可后来平台监测五星好评用户的距离、消费习惯,一旦发现门店刷好评,就会在处罚期内暂停展示星级和检索排名。现在,只能以送点心、送小礼物的方式赚好评了。”

部门行动

长沙有公司刷单炒信被罚款20万

商品用户评价和销量,反映了该商品的质量和受欢迎程度,是消费者选购的重要参考。为了切实保障消费者权益,着力维护公平竞争市场秩序,长沙市市场监管部门对虚假好评、刷单炒信、虚构交易等网络不正当竞争行为进行了严厉打击,同时公布了一批典型案例。

如,“长沙市场监管”微信公众号发布的2024“年关守护”典型案例中,2023年8月23日,雨花区小帅饮品店安排多名用户在没有购买任何产品的情况下对产品进行虚假好评,制造不真实销售数据以引诱消费者购买其自制饮品。2023年12月14日,长沙市雨花区市场监督管理局依法对该店此类不正当竞争行为做出罚款19万元的处罚。

除不法商家外,更有部分公司专门从事此类违法工作,该局公布的第五批2023民生领域案件查办“铁拳”行动典型案例中提到,2022年3月,湖南善连者赢网络科技有限公司搭建“量宝”服务平台,通过登录多个微信号实现“自动接单、自动点播、自动点赞、自动评论”,并为微信用户的直播间、公众号等提供批量“刷赞”“刷评论”等有偿服务。2023年4月7日,长沙市市场监督管理局依法对该公司虚假宣传行为罚款20万元。

【新规】给好评商家返现金?违法!

三湘都市报记者梳理发现,《规定》分为总则、网络不正当竞争行为、监督检查、法律责任和附则共5章43条,主要包括明确总体要求、全面梳理列举网络不正当竞争行为、强化平台责任、优化执法办案程序规定、明确法律责任五方面的内容。

具体来看,在“网络不正当竞争行为”部分,《规定》细化了反不正当竞争法中网络不正当竞争行为的构成要件和认定因素,同时列举了好评返现、反向刷单、恶意拦截或者屏蔽非法数据获取、平台经营者对平台内经营者进行不合理限制或者附加不合理条件等网络不正当竞争行为,明确了法律适用条款。

例如,《规定》中指出,经营者以返现、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。依据处罚条例,监督检查部门不仅可以吊销经营者营业执照,最高可处200万罚款。

此外,针对网络不正当竞争行为辐射面广、跨平台、跨地域等特点,《规定》还指出,专家观察员可以依据自身专业知识、业务技能、实践经验等,对经营者的竞争行为是否有促进创新、提高效率、保护消费者合法权益等正当理由提出建议。这种专家观察员制度,为解决重点问题提供了智力支撑和技术支持。

禁止“刷单炒信”“好评返现”不正之风,早有先例。早在2016年,国家发改委就联合各部门发布《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。