

淘宝卖家对买家设好评率门槛 律师：有歧视消费者之嫌



经常网购的朋友在挑选商品时可能都会看看商品的评价，而收货之后，也会根据自己的体验给出好评或差评。但可能很多人不知道，买家给出的好评率如今也成了商家设置的门槛。

近日有媒体报道，不少淘宝买家反映，因为自己的账户好评率达不到商家要求，导致无法下单。据了解，为了防止恶意差评，不少淘宝店铺都有类似设置。卖家设置好评率门槛是自我保护吗？

淘宝网



B 店主：此举不违规

C 律师：对买家区别对待 存在歧视消费者之嫌

A 自行通过第三方软件
淘宝卖家屏蔽差评买家

有淘宝买家在支付时显示“卖家实时修改价格，请稍后下单”，随后交易自动关闭。而在咨询淘宝卖家后得知，由于买家发出的好评率低于95%，因此无法下单。这个门槛意味着，20单里只要有1单是差评或中评，就无法在设定了相同规则的店铺里下单。

有着相同经历的买家不在少数，记者在微博上搜索发现，近期有大量消费者晒出因好评率低而被拒绝下单的遭遇，有些淘宝卖家设置的门槛甚至高到好评率98%才能下单。

周小姐表示，她下单时，交易直接是关闭状态，没法付款。她打电话咨询客服，对方告诉她说“是因为好评率低于95%，所以不给下单。”后来她了解到，不少淘宝上做得比较大的店铺都有类似的做法。

面对这样的规定，淘宝客服给出的答复则是商家自行设定，与平台无关。周小姐说：“淘宝跟我们确认过，淘宝平台没有提供这样的功能。这都是部分卖家通过第三方软件操作的。但是淘宝似乎没有打算采取措施规避或者杜绝这样的行为，因为买卖是自由的，淘宝没法强买强卖。淘宝只是跟我们说，如果遇到这样的情况，可以投诉店铺。”

对于商家设置这样的好评率门槛，记者拨打了淘宝客服电话，客服人员表示并非消费者原因，可以帮忙协调或建议买家换其他商家购买。

一位在淘宝上开店的刘小姐(化名)表示，事实上，消费者无法看到自己发出的好评率，但卖家却能在后台看到该指标。为了防止恶意差评的出现，目前不少商家会对买家有这样的限制。“淘宝上关于好评率的拦截很普遍，因为现在淘宝里，中小卖家竞争比较大，会存在同行之间恶意寻找一些人，专门去对自己的竞争店铺差评，影响对手的评分和排名。”

刘小姐介绍，这种好评率拦截并非淘宝卖家平台的自带功能，而是需要通过安装第三方插件来实现。它可以设置对好评率低于多少的买家进行拦截。

遇到这种情况，虽然可以投诉，但是由于淘宝允许卖家自主关闭买家订单，因此也并不违规。

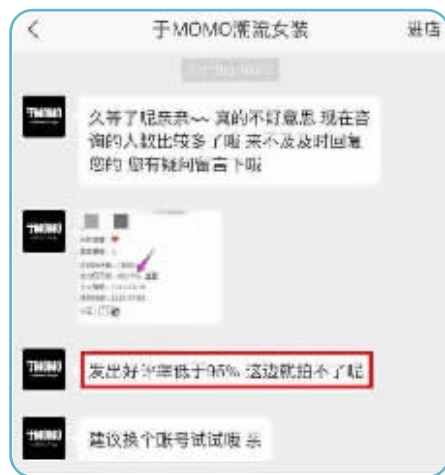
刘小姐表示，淘宝平台现在对于淘宝卖家给的空间蛮大的，因为现在中小淘宝卖家确实不太好发展，如果天猫店铺出现这种情况，只要一投诉肯定会赢。但是在淘宝规定里，卖家可以自主关闭买家的订单，如果他不愿意卖他，是不违规的。

有观点认为，如果好评率成为购买门槛，就间接性诱导买家给好评，虚假好评的问题会让评价体系形同虚设。电商专家鲁振旺介绍，之所以通过好评率限制买家购买，主要是为了防止恶意差评的出现。可能会损失用户和订单，能让自己的评价相对比较正常，大家当然愿意这样做。可是，对于竞争对手或者差评师来说，有造成损害好评体系的隐患。

鲁振旺认为，由于评价体系的开放，因此卖家的行为也并不违规。目前来说，对此没有明确规定。对于平台管理来讲，用这个插件平台没有对其限制，只是开放了评价体系，对每个卖家的每个用户的好评率都是开放的，淘宝是不是就是说不开放了？所有人的好评率变成不透明的，这方面在法律界定上还不清楚。这里存在一些灰色的东西，之前有一些人采用“呼死你”软件对用户进行骚扰，包括平台本身因为中差评骚扰用户的商家都需要治理。

而在中国互联网协会信用评价中心法律顾问赵占领看来，卖家的这种行为有区别对待、甚至歧视消费者之嫌：“对于同等条件下的消费者采取不同策略，仅仅是因为某个买家好评率低于95%，就不接受下单，这种做法没有合理依据，除非能够证明某个买家恶意差评进行敲诈勒索，这种情况下可以禁止他下单。但对于一般买家，如果他没有其他违法行为，仅仅因为好评率低于95%就不能下单，该做法缺乏法律依据。”

■来源：央广网



微信看报
关注三湘都市报