

“好评如潮”的商品靠谱吗

记者调查网店刷好评现象

收到的羽毛球实物和网店晒出的好评根本不相符,没打几个回合球便报废了,这让上海市静安区居民王凯很是无语。前不久,他想购买一桶羽毛球,便在某电商平台货比三家,发现一商家的好评特别多并且晒了不少图片或视频,便果断下单,没想到遇到这等糟心事。

随着电商的发展,消费者在网上购物、订餐时,选择商家的依据往往是大众的关注、评论,星级越高、好评越多,给人的印象越好。然而,记者近日调查发现,有一些商家为了获利,采取雇佣水军、好评返现、给予赠品等手段,制造好评假象,欺骗误导消费者。



为刷好评不择手段 或返现或雇水军

“点亮全五星,写下10字以上精美评论,上传宝贝照片,提交评价,领取现金红包。”收货后看到附有这些内容的小卡片,王凯恍然大悟——好评是可以刷出来的。

这张卡片的背面,写着领取现金的方式:先添加客服的联系方式,确认收货后再撰写10字以上的评价,上传3张以上的图片或视频。完成这些操作后,过几天再追评。最后将两次评论截图发送给客服,就能领取5元现金。

“在该电商平台搜索羽毛球,会出现多个过万销量的商家,不仅价格便宜,评论区关于质量也是一片好评。估计这些好评有不少是通过上述方法刷出来的。”王凯说。

记者近日走访上海、天津的一些快递站点,发现王凯提及的卡片在这些站点被当成垃圾扔得满地都是。尤其在快递包装回收处,附有“晒单好评返现5元”“五星好评截图发商家立返3元”等内容的红色小卡片,在层层堆放的黄色快递箱中格外显眼。

孙英在某知名电商平台售卖计生用品。据她介绍,买家提供的每一个评价都会影响店铺的信用等级评分,评分一低,商品在搜索页面就会处于靠后位置,受关注度就会下降。满分为5.0的评分,如果低于4.7就会使搜索权重大幅降低。

“如果买家没有评价而是等系统自动默认好评,那么这些好评是不会被纳入评价系统的。因此,商家只能采取各种方式让买家亲自写好评。”孙英说,她的方法是送一些小礼品或红包返现请买家给好评,有时也会找熟人帮刷几单销量再写好评。

在某电商平台售卖运动装备的张林告诉记者,还有一种刷好评的方法是利用电商平台对于评价的排序规则:平台会优先释放好评,放在评价页面头部位置,差评的排序位置一般比较靠后。因此,有些商家便把瑕疵商品和优质商品混在一起销售,这样一来,买到优质商品的顾客填写的好评便容易被其他顾客看到。

“还有一些商家动了歪心思,请水军刷好评。”张林说,他曾花100元刷了1000个好评,不过是“粗刷”,比如单纯点亮5颗星,不用写文字。

在一网络刷单群中充当水军已经两年的李阳介绍称,他们接的单一般是“精刷”,主要有两种方法:一种是自己先垫付,购买需要刷单的物品,收货后拍图写长篇评价,完成一单后佣金在20元至60元,一般是所购物品售价的5%至10%,再将物品退还给商家,商家返还垫付的钱;另一种是先拍下商品,由商家虚拟发货,他们假装收到商品再用商家给的照片发表评价,平均一单完成能赚2元至20元。“交易完成后还要追评。这些都要真人来写,以免被其他客人发现是水军。”李阳说,有的商家为了追求高度逼真,连性别、创建时间、搜索偏好都有严格规定。

侵害消费者知情权 破坏公平交易规则

商家以返现等方式诱导用户刷好评的方式是否存在法律问题?

北京市京鼎律师事务所主任张星水分析,商家此举涉嫌侵害消费者知情权,损害消费者利益,不仅破坏了平台经济的公平交易规则,还破坏了平台经济的诚信规则和诚信文化。

张星水介绍说,市场监管总局发布的《禁止网络不正当竞争行为规定(公开征求意见稿)》规定,经营者不得以返现、红包、卡券等方式诱导用户作出指定评价、点赞、转发、定向投票等互动行为。反不正当竞争法第八条规定,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;经营者不得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。

中国传媒大学文化产业管理学院法律系主任郑宁补充说,根据《网络信息内容生态治理规定》,网络信息内容服务使用者和生产者、平台不得开展流量造假。如果刷好评、刷销量情节严重,可能还涉嫌刑事犯罪。

“经营者若存在刷好评、刷销量等行为,按照法律规定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。经营者行为属于发布虚假广告的,依照广告法的规定处罚。”郑宁说。

设置多元评价标准 严惩流量造假行为

近日,某知名电商平台宣布对评价规范进行变更,以提升评价内容真实性。规范中提到,卖家不得自行或通过第三方要求买家只写好评、修改评价、追加评价等;不得以物质或金钱承诺为条件鼓励、引导买家进行“好评”,包括但不限于:全五星返现、好评返现、好评返单、好评返红包、好评返优惠券;不得通过诱导买家、虚假交易等不正当方式获取不真实的评价;不得自行或通过第三方故意给予同行竞争者与事实不符的评价。

张星水分析,上述规范变更的要点主要是两个方面:调整评价内容及行为要求;明确评价违规处置措施,对卖家买家违反行为要求的,电商平台将根据相应管理规则作出处理。比如针对违规信息可采取屏蔽评论内容、评分不累计等措施;针对违规卖家可采取向买家赔付一定金额、下架商品、删除商品等措施。

在他看来,上述措施对预防“刷好评”或“刷差评”能起到一定的作用。他建议还可以根据情节严重程度,对相关买家或店铺进行公告、限制交易或暂停交易的处罚;还可以考虑引入第三方仲裁机构,解决买卖双方的交易纠纷,促进店铺评价的公正性、客观性与真实性。

郑宁则建议,平台须完善网络账号实名制规定,通过技术手段加大对流量异常的监控,对流量造假予以严惩,并通过合理算法规则进行规制,设置多元化评价标准,不唯流量论。“此外,公安、网信等执法部门也需加大执法力度,打击网络黑灰产,健全信用监管体系,同时建立健全投诉举报和奖励制度,鼓励公众监督。”郑宁说。

据新华社

“刷来的好评”靠不住

如今,网上购物是很多人的消费习惯。尽管选择范围大为扩展,但因为不能手捧实物细端详,消费者不免少了一份踏实感。当以往“货比三家”的方式难以实现,商铺的星级、商品的评价就变得有参考价值。可是打开电商平台,齐刷刷的超高评分、千篇一律的好评文案,让人看得心里犯嘀咕:这些好评,靠得住吗?

在一些兼职信息平台 and 社交网站上,有不少明码标价、招募好评写手的信息,提供的“文案”也有模有样。有的会掺入一两句描述心理波动,比如,“买来送朋友,以为起码也要四五天,结果物流真的好快,朋友早早就收到了,还夸我有眼光”;有的会提几笔生活习惯,比如,“爱熬夜,晚上也睡不好,白天容易累,听说是肝的问题,朋友推荐了这款,效果真的好”。凡此种种,让人真假莫辨。

刷好评的套路还不仅如此。有的专门建立了网站和任务系统,发布形形色色的刷单、刷好评任务。比如,“外卖评论单”“转发文章有钱赚”“观看视频即可通过任务”等。还有的注册公司,打着软件研发的幌子,编写刷好评刷流量的程序。如此不惜人力、心力,就是因为看到了部分商家对好评和流量的需求,企图从中牟利。

买卖双方的信任,是交易的基础。假好评的一大弊端,就在于它消解了消费者的信任。以往,在流动性低的传统社会和社区,店主和顾客低头不见抬头见,店铺信誉如何、服务怎样,顾客都会看在眼里、记在心里。“酒香不怕巷子深”,酿得出好酒,顾客自会闻香而来。反之,如果没点真功夫、真手艺,很快会被识破。买卖双方的彼此熟知,使得真实评价不必耗费太多成本。进入现代社会,市场交易网越铺越开、越织越密,不计其数的买卖行为发生在天南海北的陌生人之间。假好评让买家付出更多精力,只能在铺天盖地的评价中去伪存真;它也伤害了那些专心优化产品和服务的本分商家,让他们在争抢排名的大战中落后于对手;它最终也会伤害那些购买假好评的人,纵然得到了短期的亮眼数据,但最终也将失去消费者的信任。

不管是一手交钱一手交货的买卖,还是千里快递、万里传信的交易,每一笔成交的背后不只有口碑的沉淀,更有法律法规、行业监管在发挥作用。“刷来的好评”,终究比不过货真价实的品质与力量。这是经营规律,也是市场法则。

据《人民日报》

