

# 网购“好评返现”问题为何治理难？

能涨流量、能“遮”差评

市场监管总局17日发布《禁止网络不正当竞争行为规定》征求意见稿面向社会公开征求意见。其中明确规定：经营者不得采取以返现、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。专家指出，此类行为扭曲破坏电商信用评价机制，侵害消费者合法权益，应当严格依法治理。



新华社发程硕作

## “好评返现”竟成一些网店刚需

“如果我们做的有不到位的地方，请不要轻易差评，添加掌柜微信，扫平一切不开心。”福建厦门一家炒粉店送出的外卖中附带有一张“好评返现卡”。

卡片上印有商家微信二维码，还注明：“全五星外加10个字的评价内容并晒图”就能够通过微信领取2元现金红包。

记者注意到，这家外卖店铺网络平台评分4.7，系统显示高于附近59.5%的商家。在187条带图评价中，有不少评论中的图片同评论人所购商品毫无关系，是“凑图”；还有一些评价仅为10个“棒”或“好”，明显是“凑字”。

还有部分商家利用微信公众号来操作“好评返现”。“商家会印制‘好评卡’引导消费者关注公众号。好评卡随商品包裹发出，其中尽量不出现违禁词。关注公众号后按提示提交订单号和好评截图就能获得返现。”杭州消费者徐女士告诉记者。

据多名商家介绍，好评率直接关系到网店盈亏。“网上开店，流量就是流水，就是钱，没有好评就没有流量。”杭州“小碗菜”饭馆老板告诉记者，“好评返现”是一种非常简单粗暴的流量获取方式。

“大量的带图优质评价，能加强用户信任感、提高下单转化率。而且商家获得好评数越多，排名权重越大，在平台上曝光率就越高，获利就越大。”资深电商经营者周沂南透露。

## “好评返现”为啥难治？

据北京市华泰律师事务所合伙人邓佩律师介绍，我国电子商务法、消费者权益保护法、反不正当竞争法、网络交易监督管理办法等法律法规均规定，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。

记者了解到，各地市场监管部门均依法打击“好评返现”。在浙江，消费者有权到相关的市场监督管理部门举报“好评返现”，由监管部门进行调查，并根据结果依据电子商务法等法律进行处理。在江苏，宿迁市宿城区市场监管局打击“好评返现”案例是江苏省市场监管局“2020年网络市场十大典型案例”之一。还有的省份监管机构参照虚

假宣传、刷单炒信来依法处置“好评返现”。

京东、淘宝、拼多多等平台制定的经营规范中也将“好评返现”列为违规行为，并对违规商家进行处理。

然而当前“好评返现”问题治理成效并不理想。记者调查发现，这与法律规范执行力度不足、违法违规行为“本小利大”、市场主体对危害性认识不够等原因有关。

——法律规范“落地”难。记者发现，现实经营活动中，平台方的监管手段大多能被轻易绕过。

记者还了解到，受人力资源和技术手段制约，一方面监管部门难以对海量交易行为进行事先监管全覆盖，另一方面，由于

“好评返现”往往是商家与消费者私相授受，执法取证比较困难，这些都增大了“监管落地”难度。

——行为实施简便、风险不大、利益明显。众多商家告诉记者，当前外卖、网购领域经营竞争激烈，“刷单”“刷流量”几乎成为不少商家“刚需”。

——商家和消费者对“好评返现”的违法性、危害性认识不够。北京大学电子商务法研究中心主任薛军表示，“不少网络交易经营者根本不知道‘红包换好评’是违法行为，以为仅仅是平台不让搞而已。”

另外，认为“自己得红包实惠，商家得好评，你情我愿、无伤大雅”的消费者也为数不少。

## 专家支招治理升级：抓落地、重教育、严处罚

薛军认为，“好评返现”行为本质上属于虚假宣传，将会严重破坏电子商务业态的信用评价体系，导致消费者权益严重受损，进而“反噬”电商行业本身。

薛军建议，各电商平台应进一步完善信用评价机制和商品排名规则，积极运用大数据、互联网

技术，多维度分析识别虚假交易、虚假评价，及时发现并有效打击“刷单”炒信行为。

邓佩建议当前应特别重视针对“好评返现”行为开展法治教育，让广大商家和消费者都能明晰该行为的违法属性。同时鼓励引导消费者坚定拒绝小利诱惑，重视信用评价真实

性。

她还建议，监管部门可考虑联合行业协会，不定期组织“好评突出店”的线上店铺试购、线下店铺体验活动，对有关商家进行检查督导，对发现存在“好评返现”问题且拒不整改的店铺依法依规严厉打击。

(唐弢 颜之宏)