

第三方测评机构推荐的商品靠谱吗

记者调查第三方测评平台乱象



● 近年来第三方测评平台如雨后春笋般涌现,背后逻辑是切中了消费者面对众多商品时的选择困难,及其对商品功效或安全、服务、价格等方面的担忧

● 目前相关部门对第三方开展测评服务没有从业资质、准入门槛的规定,且缺乏统一的评测标准,一些机构自立标准,给商品做评级或推荐。而评测标准不同,得出的结果可能会完全不同

● 第三方测评平台“既当裁判员又当运动员”的商业模式很难保证评测的公正性,且还存在虚假测评、不正当竞争等隐患

● 应进行法治化的系统治理,引导行业向上向善,夯实企业主体责任、引导行业自律,强化责任追究;特别要完善落实公益诉讼制度,更好地发挥消费者组织和检察机关的积极作用,快速高效一揽子解决涉及众多消费者的各类侵权行为,并予以巨额惩罚性赔偿

□ 本报记者 文丽娟
□ 《传媒茶话会》编辑 李 磊

篮球运动爱好者董林(化名)没想到:一场篮球赛结束后,新买的球鞋严重开胶了。为了买到一双好球鞋,他曾连续刷了两天某第三方测评平台发布的评测视频,最后花620元买了这双视频博主鼎力推荐的“又帅又能打”的球鞋。

“这些测评平台推荐的商品就这么不靠谱吗?”董林很是疑惑。

这也是很多消费者的共同心声。近年来,我国涌现出不少第三方消费品测评平台,通过对产品测试评级,声称在质量、价格、服务等方面为消费者提供购物参考,一些测评平台还推荐商品乃至直接带货。消费者买到问题商品,质疑其公正性的声音也不绝于耳。

《法治日报》记者近日调查发现,目前第三方测评机构数量越来越多,良莠不齐、鱼龙混杂,不少测评机构自立标准,给商品做评级、认证或推荐,难言科学与公正。

乱象之一 没有准入门槛

“美妆大测评”“散粉黑榜”“××彩妆全线测评”“当心了,这类产品含有××”……在一大型社交平台上,记者输入“美妆测评”等关键词进行检索,显示有“6万+”个相关的图文或视频。

这些内容的发布者,有的是一些美妆博主,类似于“个体户”;有的是一些第三方测评机构,背后是拥有几十人甚至上百人的公司团队,其评测商品为包括美妆在内的各种各样的消费品,比如保温杯、湿巾、防晒衣、球鞋等。

行业从业者陶松告诉记者,近年来第三方测评平台如雨后春笋般涌现,背后逻辑是切中了消费者面对众多商品时的选择困难,及其对商品功效或安全、服务、价格等方面的担忧。

“从表面上看,消费品市场似乎更规范了,因为测评平台一方面能给消费者提供更多参考,另一方面可以对企业进行监督,倒逼企业提供更加优质的产品。”陶松说,但实际上是市场更加混乱了。

陶松解释说,互联网技术的发达,极大程度上降低了评测人行的门槛。只要有一台手机,连上网,就可以录一段试用、检测一款或多款产品的视频,发到社交平台上,生成一个可供分享的评测内容。

“此外,很多第三方测评机构具有商业属性,这一属性决定其主要目的在于营利,公正性很难保证。”陶松说。

中国质量新闻网黑牛投诉运营负责人王东红则一针见血地指出,目前我国对第三方测评平台尚未设置准入条件。

在中国质量报刊社《产品可靠性报告》杂志社社长刘大平看来,第三方测评平台的兴起,出发点是好的,是消费者、机构等民间力量自发组织的对产品、服务的质量监督,是为了适应消费者提升消费体验的需求,助力规范市场环境,促进企业、商家提升产品、服务质量。

“但目前相关部门对第三方开展测评服务没有从业资质、准入门槛的规定,行业参

与主体的良莠不齐会为虚假测评、营销推广、恶意公关等灰黑产业链提供温床。”刘大平说。

乱象之二 自定评测标准

记者调查发现,除了没有准入门槛外,第三方测评目前并没有统一的评测标准,一些机构自立标准,给商品做评级或推荐。而评测标准不同,得出的结果可能会完全不同。

以拉杆箱为例,一家测评平台选取了极物、森马、小米、汉克、不莱玫5款拉杆箱,通过对拉杆性能、噪音、推行感受、抗压能力、坠落测试、滚落测试、重量等方面的评测,得出的结论是小米旅行箱“价格贵,抗压能力差,坠落易变形,性价比一般”。另一家测评平台对拉杆箱的评测中,通过外观细节、拉链使用感受、材质、拉杆、轻便性等方面的测试,则得出小米旅行箱“最靠谱”的结论。

而在美妆领域,记者梳理评测内容发现,针对化妆品功效评测的内容占比较大,其中美白、保湿、祛斑、祛痘等关键词频繁出现。有的保湿评测方法是“将产品涂抹在新鲜的玫瑰花瓣上,8小时后再次拍照对比,花瓣越鲜艳饱满,说明产品的锁水力越好”。

对于上述评测方法,德州昂立达生物技术有限公司研发中心工程师霍丽认为,用植物作为实验对象,效果是不能类比到人体皮肤上的,得出的结果没有说服力。

这样自定标准进行评测的情况并不鲜见。早在2018年5月,锤子科技发布坚果R1手机后,有科技测评平台发布评测结果,指出R1手机存在压感屏不灵敏、缺失镜头过滤红外线的功能等7项失误。但一些媒体和网友评测后认为,该科技测评平台给出的结果不客观。

接受记者采访的业内人士指出,自定标准、评测方法不专业是第三方测评行业目前存在的最大乱象。

“以自媒体、商业媒体为代表的第三方测评平台,主要是to C(面向普通用户),整个行业没有评测标准,基本上都是各家自说自话,角度不同,目的不同,评测的结果也不同。”陶松说,更要警惕的是,一些测评平台与品牌方不但没有做利益隔离,反而进行利益绑定,这样一来评测标准形同虚设。

刘大平也指出,主流媒体、官方机构在做产品测评时从数据采样,到数据比对,再到发布,都要遵循一套严格的流程和规范,要保证科学性、公正性。而一些社会民间机构在做测评时,就充满了随意性,科学性、公正性也大打折扣。

乱象之三 虚假测评普遍

记者注意到,目前一些“头部”测评机构正在扩展商业版图,除了做评测外,还基于利益考量,要么推荐自己的产品,要么为他人代言产品,甚至有些平台出现了“黑”竞争

对手产品的情况。

董林就发现,从去年开始,自己经常浏览的第三方测评平台上多了一个“购买链接”,“这种做法更像是提供了一个商家‘白名单’,即这个商家是该测评平台认可的,商品质量是有保障的”。

可在他看来,这种模式下销售的商品实际上很难保质保量。今年10月,他通过该测评平台买了一双球鞋,打开包裹后发现鞋带竟然少了一根。

“虽然这些测评平台都作出货源保真的承诺,也有相关措施,但商品质量参差不齐,有时候同一型号的球鞋,在外观和性能上均有出入。”董林怀疑,有可能是鞋贩子将存在瑕疵的正品,经过第三方测评平台引流,低价出售。

来自新疆的冯艳经常从第三方测评平台上选购商品,因为“省时省力,不用再货比三家”。但她最近从某测评平台上买的几样商品,均出现了质量问题:保湿喷雾喷到脸上后,脸部皮肤出现泛红刺痒;宝宝用的保温杯,早上刚装进热水,到中午水就凉了。

对于上述现象,陶松指出,第三方测评平台“既当裁判员又当运动员”的商业模式很难保证评测的公正性,并且还存在虚假测评、不正当竞争的隐患。

正当竞争的隐患。

消费行业某杂志社负责人也指出,一些民间机构,个人从事的产品测评存在检测科学性与否的问题,缺乏过程公正。比如,检测的样品可能是无法核实确认是否为厂家正规生产的商品;检测过程缺乏监督,人为因素、随意性大。

今年年初,广东省公布2020年查处的反不正当竞争典型案例。其中,“小红花测评”因商业诋毁被罚10万元上榜。

案例称,经查明,当事人通过在多个互联网平台上注册“小红花测评”栏目,发布比较实验文章,通过设置不合理的比较条件并得出对广州某生物科技有限公司不利的检测结果进而丑化其公司销售的商品形象、降低竞争对手商誉。

“目前市场上出现了一些以测评、投诉服务为名,实际上却是为了赚取流量、谋取私利。从这个角度而言,建立测评、投诉服务准入机制,提高市场门槛,加强行业监督很有必要。”刘大平说。

解决之道 建立科学机制

这些第三方测评机构在消费市场中,理应扮演“黑包公”的角色,可现实中却乱象频出。受访专家认为,这样一来,不仅维护不了市场秩序,保护消费者权益,反倒扰乱了正常的市场秩序,助长不正当竞争,恶化消费

环境生态。

在中国互联网协会法工委副秘书长胡钢看来,第三方测评平台的核心价值在于独立、公正、科学和专业,需要严防利益冲突,才能真正无愧于“第三方”的称号。目前存在的测评乱象,源于主体的盈利性、业务交叉、专业失范、市场失序。非独立公正的测评结果,涉嫌构成对消费者知情权和选择权的侵害,也涉嫌构成虚假宣传或商业诋毁等不正当竞争行为,需要承担相应的法律责任。

北京宣言律师事务所律师杜秀琴分析,如果因测评标准虚假混乱给企业造成不利影响,受害企业可以起诉测评平台,追究其侵权责任,也可以根据反不正当竞争法向市场监督管理部门投诉,对测评平台给予行政处罚。

杜秀琴还补充说,收取排名费为个别商家广告宣传的,可以视为广告经营者;既测评又卖产品的,也可以视为广告主。如果广告经营者或广告主存在违法或虚假行为,根据广告法规定,市场监督管理部门可以给予行政处罚;消费者也可以追究广告主、广告经营者、广告发布者的民事责任。

“国内外经验显示,历史悠久、声望卓越的测评机构,无不是严格以法律法规为依据,准则规范为指南、标准方法为遵循,来检测产品或服务,确保检测结果质量达标。而不受其他商业、财务、内外部压力的影响或干扰。其中,主动开展测评的机构,往往是非盈利性的,多以消费者为主体的会员费来部分覆盖成本,且设立多方参与的监察委员会来保证其独立性和公正性。”胡钢说。

因此,胡钢建议,应进行法治化的系统治理,引导行业向上向善,夯实企业主体责任,引导行业自律,强化责任追究,彰显法律引领威慑惩戒的强大力量;特别要完善落实公益诉讼制度,更好地发挥消费者组织和检察机关的积极作用,快速高效一揽子解决涉及众多消费者的各类侵权行为,并予以巨额惩罚性赔偿。

前述消费行业某杂志社负责人提出,做产品测评应该满足三条基本原则:测评资金最好是来自社会捐赠或基金会等公益组织,开展工作的款项不受任何一方约束;判断产品优劣的标准必须符合相关规范,从事检测的机构必须来自第三方,且具备测评的资质;结果发布要以公益性为目的,不能掺杂私利。

“一个科学合理的机制远远好过于所谓的‘良心’。”陶松对记者说,他注意到很多测评平台习惯宣称自己是“良心测评”,但机制有时候比“良心”更能让消费者安心。

他提出,是否可以尝试用抽检的方式规避一些风险?比如随机抽取数百样品进行检测,再将检测结果告知消费者,让消费者来做“裁判员”。

漫画/高岳

建章立制根治顽瘴痼疾

□ 本报记者 丁国锋
罗莎莎

自2021年4月以来,每月月初,江苏省连云港市中级人民法院督察处科员王帅总会第一时间登录人民法院防止干预司法“三个规定”记录报告平台,按图索骥填报信息。

“哪些人要填,怎么填、填完报送到哪里,平台都有提示,如今这项工作已成为全市两级法院干警每个月的工作常态。”王帅边操作平台边向《法治日报》记者介绍。

以连云港市中院作为全国政法队伍教育整顿办整治违反防止干预司法“三个规定”联系点为契机,教育整顿期间,连云港市政法队伍教育整顿办会同市纪委、市委政法委、市中院,持续推动违反防止干预司法“三个规定”落地落实,同时全市政法机关积极探索,大胆实践,不断纵深推进政法队伍教育整顿成果转化,取得积极成效。

全员填报 不漏一人

哪些应该记,哪些不用记,何时报,如何报,发现问题后如何处理……在一次次填报操作中,王帅对于“三个规定”的理解更加深入了。

而就在2021年3月,连云港法院“三个规定”信息填报还处在全省法院相对靠后的位置。“是法院干警真的无人打招呼、过问案件,还是我们的干警不愿、不敢填报?”在全市法院队伍教育整顿专项整治环节初期,连云港中院党组便敏锐地发现部分基层法院和部门“三个规定”呈现“零报告”情况。

4月22日,连云港中院召开动员部署会,邀请省法院专家辅导,制定出台《全市法院防止干预司法“三个规定”记录报告平台操作指南》《关于严格落实“三个规定”记录报告监督管理制度的实施意见(试行)》等制度文件,建立“一个清单、两张卡片、五项机制”等工作模式,提升干警记录报告的主动性和自觉性。

“目前,全院26个庭室都安排了廉政监督员,填报人员覆盖至全体工作人员,包括6个月以上聘用、借调和挂职人员,一人一号,根据清单填报后,再由本庭室廉政监督员进行审核,做到全面覆盖不漏一人。”连云港市中院督察处处长孙广明介绍。

2021年以来,全市法院在“三个规定”记录报告平台登记950条,位居全省法院前列。全市两级法院院领导共记录报告175条,占记录填报总数的18.4%。

不仅干警全员覆盖,连云港市两级法院还将“三个规定”普及至普通民众。10月26日,记者在连云港市中院诉讼服务中心看到,集中送达中心工作人员在快速件中放入监督卡和警示卡,立案窗口都有防止违反干预司法“三个规定”内容的标识,提醒群众可以就哪些内容进行监督。

“在送达传票、判决书时,都会放入监督卡和警示卡,将监督事项告知案件当事人,不仅如此,在当事人前来立案时,窗口工作人员也会告知其‘三个规定’相关内容。”孙广明向记者解释道。

“全面落实防止干预司法‘三个规定’有利于进一步强化法治思维,拒绝干预、过问案件和不正当接触交往,引导社会公众通过有效渠道了解案件,形成正参与司法的社会共识。”连云港市中级人民法院党组书记、院长蔡绍刚说。

打破壁垒 合力监督

为解决线索核查与纪检监察部门存在信息不对称、不同步等问题,2021年5月,连云港市政法队伍教育整顿统筹市纪委、市委政法委、市中院等积极会商研究,重点在如何共同建立移送问题线索、核查、追责机制上进一步达成共识,制定下发《关于建立违反防止干预司法“三个规定”问题线索移送联动机制的实施意见》,探索建立线索移送联动机制。

据悉,实施意见明确了纪检监察机关案管部门、两级法院督察部门负责相关问题核查,重点围绕是否存在违反防止干预司法“三个规定”情况,承办人是否登记报告等方面进行核查,并对案件办理情况实行“一案三查”。

『说情打招呼』必登记何以形成共识

连云港创新举措纵深推进政法队伍教育整顿成果转化

“在联动机制建立之前,由于人民法院与纪检监察机关之间的信息不对称,出现过人民法院干警被审查调查时,院党组、督察部门信息掌握不全面、采取措施不及时被动局面,联动机制让信息沟通更加顺畅。”孙广明介绍。

记者了解到,第一批政法队伍教育整顿期间,全市法院收到的问题线索已全部办结,正是得益于此项高效率的线索移送机制。

政法队伍教育整顿以来,连云港市政法队伍教育整顿办与市纪委、市委政法委、市政法部门召开8次联席会议,就线索移送联动机制的常态化执行、相关问题线索移送、定期通报典型案例等方面工作进行了会商,有力推动了该项制度的落地落实。

不踩红线 形成共识

“不仅在法院系统,全市政法系统在经过多轮次自查报告、警示教育等活动后,已形成了违反防止干预司法‘三个规定’信息常态化填报制度,‘说情打招呼’必须登记已经在全市政法队伍中形成共识。”连云港市委常委、政法委书记李振峰告诉记者。

连云港市公安局结合实际制定出台《全市公安机关防止干预司法“三个规定”实施细则(试行)》,详细列出3大类48项记录报告清单,建立健全信息通报、核查调查、线索移送、倒查问责等机制。

“我们还将落实情况作为执法案卷中的必备材料,若是相关单位有违法情况,不仅要依法依规处罚涉案人员,还要追究该单位一把手的领导责任。”连云港市公安局督察支队支队长卢长楚说。

“为了帮助干警更好地理解、了解‘三个规定’内容,我

们通过多个平台向检察官警官宣讲违反防止干预司法‘三个规定’应受到何种处罚,还建立检家共建群,将干警家属也纳入普及范围。”连云港市人民检察院检务监督处处长李刚介绍,该院以检察人员与当事人不当接触交往、离职后充当司法掮客、违规干预、过问案件等为主题制作廉政微电影,填报人员覆盖至全体工作人员,包括6个月以上聘用、借调和挂职人员,一人一号,根据清单填报后,再由本庭室廉政监督员进行审核,做到全面覆盖不漏一人。”连云港市中院督察处处长孙广明介绍。

2021年以来,全市法院在“三个规定”记录报告平台登记950条,位居全省法院前列。全市两级法院院领导共记录报告175条,占记录填报总数的18.4%。

不仅干警全员覆盖,连云港市两级法院还将“三个规定”普及至普通民众。10月26日,记者在连云港市中院诉讼服务中心看到,集中送达中心工作人员在快速件中放入监督卡和警示卡,立案窗口都有防止违反干预司法“三个规定”内容的标识,提醒群众可以就哪些内容进行监督。

“在送达传票、判决书时,都会放入监督卡和警示卡,将监督事项告知案件当事人,不仅如此,在当事人前来立案时,窗口工作人员也会告知其‘三个规定’相关内容。”孙广明向记者解释道。

“全面落实防止干预司法‘三个规定’有利于进一步强化法治思维,拒绝干预、过问案件和不正当接触交往,引导社会公众通过有效渠道了解案件,形成正参与司法的社会共识。”连云港市中级人民法院党组书记、院长蔡绍刚说。

积极探索 持续发力

在教育整顿过程中,连云港政法系统还不断健全完善一系列制度文件,补短板、强弱项、破难题、固根本,从源头上预防和减少司法腐败现象的发生,将教育整顿工作成效落到实处。

记者在采访中获悉,由市委政法委聚焦打造健康有序司法生态,制定《司律良性互动“5+1”系列文件》,并围绕执法监督常态化检查、司法救助规范运行等方面出台相应制度文件;一体推进在公安机关设立执法办案管理中心、派驻检察室、速裁法庭、律师工作区全国试点等工作。

其中,海州公安分局主动与区法院、检察院、司法局沟通,以执法办案管理中心为依托,新建了速裁法庭,设置了法官办公室、检察室和司法行政室,形成了“公检法司”一体化办案、一条龙服务模式。自2021年7月运行以来,全面落实认罪认罚、轻刑快判机制,速裁了36起刑事案件,有效减少执法成本,提升办案效率。

执业20余年的连云港市律师协会副会长郭中芳切身感受到司律共建“5+1”制度带来的“红利”。“通过推进该项制度,律师可以直接扫描二维码进法院,在看守所可以通过绿色通道快速会见等,司律良性互动体现了法律职业共同体亲清关系,也是政法队伍教育整顿的成果之一。”郭中芳说。

通过一系列的制度建设和探索,连云港市政法队伍政治生态进一步优化,纪律作风进一步好转,能力素质进一步提升,执法司法公信力进一步提升,政法队伍教育整顿成果转化实效初显。