

夹带卡片频发短信要好评 涉嫌流量造假误导消费者

好评返现缘何禁而难止

● 好评返现本质还是流量造假,即花钱购买好评。这种行为不仅欺骗和误导消费者,还对其他同类商家构成不正当竞争
● 好评返现这种行为事实上存在商家与消费者“共同违法”的可能,消费者应该明白这种行为“不能为也不应为”
● 商家诱导评价涉嫌侵犯消费者的知情权,不利于平台生态建设。需要构建各方参与、警示防范、一揽子系统化的争议解决机制和违法惩戒机制,平台应该通过制定规则、加强管理等方式来确保评价内容的客观真实

□ 本报见习记者 孙天骄 □ 本报记者 陈磊

“好评15字并晒图,找客服领取10元红包”“亲亲您好,商品还满意吗?我们正在月底冲业绩,能否请您给好评,我们可以提供红包奖励”“提供好评截图给您返现哦,还可以参与店铺抽奖”……

随着网购的普及,商品评论不但会影响消费者的选择,而且与商家在平台上的推荐指数息息相关。一些商家为了收获好评,采取在包裹内夹藏好评返现卡,甚至打电话或发短信骚扰等方式,请求消费者给出好评。

事实上,这种好评返现行为在政策层面被明令禁止,部分网购平台也在平台规则中明文规定禁止好评返现,一些商家因存在好评返现行为被有关部门处罚。然而,《法治日报》记者近日调查发现,实践中仍有大量商家采用多种方式“返现”利诱消费者给出好评,甚至有部分消费者已经成了好评返现的拥趸。

多名接受记者采访的专家认为,好评返现本质还是流量造假,即花钱购买好评。这种行为不仅欺骗和误导消费者,而且对其他同类商家构成不正当竞争,必须加以治理。建议从监管部门到相关平台,加强监管和规则制定,同时加强消费者对好评返现行为的警示,维护市场公平竞争秩序。

商家热衷好评返现 流量造假欺骗买家

家住北京市朝阳区的许航在网上花5元买了一包辣条,打开包裹之后掉落一张红色的卡片,上面用醒目的黄色大字写着:“联系客服带图好评返现3元”。下面还注明商品、服务等选项均要点满五星好评。抱着试一试的态度,许航按照卡片上的内容给好评,联系客服之后,对方果然发来3元红包。

在许航所说的店铺内,记者看到,该款商品已有近2000条评价,全部是好评。排在前列的评价全部是带图的。

这样的好评返现行为在各个网购平台、外卖平台上屡见不鲜。在某社交平台上,记者以“好评返现”为关键词进行搜索,看到多名网友或吐槽或分享自己网购后遇到的好评返现行为。

记者调查发现,不仅有好评返现行为的商家数量众多,而且商家们为了索要好评套路多样,除最基本的在商品包裹内夹放好评返现的小卡片以外,有的商家还会通过线上客服或电话、短信等方式,联系消费者,以“绩效考核”等为由,请求消费者给出好评,并承诺给予现金奖励;还有的商家会以好评后参与店铺抽奖,并承诺百分百中奖吸引消费者给出好评。而所谓“返现”行为,并非全部返现现金,有的商家还会以店铺代金券、购物券、小礼品等形式回馈消费者的好评。

一些商家为什么会热衷于推好评返现?某购物平台商家秦先生告诉记者,按照平台规则,消费者购物后其评价和店铺评分及商家信誉分是直接挂钩的,消费者的一条好评不仅能够增加店铺评分,而且还会增加店铺信誉分,差评正好相反。“消费者高质量评价,是指字数多、内容丰富、带图的评价,有很大的可能成为商品的热评。这样的好评不仅可以让他其他消费者浏览商品查看评价时留下好印象,而且店铺好评分数和信誉分与商家在平台上的推荐指数息息相关,好评数多意味着消费者在搜索同类商品时被平台推荐到前列的可能性提

高。”秦先生说,这就是为什么有的商家愿意提供好评返现,实际上相当于用极小的成本为自己的商品进行包装推广。

北京德恒律师事务所合伙人张韬告诉记者,从电子商务经营活动的角度来看,卖家开展的好评返现活动,可能会出现促使消费者通过不正当、非公平客观的好评而获利的情况,属于电子商务经营者诱导用户给好评的虚假宣传行为;从消费者权益保护的角度来看,该行为会促使部分消费者非出于本意编造虚假的消费评价,可能会侵犯其他消费者的知情权;从反不正当竞争的角度来看,该行为属于对用户评价作虚假商业宣传,卖家亦属于不正当竞争行为。

张韬说,与一直被诟病的网络水军刷好评相比,好评返现行为存在真实的交易,只是评价可能是虚假的,而网络水军刷好评可能存在虚构交易的行为,两者的行为性质不同,但是都侵犯了消费者的知情权,破坏了市场公平竞争秩序,且好评返现行为表现得更为隐蔽,难以发现。

平台治理力度偏弱 部分买家选择顺从

在受访专家看来,好评返现行为目前处于一种禁而难止的状态。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江分析,究其原因,首先是好评对商家很重要,消费者对商家的评价,在某种程度上代表着商家的信誉形象,消费者在网上购物无法现场查看具体的商品,商家的介绍和其他消费者的评价就成为消费者作出购买选择的判断依据。其次是受利益驱使,好评多的商家,自然会得到更多消费者的认可,同时也会获得更多的经济利益。因此,即使平台明文禁止好评返现,这一现象仍然屡禁不止。此外是发现和不容易监管,好评返现属于商家和用户之间的一种“协商”行为,如果用户同意接受好评返现方式,平台和监管部门往往很难发现,也很难对商家进行实质性的处理。

对于好评返现行为,各平台是如何规定的?

近日,记者咨询了网购、外卖等相关平台客服,询问如果消费者遇到商家存在好评返现行为,应该如何处理,各平台客服均回复称平台明确禁止好评返现行为,支持消费者向平台举报。

某大型网购平台客服表示:“这是卖家的私人承诺行为,严重违反平台规定。如您已购买该商家的商品,您可以在商品页面进行举报。”在其提供的举报类型中,好评返现被划分在“骚扰辱骂举报-频繁邀好评”一类。但记者按流程操作后发现,该举报内容主要针对商家对消费者进行骚扰辱骂,在必选项中仅有骚扰辱骂方式是电话还是短信,和实际中的好评返现情况不完全相符。

记者还就举报后商家可能面临哪些处罚询问了相关客服,客服表示需要“视情况而定”。然而,记者进一步询问如果消费者给了好评,承诺返现的商家反悔,平台是否可以进行协商索要返现,之前说“平台禁止任何不真实评价行为”的客服却表示“可以帮助协商”。

在陈音江看来,商家诱导评价涉嫌侵犯消费者的知情权,也不利于平台生态建设,平台应该通过制定规则、加强管理等方式来确保评价内容的客观真实。

除一些购物平台存在对好评返现行为治理有限的情况外,部分消费者在遇到商家好评返现行为时,为了利益给出好评。

在某社交媒体“好评返现”的话题下,不少网友晒出好评以及转账截图,表示好评返现已经成为了自己的一项收入来源。更有网友表示自己收到的商品、外卖一点也不好,但由于本身价格不高,为了好评返现,还是昧着良心给了好评。

来自河南省郑州市的张女士就认为,“好评返现虽然也就几元钱,但积少成多,反正是我自己买的东西,我给好评,不觉得有什么问题”。“一些消费者对好评返现行为的不在意甚至选择顺从,是为了蝇头小利破坏市场秩序的行为。张韬说,好评返现这种行为事实上存在商家与消费者“共同违法”的可能,消费者应该明白这种行为“不能为也不应为”。

公开曝光信用惩戒 加大监管处罚力度

对于好评返现行为的规定和治理正在路上。据受访专家介绍,根据我国现有的法律法规,好评返现违法违规已是明确的事实。例如,反不正当竞争

法第8条规定经营者不得对其商品的用户评价作虚假或者引人误解的商业宣传。电子商务法明确规定,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。2021年8月17日,市场监管总局发布《禁止网络不正当竞争行为规定(征求意见稿)》,明确经营者不得采取以返现、红包、卡券等方式以诱导用户作出指定评价、点赞、转发、定向投票等互动行为。

2021年底,部分电商平台调整评价规范政策,规定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、引导买家进行好评等。

实践中,已有商家因为好评返现行为被有关部门处罚。如杭州抖淘贸易有限公司因在包裹里附带5星好评卡被市场监管部门罚款1万元。

在胡钢看来,治理好评返现这种评价扭曲的不当行为,需要构建各方参与、警示防范、一揽子系统化的争议解决机制和违法惩戒机制,而监管是防治治理的主体和基础,监管机关在依法调查处罚的基础上,可以督导约谈经营者及时改正完善。

陈音江认为,一般情况下,商家开展好评返现活动,都是“一对一”私下向消费者提出好评返现的请求,确实存在一定的监管难度。因此,有关部门要加大政策和法规的宣传力度,加大日常监管和处罚的力度,要综合运用行政约谈、公开曝光、信用惩戒等多种监管方式,引导和督促商家诚信经营。

在专家们看来,网购平台在好评返现的治理上有不容忽视的责任。

陈音江说,平台应该通过制定规则、加强管理等方式来确保评价内容的客观真实,一旦发现商家存在好评返现的诱导行为,或者发现存在明显诱导性的评论内容,要依据平台规则予以删除,并对涉事商家公开曝光,让消费者知道哪些商家有过这类诱导造假行为。

张韬建议,平台对于商家进行好评返现行为可以采取相应的惩罚措施,例如,可以根据情节严重的情况对相应的商家采取公告、限制交易或者暂停交易的措施,同时可以设置多元化的评价机制,不唯好评论。“应加大宣传,提高消费者的法治意识,让消费者知道好评返现行为属于侵犯消费者权益的违法行为,遇到这样的行为应该及时向平台投诉或者向监管机构举报。”张韬说。

漫画/高岳

浙江宁海数字赋能推动机制创建类案监督

从源头堵住人身损害“一案双赔”漏洞

□ 本报记者 王春 □ 本报通讯员 王宏 任琼

医保基金是人民群众的“看病钱”“救命钱”,但有的受害人明明可以向他人主张获取赔偿,却仍想骗取一笔医保金。

近日,浙江省宁波市宁海县人民检察院运用大数据法律监督思维,根据内设部门移送的线索,力促民事诉讼领域“第三人”制度改革,牵头县人民法院、县公安局、县医保局相关部门出台文件,建立医保机构追偿机制,从源头堵住“一案双赔”的漏洞,守护国有资产安全。

“近年来,浙江省检察机关在全省范围内大力推进数字化改革,积极探索构建大数据法律监督新体系,从个案办理延伸到类案监督,进而发现制度缺陷、程序漏洞,促进源头治理才是最优化。”宁波市检察院常务副检察长黄贤宏告诉《法治日报》记者,由于没有现成的经验和模式可以借鉴,如何建立监督模型成为最大的难题。

现实类案监督,首先要找到此类案件的共性特征。“我们运用自主研发的民事检察监督‘N+1’系

统,设置‘医疗费’‘伤残等级’等关键词,筛选出人身损害赔偿纠纷案件裁判文书475件。”宁海县检察院民事检察部门负责人张葵告诉记者,在宁波市检察院的指导下,团队成员经过多次分析研判,初步排查出同类案件。

分析得到的共性特征是否准确?案件是否都是重复赔偿?为了得到更准确的数据要素,张葵葵及团队成员走访了县法院、县医保局、县卫生健康局等多家单位,了解医保报销制度,并调取民事诉讼判决书、医保报销相关数据,利用浙江检察数据应用平台进行建模,设置敏感阈值,创建法律监督场景。经过数据碰撞发现,2016年至2020年期间涉及人身损害赔偿纠纷重复赔偿线索65件。

根据社会保险法规定,应当由第三人负担的医疗费用不纳入基本医疗保险基金支付范围,第三人支付或者无法确定第三人的,由基本医疗保险基金先行支付。基本医疗保险基金先行支付后,有权向第三人追偿。社会保险制度不能减轻侵权人的责任,而被侵权人也不能因侵权人的违法行为而获利。在上述系列案中,县医保局对上述情况并不知情,无法行使相关权力,导致国家基本医疗保险基金流失30

余万元。

借助类案监督机制效应,宁海县检察院推动召开涉医保类纠纷案件专题分析会,了解医保类纠纷案件的办理情况,及目前在类案案件办理过程中,医保局与法院在医保类纠纷案件报备、信息共享等方面的机制建设情况,梳理分析案件背后成因,研究综合治理方案,推动问题从根本上得到解决。

同时,宁海县检察院对重复受偿金额达到诈骗罪定罪标准的3起案件,在查明当事人主观故意的基础上移送公安机关处理。

“追偿制度不明确,缺位是导致医疗保险基金大量流失的根本原因。”宁波市检察院第五检察部负责人周瑾宇告诉记者,在人身损害赔偿纠纷案件中,受害人不能就同一损害获得“医保报销利益”和“加害人赔偿利益”双重赔偿,但现实生活中,医保机构因不能及时了解第三人侵权的情况,无法行使追偿权;即便医保机构了解到该信息后,以先行支付医疗费为由向侵权者提起追偿之诉,会导致法院针对同一事实重复受理,不符合“纠纷一次性解决”的民事诉讼理念。

“法院可以合并诉的管理,在审理案件过程中发

□ 本报记者 张雪泓

北京警方创新“网安总队+专业警种双牵头”模式 「聚指成拳」加强未成年人网络保护

因为一场“饭圈”骂战,北京市公安局网络安全保卫总队民警王爽值守的“首都网警”微博曾在短时间内被粉丝的私信举报淹没。她梳理这些举报信息时发现,很多参与攻击、谩骂的粉丝都是未成年人。

如何让未成年人安全、文明上网是全社会的课题。北京市公安局网安总队近日发布消息称,自“净网2022”专项行动部署以来,总队创新建立“网安总队+专业警种双牵头”模式,严打网络犯罪,全面治理网络乱象。截至目前,共侦破网络违法犯罪案件940起,抓获违法犯罪嫌疑人1983名,清理违法有害信息3400万条,处罚违法违规互联网单位225家次。

开展网上巡查执法 及时制止违法信息 2011年9月,“首都网警”网上巡查执法账号开始上线运行。从那时起,王爽和同事们就开始了网上巡查执法。作为与网民“面对面”的网上执法平台,“首都网警”目前在新浪微博、今日头条、抖音、快手等平台拥有1400多万粉丝,主要承担搜集网络违法犯罪线索,对网上轻微违法行为开展警示教育,及时制止违法信息传播,对不实信息进行公开辟谣,普及网络安全知识等职责。每天早上9点,王爽准时坐在办公室里,打开“首都网警”账号,开始网上巡查。

今年2月的一个晚上,王爽值夜班。夜里12点多,“首都网警”微博弹出一条私信,有网友称,一名北京网民在朋友圈发布自杀言论,还提供了割腕流血的图片和该网民的一些基本情况,希望警方能够提供帮助。人命关天,王爽和同事迅速开展工作,并将线索转递。两个小时,王爽等来了反馈,原来这名网民是一名学生,因学习压力大与母亲发生争吵并用刀划伤手腕,属地民警接到线索后及时将人送往医院。

王爽告诉记者,忙的时候,她在后台平均每天会和网友互动交流3000多次。近3年来,她和同事们共转递突出违法犯罪线索1300余条,为其他警务工作提供了有效支撑。

工作并不止于线上。最近两年,王爽和同事数次走进北京师范大学第三附属中学、东高地二小等学校,给孩子们上课,向他们讲解网络安全常识,并吸纳更多在校学生加入志愿者队伍,共同维护网络安全,切实将反诈防范宣传融入群众生活的各个领域。

团队作战破解难题 打击新型涉网犯罪

随着互联网经济的蓬勃发展,不法分子利用互联网开展违法犯罪的行为也在不断更新换代。打击新型网络犯罪,成为首都网警净化网络环境、守护未成年人平安的重要一环。

2020年3月,海淀公安分局接事主雷某报警称,某网站以充值比特币高额获利为诱饵,骗取其大量钱财。随着调查的深入,侦查员们发现该案资金涉及流向复杂,侦破难度较大。随后,海淀分局警务支援大队民警梁飞带领团队使用专门的模型工具,成功获取关键线索,让嫌疑人浮出水面,最终成功将该犯罪团伙一举打垮。

近年来,比特币、以太坊、泰达币、波场等各种虚拟货币层出不穷,虚拟货币案件呈高发态势,给网络违法犯罪打击提出了新挑战。梁飞团队发现,嫌疑人利用虚拟货币匿名性和便捷性的特点,使之成为电信诈骗和网络赌博资金洗钱的中间工具,且这类案件往往存在数据量大、关系难梳理等问题,运用传统的侦查方式容易遗漏重要线索。

为破解这一难题,梁飞团队尝试在虚拟货币交易数据中利用图算法的相关理论,搜索发现违法犯罪线索,并自主研发了专门的模型工具,破解涉虚拟货币案件侦办的难题。平日里,梁飞的“三人小队”一人梳理线索,一人搜集数据,梁飞负责运用数据模型,通过人工智能技术,不断突破犯罪分子设立的“自毁防线”。今年2月以来,团队支撑全局民警破获涉虚拟货币类案件8起,抓获涉案人员20名,查获涉及的虚拟货币资产折合人民币600万元。

据了解,今年上半年,海淀分局依托“净网2022”专项行动,进一步加强对各类涉网违法犯罪案件的打击,已累计侦破案件58起。

搜索引擎源头治理 切断违法传播链条

受“流量经济”“粉丝经济”等因素影响,“网络水军”相关违法活动屡打不绝、屡禁不止。这些大量违法有害信息,给包括未成年人在内的广大网民产生了严重不良影响。

针对这一现象,2021年4月,北京市公安局创新建立了重点互联网企业投诉举报制度,选取47家在京重点互联网企业作为试点,开展网民投诉举报抽检工作,对企业信息安全投诉举报制度进行督导检查。试点期间,试点网站投诉举报量总体下降24%,违法有害信息环比下降11%。北京市公安局网安总队政委李树引介绍,去年以来,针对社会反映突出的搜索引擎引流、赌、毒、诈等违法网站问题,总队坚持技术管网工作思路,创新开展了搜索引擎源头治理专项行动。

“我们从搜索引擎爬虫工作原理入手,分析发现了不法分子利用搜索引擎爬虫技术规则进行引流的犯罪手法。”李树引说,通过对已发现的违法网站在搜索引擎内进行溯源,对存有违法网站域名的网站进行核查整治,从源头切断违法网站传播链条。据介绍,“净网2022”专项行动开展以来,北京警方加强了对批量操控网络账号、专门“带节奏”非法制造和传播谣言等“网络水军”类违法犯罪的打击力度,特别是侦破某科技公司非法提供有偿删帖服务案,抓获嫌疑人50名,涉案金额4000余万元。

据介绍,“净网2022”专项行动开展以来,北京警方加强了技术审核措施的约谈运营企业负责人并责令整改5家次,指导平台清理违法有害信息15万余条。