



销量百万的商品为何只有百条评论?

记者调查网购商品刷单炒信数据造假现象

依法整治网购虚假乱象

本报记者 韩丹东 本报实习生 刘洁

“销量100多万件的商品只有几百条评论,这正常吗?”

来自山东的小安打算网购一台电子体重秤。为图省事,小安直接在搜索页面选择“按销量”排序,并在排序靠前的链接中选了一款“销量100万+”的体重秤。但她查看产品介绍时却发现,该商品只有104条评价。她退出该链接后随机点进另一款销量102万多的商品链接,下划后显示该商品评价数量也仅有224条。“这也相差太多了!这个商品销量真实吗?质量可靠吗?”小安十分不解。

《法治日报》记者近日调查发现,不少消费者反映,在一些网购平台,作为网购重要参考信息的商品销量、评价、店铺评分等可信度存疑,“水军”刷好评、刷销量的情况仍大量存在。

受访专家认为,一些商家为了在激烈的市场竞争中获得优势,采取不正当手段来提高商品的销量和好评率,误导消费者,从而增加自己的交易机会。这种现象不仅违反了市场竞争原则,也侵害了消费者的知情权和选择权,应推动构建多元共治的监管格局,维护公平竞争的市场环境,保护消费者和商家的合法权益。

虚假发货寄空包裹 伪造销量套路颇多

今年3月,吉林的钱女士网购了一套睡衣,几天后物流信息显示包裹已到达驿站,但她却迟迟没有收到取件信息。钱女士联系驿站询问包裹取件码,但工作人员告诉她快递单号有问题,驿站中并没有她的包裹。钱女士只好向商家核对快递信息,对方回复称快递丢失,让钱女士申请退款。

“我之前没有遇到过这种情况,商家说丢件我就信了。”钱女士说,她在退款后又重新下单了一套睡衣,但几天后发现物流信息再次出现滞留,异常的情况。商家回复钱女士称,快递因面单损坏严重被退回,并表示会在72小时内重新发货。此时,钱女士意识到两次购买均出现物流问题应当不是巧合,于是向平台投诉了该卖家。平台客服告诉钱女士,商家是虚假发货,“是刷单的”,平台已作出相应处罚并对钱女士进行补偿。

山西的沈女士同样遇到了商家刷单的套路。今年5月,沈女士收到了某快递小程序的消息提示,她有一件快递被送至驿站。奇怪的是,虽然该快递收件人电话留的是沈女士的号码,收件地址却是其他人的。沈女士核对了购物信息,发现该包裹并非她本人购买的物品,她猜测可能是别人填错了手机号。但在接下来的一周内,她陆续收到了7条类似的快递信息。沈女士查看物流信息发现,快递基本是电商卖家发出,物品涵盖服装、日用品、电子产品等,沈女士实际收到的包裹中却都是些不值钱的小玩意儿,甚至有的是空包裹。

沈女士立刻联系物流信息中的快递网点,要求工作人员拦截,拒收快递包裹,但工作人员均表示运输中的快递只能联系卖家进行拦截,但沈女士无法查看卖家的联系方式。沈女士打算等快递送至驿站后再联系工作人员拒收,可之后她再次查看物流信息时发现快递已经被签收了,她立刻给驿站打电话,对方告知商家联系驿站要求他们直接签收快递。驿站工作人员表示,他们之前也有遇到过这种情况,都是商家刷单的快递。这些快递大多是空包裹或是一些便宜的小东西,部分收件人会像沈女士一样收到收件信息联系驿站,也有很多包裹一到驿站就被商家联系签收,可能收件人完全不知情。

记者调查发现,直播带货显示的销量同样可能有很大的“水分”。一些直播间为追求流量和热度或诱导消费者冲动消费,往往会虚报商品的实时销量和库存,更有甚者还会通过刷单等违法手段伪造虚高的销售数据。

8月9日,警方发布通报,网红“太原老葛”被指割韭菜韭菜900万元,涉嫌诈骗被立案。一商家称“太原老葛”为其带货4次,累计收取佣金900万元,但销售额中有1911万元是刷单形成的。该商家公布的记录显示,大量订单显示“仅退款”,“有的买家同一个ID,每一场直播都会单独大量购买(产品),买了之后直接秒退”。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍说,反不正当竞争法、《网络交易监督管理办法》明确规定不得虚构交易量,而商家通过刷单、第三方机构修改数据等手段伪造销量是典型的虚构交易量的行为。交易量可能对消费者行为产生引导作用,侵害消费者权益,涉及不正当竞争。主播直播带货数据造假行为,还可能侵犯电商平台、参与商家的权益,因为直播带货的销量和佣金挂钩,主播数据造假最终目的是获利和误导消费者。

评论全是统一文案 返现诱导带图好评

“非常满意的产品,无论包装还是品质,都非常

满意”“这个商品的做工非常精细,材质感觉很好,没有异味,使用起来非常舒适”“精美的包装,高端的氛围,可以看出卖家非常细心”……

夸包装、夸做工、夸材质,谁能想到,上述这些评价词对应的商品是一款儿童感冒药。近日,北京市民张女士在某电商平台给孩子买感冒药时,发现评论区充斥着大量“牛头不对马嘴”的评价,更让她对评价真实性起疑的是,排在评论区前列的几条评论,配图几乎一模一样,但出自不同的账号ID。

“一款儿童感冒药,还是处方药,有必要搞假好评吗?”张女士感到无语。

“是不是以后买东西都看不到真实评论了?”福建福州居民小马因被评论区海量“好评”误导,有过一次不愉快的消费体验。

今年2月,小马打算将家里的飘窗布置成读书角,需要定制一个乳胶垫。经过对比,他在某平台自营的工厂店选中一款销量和评价都很不错的乳胶榻榻米垫。

小马说,当时决定下单主要是考虑到这款产品销量比较高,有30多万,商品评论显示有6万多条,其中带图的评论就有3万多条,并且基本上都是好评。“不满意商品的话,怎么会花时间拍照给评价呢。带图片的评论中好评内容居多,产品质量应该靠得住。”抱着这样的想法,小马下了单,但没想到,收到的飘窗垫却“翻车”了——垫子不仅做工粗糙,气味还很大,和他在买家评论中看到的图片完全不一样。

他再次点开商品链接,打算将飘窗垫和其他买家发布的细节图片进行对比。正是这次复盘,让小马注意到,评论区文案有的没有实质性内容,“什么商品都能适用,像是为了评论而评论”,好多评论发的图都是一样的,甚至连图片中的人都一样,图片画质还很模糊,“像是传播了好几手的糊图”。

采访中,多名消费者反映商品评论区“好评像是刷出来的”“大量不真实评价”。记者调查发现,还有商家将“好评返现”的信息通过小纸条、小卡片等方式附在商品包装中,让消费者为商品带图好评,之后给予消费者2元到5元不等“奖励”。

天津市民张先生曾网购过一个自己组装的衣柜,打开包装,掉出来一张“好评返现卡”,上面写着“带图好评返现+V(暗示添加私人聊天方式)发红包”,结果,张先生在组装衣柜时,发现几块木板不平整,有的孔还是歪的,联系客服后,客服表示:“可以给您点小补偿,但需要您先确认收货给个好评”。

想了想,张先生妥协了,给了对方好评还带了图,之后对方发来10元红包。“感觉不少人跟我一样,可能会为了几元钱,明明不怎么满意的商品,最后也给带图好评。现在想想,我当时也是冲着好评多也觉得靠谱才下的单,这好评可能给其他消费者带来不少误导。”

奕燕表示,电子商务法规定,电子商务经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息,保障消费者的知情权和选择权。同时,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。电商平台评论区内操纵评价、滥用评论或利用虚假评论诱导消费者等行为,都是被禁止的,并且可能构成违法行为。

群聊里做刷单生意 以兼职名义广招人

曾在杭州开过网店的杨先生告诉记者,很多商家都会在开店初期或上新品时改销量,因为在同样的价格下消费者会更倾向于在销量更高的店铺购买,还可能低销量的商品链接,网购平台给到的流量也会比较少。

“刷销量的方法有很多,可以找专门改数据的人直接改销量或找人‘刷单’。”杨先生介绍,比较容易操作的方法是找朋友用常用的购物账号拍下店铺中需要提高销量的商品,将购买数量调整为500至1000左右。因为此类异常订单不能真实发货,所以还需在朋友提交订单后修改订单价格以避免高额赔付。如果是普通用户在不知情的情况下下单,就可能变成商家的刷单工具,很有可能出现物流异常,收到空包裹等问题。



采访过程中,杨先生坦诚地告诉记者,他早期确实找人刷过单。“我刚开始做网店的时候,一个开网店挺多年的朋友就拉我进了一个聊天群。商家可以在群里找人帮忙刷单,只需要告诉他们(刷单组织者)店铺、链接、数量,他们就会找人帮你刷够量。最开始一单是2元到3元,之后变成5元,再后来慢慢涨到10元以上。”

“商家刷单也不仅仅是刷销量,有些商家可能会发一个空包裹,或者在里面放一点头绳、糖之类的小东西防止快递员退空包,到驿站之后直接联系驿站签收就行。”“有很多普通人是在不知情的情况下信息被盗用了刷单的一环,因为在快递到达驿站后商家可以直接联系驿站签收,签收后刷单就完成了,整个过程中收件人未必能够收到包裹的物流信息。”

商家刷单也不仅仅是刷销量,有些商家可能还会找人刷评论,这种佣金会比较高,有的甚至可能会专门找人给竞争对手刷差评(即故意给差评)。”杨先生说。

记者发现,“刷单兼职”信息在大学生兼职群、闲置物品转卖群中很常见,让一些涉世未深的学生、家庭主妇懵懵懂懂成了刷单的参与者。“她一下子给我转了一笔钱,我感觉不对马上给她退回去了。”在广东大学的小吴快放暑假时在兼职群看到有人问能不能代拍东西,给少量报酬。小吴联系对方询问要代拍什么,对方表示想买一些衣服首饰但不想被别人发现,还问小吴是否可以长期代拍,小吴同意后对方很快转来钱。小吴感到不对劲,立刻退回了这笔钱。“这不就是刷单换了个说法吗?”

在小吴的帮助下,记者进入广东某大学的学生兼职群,看到有人在群内发布了一则“直播间刷评、刷单”的兼职信息。记者联系上该发布者后,对方要求更换某短视频平台头像及名字,并去指定直播间刷评论、刷礼物,如需下单会另外通知,刷完后需截图:晚上7点开始直播,直播中途不能退出直播间,佣金为25元一小时,一场直播大约3小时至4小时。

平台落实监管责任 及时发现加大处罚

今年7月1日起施行的消费者权益保护法实施

条例,首次明确规定了禁止商家“刷单炒信”行为,并指出这是基于虚假交易获得收益的不法行为,违反了商业道德,扰乱了市场秩序,应属无效合同。

各地相关部门一直致力于打击网络水军、刷单、虚假好评等不法行为。近日,广西壮族自治区市场监督管理局决定于8月至12月期间,在全区部署开展为期4个月的网络反不正当竞争专项执法行动,重点查处网络刷单炒信,有奖好评、虚假好评等违法违规行,更好地净化网络生态环境。浙江警方侦破多起重大网络水军虚假好评案件,累计涉案金额超过千万元,对网络空间不法行为形成了有力震慑。

在朱巍看来,目前,电商数据造假的相关法律规定已经比较完善,主要包括反不正当竞争法、电子商务法、《网络交易监督管理办法》等,如果涉及刑事犯罪,还可以适用非法经营罪、虚假广告罪、诈骗罪等。

即使在法律规定较为完善,且媒体多次报道相关案例的情况下,每年依然有不少此类案件发生。网店数据造假的问题该如何根治?

奕燕建议,有关部门应加强法律法规的建设和执行,明确界定虚假销量等不正当竞争行为的法律责任,加大处罚力度,提高违法成本;电商平台须提升技术监管能力,对网络交易行为进行实时监测和智能分析,及时发现和查处虚假销量等违法行为,此外还应完善信用体系建设,将商家的违法违规行为记入信用档案,向社会公开,形成良好的市场秩序。

朱巍认为,电商平台应落实监管责任。平台连接着达人网红、电商商家、消费者等多方主体,所有的数据、交易情况都能在此客观真实地展现出来,如果直播中存在刷单的情况,平台很容易发现端倪。所以电商平台应在发现刷单问题后纠正主播的行为,平台在接到相关举报后,应核实是否涉及违法违规的情况,并起到制止此类违规行为的作用。消费者在网购时也应擦亮眼睛,理性消费,不要跟风购物,一旦发现自己被骗,要第一时间向平台反映情况,积极维权。

漫画/高岳

□ 本报记者 孙立昊洋 马金顺

8月,天气依然闷热。陕西省咸阳市三原县人民检察院“三原色”未检工作室里,未检检察官慕亚菁接待了专门来表示感谢的李某和他母亲。

去年,未成年人李某花光身上所有现金,甚至抵押变卖财物,在一文身店接受了文身服务,李某母亲发现后,与文身师产生纠纷,该线索移交三原县检察院办理后,不仅劝李某洗掉文身,帮助李某家庭要回了一定费用,而且通过制发检察建议等方式,形成未成年人文身专项治理长效机制。

“当时为了跟风,一时头脑发热,就文身了。现在我也知道了文身带来的危害,非常后悔。下个学期就要上高三了,我当前主要任务是好好学习,希望能考个好大学。”工作室里,李某认真地说。李某母亲坐在他的旁边,满脸欣慰。

“益心为公”提供线索

“本人已满18周岁,无心脏病、无癫痫……本人已阅读以上须知,经慎重考虑,自愿接受文身服务。”2023年3月,三原县汽车站对面一出租房内,刚满16周岁的高中生李某签订了一份和自己实际情况明显不符的文身协议书。

几个小时后,李某的胸口和大臂上便文上了自己喜欢的图案。他觉得“酷极了”,还想给小臂上也文一个图案。文身费用总计9000元。李某因无钱支付文身费用,便将家中机车模型等物品交给文身师傅周某作为抵押,同时将家中一部手机卖出后由手机店老板向周某转账支付费用。

李某回到家中,其母亲很快发现了孩子胳膊上新的大片文身图案,非常气愤,向清情况后立即拉着李某找周某理论。二者因清洗文身问题产生纠纷。同时,李某母亲向妇联等部门反映了相关情况,希望相关部门能够关注此类问题,保护未成年人健康成长。

2023年,“五一”假期结束后的第一个工作日,“益心为公”检察云平台志愿者将该线索提供给了三原县检察院。

“为未成年人文身的行为违反了国家相关法律法规,侵犯了未成年人合法权益。”初步了解情况后,三原县检察院依据未检工作专业化办案机制,于2023年5月15日,决定由未检部门和公益诉讼部门检察官成立办案组,共同开展调查工作。

规范文身经营行为

早在2022年6月,为加强未成年人文身治理,保护未成年人身心健康,国务院未成年人保护工作领导小组办公室印发了《未成年人文身治理工作办法》,其中明确规定,任何企业、组织和个人不得向未成年人提供文身服务,不得胁迫、引诱、教唆未成年人文身。文身服务提供者应当在显著位置标明不向未成年人提供文身服务,对难以判明是否是未成年人的,应当要求其出示身份证件。

在办案过程中,三原县检察院发现有多名未成年人因文身不仅身体上造成难以修复的伤痕,还会对他们未来的发展就业产生不利影响。

办案组通过对周某文身的场所进行了现场勘查,查明了周某在出租屋内为未成年人文身及清洗文身的事实。

“我们不能只为办案而办案,如何杜绝此类问题再次发生才是我们办案的目的。”三原县检察院副检察长杨新荣说。

基于此,三原县检察院主动向有关部门调取文身、医美经营主体许可及注册登记情况,明确三原县仅有16家经营主体营业执照中包含文身服务,县域内没有取得医疗美容资质的机构。

在此基础上,该院会同公安机关走访辖区内多家文身店,发现部分文身经营者存在未取得营业执照,超出营业执照经营范围向未成年人提供文身服务,未取得医疗美容相关许可为未成年人清洗文身等问题。

针对发现的问题,三原县检察院积极与相关职能部门沟通联系,并组织召开磋商会议,就加大对文身行业的监管力度,规范文身经营行为,加大宣传教育力度等方面探讨交流,强化文身治理齐抓共管。

“本单位在履行公益诉讼职责中发现,你单位未依法履行医疗美容及公共场所卫生安全监管职责的行为致使社会公共利益受到侵害……”“本院在履行公益诉讼职责中发现,你单位未依法履行市场主体登记监管职责的行为致使社会公共利益受到侵害……”很快,三原县检察院经过充分讨论,向相关行政部门发出检察建议。

综合保护拓展服务

收到检察建议后,相关行政部门高度重视,在全县范围内对文身行业开展专项整治。

市场监管部门与多家经营主体签订《文身服务场所诚信经营承诺书》,推动文身行业规范经营;卫健部门及时下达卫生监督意见书,责令未取得医疗机构执业许可证的店面不得开展文身等医疗美容活动,对涉及的违规经营者依法惩治。

专项治理中,相关行政部门共出动执法人员3000余人次,检查公共场所、医疗机构及相关单位160余户,责令整改23户,立案查处9起,对涉嫌存在医疗美容(清洗文身)的违法行为立案处罚3件,罚款5万余元。

文身经营者被处以行政处罚,但是李某为清洗文身已经花费2万元,其家庭经济困难,无力支付后续治疗费用,又成为摆在办案组面前的一道现实难题。

坚持办案与治理并重,推动司法保护与其他“五大保护”衔接融入,便是办案组给出的最终解决方案。通过李某的监护人进行沟通,2023年7月21日,三原县检察院决定支持李某向法院起诉周某,同时协助其申请法律援助。

“我的行为侵害了未成年人的身心健康,我已经认识到错误。今后工作时我一定会查验年龄,坚决不为未成年人文身了。”同年12月30日,李某与周某文身服务纠纷一案开庭审理时,周某当庭表达了悔意。

三原县人民法院依法判决周某退还李某文身费用1552元及抵扣文身费用的财物并支付清洗文身费用1.6万元。

为形成未成年人文身专项治理长效机制,三原县检察院与家庭、学校、社会开展“送法进校园”“送法进社区”活动,教育引导未成年人充分认识文身可能产生的危害,增强自我保护意识和能力。

除了未成年人文身行业,三原县检察院还通过办理公益诉讼个案发现共性问题,积极推动校车安全问题、娱乐场所管理等方面的社会治理。接下来,我们将持续加强与相关部门的协作配合,加大对未成年人的宣传教育力度,持续把未成年人相关治理工作落到实处,切实保障未成年人合法权益。”三原县检察院检察长阮颖说。

未查验年龄就给未成年人文身

陕西三原县检察院探索未成年人文身专项治理长效机制