

“双十一”临近 慎对“五星好评”

记者调查：猫腻多套路深 多涉不正当竞争

消费中，消费者给予商品真实评价和评分不仅能反映商品或服务的质量，还能督促商家提高服务质量，也可以为其他用户提供参考。近日，记者采访多位达城市民了解到，消费者的自主评价权常常被他人侵占，不少商家推出“好评返现”等营销手段，利诱消费者作出不客观的评价，误导其他消费者，形成不正当竞争。

未安装未使用 五星好评已被给出

“为什么不让我自己评价？”日前，趁着“双十一”大促，市民王女士在“京东”网购平台买了一台洗衣机，从下单到收货仅一天时间，王女士甚是满意。

“洗衣机安装完毕，师傅就让我打开网购平台APP，然后让我把手机给他。”将手机递给安装师傅后，王女士发现师傅竟然在售后评价给了这台洗衣机五星好评。“这台洗衣机我一次都没用过，怎么就给好评了？而且还是五星好评，售后反馈不该由我自己写吗？”随后，王女士立即找到店铺客服反映。客服表示王女士有自主评价权，但并不清楚安装师傅的行为，建议王女士咨询安装师傅。

“如果好评跟个人KPI(关键绩效指标)相关，提前知会一声，我能理解，但不能不说一声就把我手机拿过去自己给好评。”王女士认为，安装师傅的行为侵占了自己对产品和服务质量、消费体验等评价的权利。

市民刘淇近日也遇到类似的事。“我在网上买了个床，到货后还没开始安装，师傅就让我在网购平台给好评了。”对于安装师傅提出的要求，刘淇不好当面拒绝，就同意了。然而，新床使用不到一周，就出现了断榫、变形、松动等问题。“商品出现了问题，但我已经给出了好评，这不就是虚假宣传吗？肯定会误导其他消费者。好在平台上有追评功能可以让我说真话！”刘淇坦言，因为看到好评如潮才购买了这款床，哪知道掉入了“陷阱”。他提醒，消费者在购物时要谨慎看待好评，多看“追评”里的评价。同时，对于安装人员提出提前给好评或者帮忙好评的行为，消费者要勇敢地拒绝。

“好评返现”套路多 部分消费者“背刺”自己人

不仅是网购，商家或上门安装人员要求消费者提前给予好评，作为回报，

为其返现等行为也延伸至餐饮、住宿等各类消费场景。

网购套餐，到餐馆核券消费，商家告知消费者只要发布图文加五星好评，就可获赠一份甜品；打开外卖，除了食物，里面常常夹带“好评返现”的卡片，只要消费者给出好评或者高分，就会得到商家赠送的5元红包……

“我一般都实话实说。”市民小赵表示，只要菜品和服务说得过去，她都会给出好评，倘若实在差劲，她也会不吝给出差评。但是，记者了解到，在这些“利诱”面前，即便菜品和服务差强人意，依然有部分消费者“背刺”自己人，违心地给出好评或高分。

“我现在都反着来，越是高分我越不会选择。”由于多次“踩雷”，市民刘雨产生了逆反心理，推崇“反向打卡”，在外面吃饭或是在家点外卖，他会屏蔽高分店铺，选择评分在4分左右(满分为5分)的店铺。“经过一段时间的尝试，我发现这些店铺的评价和实际情况都不会有太大出入，大家可以试试。”刘雨推荐此方法。

“消费者给出的评价如果是好的，肯定会为商家引流，但若是虚假好评，则会让更多人踩坑。”业内人士程先生表示，商家如此在意评价，是因为好评的确会带来经济效益。尤其是网购，与其相信商家的描述，消费者更愿意相信其他人的反馈。因此，就催生了“好评送礼”“好评返现”等营销手段。

“好评返现”属不正当竞争 或面临行政处罚

“诚信是商家最大的招牌。”程先生表示，消费者一旦踩坑，再次看到好评如潮和排名靠前的店铺时，即便商品配图再精美、文字评价尽显赞美，也会持怀疑态度。另一方面，商家以“好评返现”诱导消费者作出不客观和虚假评价，甚至刷单炒信，不仅损害了广大消费者的知情权、选择权等合法权益，也加剧了商家之间的竞争。长此以往，会迫使越来越多的商家参与到“好评返现”中，而不愿意参与的商家排名就会

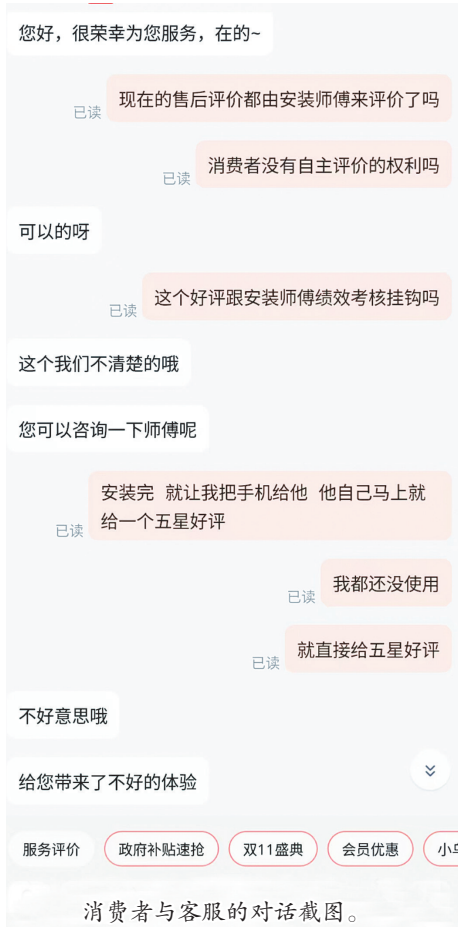
靠后，被挤占了交易机会，很可能退出市场。

据了解，今年9月1日，《网络反不正当竞争暂行规定》正式实施，其中第九条第(五)项明确规定“不得以返现、红包、卡券等方式利诱用户作出指定好评、点赞、定向投票等互动行为”。也就是说，“好评返现”属于不正当竞争，商家可能面临罚款、吊销营业执照等行政处罚，而参与刷单的个人，也可能面临法律风险。

□记者 丁畅

记者手记：

抵制虚假评价，让消费者的每一个评价都回归初心，体现真“民意”，消费环境才能更友好。消费者应自觉抵制参与“好评返现”“刷单炒信”等行为，网购时要擦亮双眼，谨慎对待商品交易数据；同时，监管部门也要引导平台履行好管理责任，及时查处商家的违规行为，促使商家形成正当竞争、诚信经营意识。只有这样，才能维护好消费者评价机制，夯实消费环境的诚信基石。



民生
热线

达州晚报
我帮你

05

星期五
2024年11月1日

2382258

□主编：杨 波
□编辑：张黎丽
□美编：韩春艳

了解更多达州本土资讯，请扫描
二维码，关注达州融媒APP。



达州融媒

