

好评返 2 元、点赞赠礼……“好评返现”为何泛滥？

“好评返 2 元”“点赞赠礼”……许多消费者都收到过类似的卡片或提示。互联网时代，“高评分”往往代表着“好口碑”“高流量”。不少商家为提高自家店铺评分，利用“好评返现”等方式诱导消费者给出好评，不仅存在不正当竞争之嫌，也会对其他消费者造成误导，影响平台评分系统的可信度。

与以往明目张胆地于主页上标识“好评返现”等字样不同，商家如今往往采取更加隐蔽的方式，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。“我在网购时，经常收到这种类型的卡片，虽然对产品不一定满意，但是有时候看他们说话客气，还能顺便回点本，就点了五星好评。”浙江杭州市读者赵先生表示。

有时，商家还会以“晒单”等名义迷惑消费者和监管部门。点开电商平台上某手机售卖商家的商品页面，标题中“晒单享 10 元红包”的宣传语引人注目，但咨询客服后，对方却要求必须五星好评才能返现。“购买商品时，我会根据自己

的使用体验给出真实的评价，商家不应用这种诱导的方式来骗取消费者的好评。”陕西西安市读者戴女士无奈地说。

“好评返现”的泛滥，让部分消费者不再信任评分系统。有读者反映，原本觉得去高评分的店铺吃饭会安心一些，却多次“踩雷”，菜品口味与心中预期相差甚远。有的年轻人甚至产生了逆反心理，推崇“反向打卡”，主动尝试低评分商家。“现在点外卖有时会特意选择评分在 4 分左右的店，往往比评分接近满分的店铺让人觉得更踏实。”家住广东深圳市的唐先生直言。

针对这些行为，有平台客服人员表示，平台不允许商家对消费者“好评返现”或以活动为名变相“好评返现”，如果发现问题，平台会有相应处理措施。点开某平台上的商家投诉界面，确有“商户以送礼、打折、升级服务等换好评”这一投诉选项，但一些商家仍然变换形式通过返利刷好评。“很多消费者就是信任高评分店铺，同行还会不时地

来恶意刷差评，为了店铺销量不得不如此操作。”某电商经营者解释说。

北京大学法学院教授、北京大学电子商务法研究中心主任薛军表示，商家通过给予不同形态的利益来引导消费者给出好评，看似“互惠互利”，实则侵害了消费者的知情权和选择权，也构成了对其他经营者的不正当竞争。“网购时，消费者往往依赖用户评价所传递的信息来作出决策。商家通过利益诱导消费者，会影响商品和服务的正常评价，使得评价本来所具有的展示商品服务体验的功能被消解，误导潜在消费者。”

即将在今年 9 月 1 日施行的《网络反不正当竞争暂行规定》明确提出，经营者不得以返现、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。薛军认为，平台有治理商家违规行为的责任，应当接受同行举报，教育引导商家合规经营，不干预用户评价，使消费者评价能真正反映商品或服务的品质。

面对真假难辨的评价，消费者应如何选择商品或服务？北京天驰君泰律师事务所高级合伙人李芳认为，在参考网上的评价时，消费者可以对比多个平台，重点关注其中有“干货”的内容。同时，在自己消费时，也应给出负责任的评价。

另外，商家写明“晒图赠礼”，但实际却要求给出好评才会兑现承诺的情况，涉嫌虚假宣传侵犯消费者权益，须承担相应的民事责任。“如果遇到商家反复滋扰索要好评，消费者也可以向平台和相关部门投诉举报，维护自身权益。”李芳说。

专家表示，在线上线下消费时，面对如潮好评，消费者要多多个心眼，鉴别真伪，同时不要被小利诱惑，作出虚假评价。此外，监管部门也需引导平台履行好管理责任，对商家的违规行为及时查处，促使商家形成正当竞争、诚信经营意识。各方应共同努力，维护好消费者评价机制，让用户评价更加真实、可信。

(据《人民日报》)

星期一(9月16日)	星期二(9月17日)	星期三(9月18日)	星期四(9月19日)	星期五(9月20日)	星期六(9月21日)	星期日(9月22日)
●中央电视台 7 套 09:02 军事制高点 10:04 兵器面面观 12:32 战旗 14:42 跨过鸭绿江 18:02 兵器面面观 19:59 战旗 20:13 军歌嘹亮 21:29 第二战场 ●中央电视台 8 套 04:42 月是故乡明 07:52 锦衣之下 12:44 剧场:黑白禁区 19:30 连续剧:理想之城 23:57 剧场:一念向北 ●中央电视台 9 套 09:31 与狼为邻 10:30 精武传奇 13:04 刺刀下的劳工 14:05 与狼为邻 16:09 精武传奇 20:03 活力·源 22:00 我的游戏童年 23:39 武器的历史	●中央电视台 7 套 09:02 防务新观察 11:30 军事纪录 12:00 正午国防军事 13:44 兵器面面观 18:26 国防故事 20:55 军事纪实 21:30 国防科工 22:05 剧场:猎手 ●中央电视台 8 套 04:42 月是故乡明 07:52 锦衣之下 12:44 黑白禁区 16:31 剧场:以家人之名 19:30 连续剧:理想之城 23:57 一念向北 ●中央电视台 9 套 09:31 武器的历史 10:30 归田 12:03 我的游戏童年 16:38 不老人生 18:04 大唐帝陵 21:00 武器的历史 22:00 从长安到罗马	●中央电视台 7 套 10:33 世界战史 11:28 军事纪录 12:32 战旗 13:14 军营的味道 14:09 军事纪录 20:20 防务新观察 21:30 国防科工 22:06 剧场:猎手 ●中央电视台 8 套 04:42 月是故乡明 07:52 锦衣之下 16:31 剧场:以家人之名 23:04 连续剧:天龙八部 23:57 剧场:一念向北 ●中央电视台 9 套 09:31 武器的历史 10:59 刺刀下的劳工 16:38 篮球少年 18:04 大唐帝陵 19:03 篮球少年 20:03 活力·源 21:00 武器的历史 22:00 从长安到罗马	●中央电视台 7 套 10:33 世界战史 11:28 军事纪录 12:32 战旗 13:14 军营的味道 14:09 军事纪录 20:20 防务新观察 21:30 国防科工 22:06 剧场:猎手 ●中央电视台 8 套 04:42 月是故乡明 07:52 锦衣之下 12:44 剧场:黑白禁区 16:31 以家人之名 23:04 连续剧:天龙八部 23:57 一念向北 ●中央电视台 9 套 09:31 武器的历史 10:59 刺刀下的劳工 16:38 篮球少年 18:04 大唐帝陵 19:03 篮球少年 20:03 活力·源 21:00 武器的历史 22:00 从长安到罗马	●中央电视台 7 套 09:34 军事纪实 10:33 世界战史 12:00 正午国防军事 13:49 兵器面面观 14:44 剧场:大刀记 20:19 防务新观察 21:30 国防科工 22:05 剧场:猎手 ●中央电视台 8 套 04:42 月是故乡明 07:52 锦衣之下 19:30 连续剧:理想之城 23:04 连续剧:天龙八部 23:57 剧场:一念向北 ●中央电视台 9 套 09:31 武器的历史 10:30 在影像里重逢 13:04 国宝大案录 15:10 国宝大案录 18:04 大唐帝陵 20:01 活力·源 21:00 武器的历史 22:00 从长安到罗马	●中央电视台 7 套 09:37 军事纪实 10:52 谁是终极英雄 12:42 防务新观察 19:33 军事报道 20:20 军事制高点 21:30 国防科工 21:31 老兵你好 22:40 剧场:猎手 ●中央电视台 8 套 04:42 月是故乡明 07:52 锦衣之下 16:31 剧场:以家人之名 23:04 连续剧:天龙八部 23:57 剧场:一念向北 ●中央电视台 9 套 08:30 风筝·风筝 10:00 狮群风云 11:57 武器的历史 17:00 澳大利亚致命动物大揭秘 18:04 大唐帝陵 22:00 从长安到罗马 23:05 在影像里重逢	●中央电视台 7 套 09:05 军事制高点 10:09 军歌嘹亮 10:52 谁是终极英雄 12:32 战旗 21:30 国防科工 21:26 谁是终极英雄 22:35 剧场:猎手 22:40 剧场:猎手 ●中央电视台 8 套 04:42 月是故乡明 07:52 锦衣之下 21:28 剧场:扫黑风暴 23:04 连续剧:天龙八部 23:57 剧场:一念向北 ●中央电视台 9 套 07:43 篮球少年 08:03 未来学校 08:59 国宝大案录 18:04 大唐帝陵 20:03 活力·源 21:00 来学校 22:00 纪录影院 23:39 来学校

(节目以当日播出为准)