

# 杜絕買好評刪差評 保護公平競爭 網店「刷單」擬列失信名單

「想開店，先刷單」已經成為「業內共識」。「刷單」是一個電商衍生詞，是指店家付款請人假扮顧客填寫虛假好評或刪除不利評價，以提高網店的排名和銷量進而吸引顧客。近日，由國家市場監管總局起草的《嚴重違法失信名單管理辦法（修訂草案徵求意見稿）》（簡稱《徵求意見稿》）公開徵求意見。根據《徵求意見稿》，網店刷好評、刪差評被行政處罰等36種情形擬列入嚴重違法失信名單。專家指出，《徵求意見稿》有利於市場營銷環境的正本清源，還有利於保護公平的電商競爭機制。



網羅萬象

大公報記者

韓毅

西南大學新聞傳媒學院院長董小玉表示，國家出台《徵求意見稿》目的不是打壓電商而是從保護大眾的利益出發，旨在促進網絡營商環境更加規範。擬列入嚴重違法失信名單並非封殺網店而是警醒所有電商，實體店和電商一樣都應該顧客至上、誠信為本。刷單弄虛作假誘導顧客的行為應該受到懲罰，這是文明社會發展的必要舉措。

## 電商實體店「一視同仁」

《徵求意見稿》的修訂是對自2016年4月起實施的《嚴重違法失信企業名單管理暫行辦法》的一次「大修」。《徵求意見稿》將嚴重違法失信名單納入對象從企業擴展為企業、個體工商戶、自然人。《徵求意見稿》擬規定，符合嚴重違法失信情形的網路交易經營者和平台將被列入名單。

按照《徵求意見稿》，列入嚴重違法失信名單的企業、個人將面臨一系列限制措施。例如，在審查登記、註冊、行政許可和資質、資格、備案認定時作為重要考量因素並依法實施相應的限制或者禁入；行政處罰涉及自由裁量時加大處罰力度；不予享受相關優惠政策。需要注意的是，嚴重違法失信名單信息還將



▲根據《嚴重違法失信名單管理辦法（修訂草案徵求意見稿）》，網店刷好評、刪差評被行政處罰等36種情形擬列入嚴重違法失信名單，圖為App Store刷榜工人在一個盛放有上百台手機的簡易架子前工作

與其他政府部門互聯共享，實施聯合懲戒。

「刷單是店家常用的獲客逐利手段」，經常刷單的淘寶店主小氧表示，「想開店，先刷單」已經成為「業內共識」。針對刷單行為氾濫的現象，有律師表示，此行為已經構成不正當競爭。值得注意的是，刷單行為還有可能觸犯《刑法》的相關規定。此外，有律師提示，參與刷單者也有巨大風險，「有可能被騙」。

董小玉指出，網絡購物方便大眾，《徵求意見稿》以民為本，是從顧客的角度、民眾的立場出發考慮



▲1月11日，兩架中國民航包機將191名利用網絡刷單實施詐騙的犯罪嫌疑人押解回國，涉案金額6000餘萬元人民幣

，是為了保護消費者，對所有網店敲響了誠信經營的警鐘。沒有規範就會導致混亂，商家要有良知，不可為了利益一切向錢看。《徵求意見稿》亦是保護公平的電商競爭機制。

## 嚴重行為面臨刑事風險

重慶大學新聞學院院長、中國新聞史學會網絡傳播研究委員會會長董天策表示，中國電商活力如同火山噴發的態勢，網紅經濟很難持久。出台《徵求意見稿》會讓井噴式的現象受到一定程度的抑制。長遠來看，對未來中國網絡經濟、電商持久發展而言，不僅有利於市場營銷環境的正本清源，還有利於規範市場、讓消費者真正得利。

對於刷單行為，北京盈科（上海）律師事務所高級合夥人陳曉薇律師表示，現行有效的法律法規對於刷好評、刪差評的行為已有規定。刷單主要違反《反不正當競爭法》第八條、《消費者權益保護法》第二十條等有關規定，構成不正當競爭。「刷單將會由市場監督管理部門處依法以沒收違法所得、罰款、吊銷營業執照等處罰措施，如構成詐騙、非法經營等犯罪還要追究其刑事責任。」陳曉薇說。

## 小紅書帶貨網紅



< hello我是沱沱 ...

● 小紅書粉絲202萬，獲讚與收藏136萬

● 一位以分享日常穿搭和美妆的博主，基本以街拍為主

● 時常推薦有趣的生活小物件和拍攝技巧

● 廣告以淘寶產品為主，轉化率不錯



< Jerne ...

● 小紅書粉絲20萬，獲讚與收藏22萬

● 因為仿妝一戰成名，模仿Troye Sivan、王一博等

● 日常推薦保養品、美妆



< 李佳琦Austin ...

● 小紅書粉絲617萬，獲讚與收藏901萬

● 號稱塗口紅世界紀錄保持者，戰勝馬雲的口紅一哥

● 主推各大品牌的口紅

## 新詞潮語話你知

### 刷單

刷單是一個電商衍生詞。店家付款請人假扮顧客，在網店內用假亂真的購物方式獲取銷量及好評，提高網店的排名和銷量進而吸引顧客。一般由買家提供購買費用，幫指定的網店賣家購買商品提高銷量和信用度，並填寫虛假好評的行為。通過這種方式，網店可以獲得較好的搜索排名。比如，在平台搜索時「按銷量」搜索，該店鋪因為銷量大（即便是虛假的）會更容易被買家找到。一般可分為單品刷銷量為做爆款等做準備和刷信譽以提高店鋪整體信譽度兩種。

### 帶貨

特指明星、網紅或社會名人對某一商品有意無意的助銷引起消費者的效仿，掀起這一商品的流行潮。

（大公報整理）

## 刷單流程



**第一步：瀏覽。**一般來說，客戶（即賣家）會要求刷客按關鍵字搜到要刷的商品，瀏覽後拍下商品。有些會要求刷客在店裏瀏覽該店多個商品，務必做出真實購物的樣子，甚至要求刷客全程截圖，否則就不付佣金。

**第二步：拍下及付款。**付款有三種方式，一是客戶先把錢轉到刷客的支付寶上。第二種是找人代付，客戶會提供一個支付寶帳號。第三種，就是由刷客墊付，成功後，客戶將佣金和墊付款一併打到刷客的支付寶裏。

**第三步：發貨。**其中分為假發貨和真發貨。對刷客來說，假發貨的單子沒有正常發貨的物流信息，只要在幾天後確認收貨即可。但有些商家為了更真實會發真貨（空的快遞袋），還有些商家會送刷客一些小禮物隨快遞一起寄。

**第四步：評價。**這也是最重要的一步。毫無疑問，刷客必須給賣家好評，有的可以隨便寫幾句交差，有些則是把賣家擬好的評價粘貼上去。

## 網紅「帶貨」屬泡沫 勢難持久

統計數據顯示，截至2019年1月，抖音內地日活用戶突破2.5億人次。同時，電商小店發展迅猛，消費者權益受損的案例亦逐漸增多。國家法律規定在琳琅滿目的商品展示銷售短視頻裏似乎毫無約束效果。視頻可以短但遵規守紀的尺寸絕不能短，任何一個互聯網企業都應積極維護良好的市場秩序。

在抖音上，河北姑娘小婷看到好幾個美妆博主推薦一款「爆款眼影」，她毫不猶豫地在抖音平台上下了單，買回來才發現是「平價替代」的仿品。小婷登錄中國物品編碼中心掃碼結果顯示：「爆款眼影」的生產廠家、生產日期等信息都無法顯示，是一款三無產品。

央視財經《經濟半小時》曝光，在諸多短視頻平台

上，網紅的粉絲量動輒幾百萬，有的甚至高達數千萬，隨便發一個視頻到平台上就能獲得幾百萬甚至上千萬的點讚，幾分鐘就能賣出六七十萬人民幣的商品。西南大學新聞傳媒學院院長董小玉指出，網紅「帶貨」是泡沫經濟，不會有恒久的生命，只是博得一時流量變現，但對其信譽是巨大的消耗。

重慶大學新聞學院院長、中國新聞史學會網絡傳播研究委員會會長董天策認為，抖音網紅「帶貨」基於粉絲對網紅的認同，粉絲消費帶有很強的情感色彩。利用粉絲情感變現，很難建立持久的商業信譽，由此國家出台《徵求意見稿》抓到了問題的要害，將進一步規範市場制約失信者。

（記者 韓毅）



## 消磨電商信譽 百害無一利



微言Net語

韓毅

虛假「數據成績單」對店家信譽是致命的消耗。斥巨資「做流量」而忽視了提高自身產品服務競爭力更是對電商長期發展百害而無一利。虛假刷單行為會降低電商平台評價的數據真實性，實際上是對電商平台商業模式的侵害。如果大部分商家都來「刷單」，市場交易將會偏離公平競爭的軌道，網購生態環境將趨於惡化。

國家重視商業誠信及公信力，電商市場若要做大做强，誠信須從小店起步。有關機構出台的監管措施，其核心目標是要保護公平的電商競爭機制，促成良性的電商經營環境。列入嚴重違法失信名單的做法更是給廣大商家敲響警鐘，珍惜和維護良好的商業信譽才是最好的營銷。

網絡交易的維繫要靠商家的信用和消費者認可，一旦由於「刷單」引發消費信任體系崩塌，對於電商發展或將是致命的。經營業主通過虛假信息誤導消費者屬不正當競爭，有關機構對市場的不規範操作，處理經營主體，抓到了問題的關鍵。其核心本質是規範市場，營造良好的營商環境。一切皆以規矩為先，不會任由一種事物在無序的狀態下發展，電子商務自然亦不例外。

## 網友熱評

carrier的小屋

網紅不過是一個時代的產物，通過網紅帶貨也是在和消費者打心理戰，不過這種模式，還有網紅這樣忽然興起的形式，終歸會消亡

樸琦prince

快整頓吧，打廣告可以，但是不能昧良心打廣告。整個短視頻平台都成微商專用地了

播教授

消費者永遠是第一位的

二一四六

我現在都看差評和中評，只要能接受就下單，接受不了就放棄

大盤雞女神

買個東西，不給評價也騷擾，給了差評不僅騷擾還恐嚇，真的應該管管

（大公報整理）