

“好评返现”花样不断翻新 商家和消费者“互薅”，肥了谁

《网络反不正当竞争暂行规定》发布，指向“掺了水分的好评”

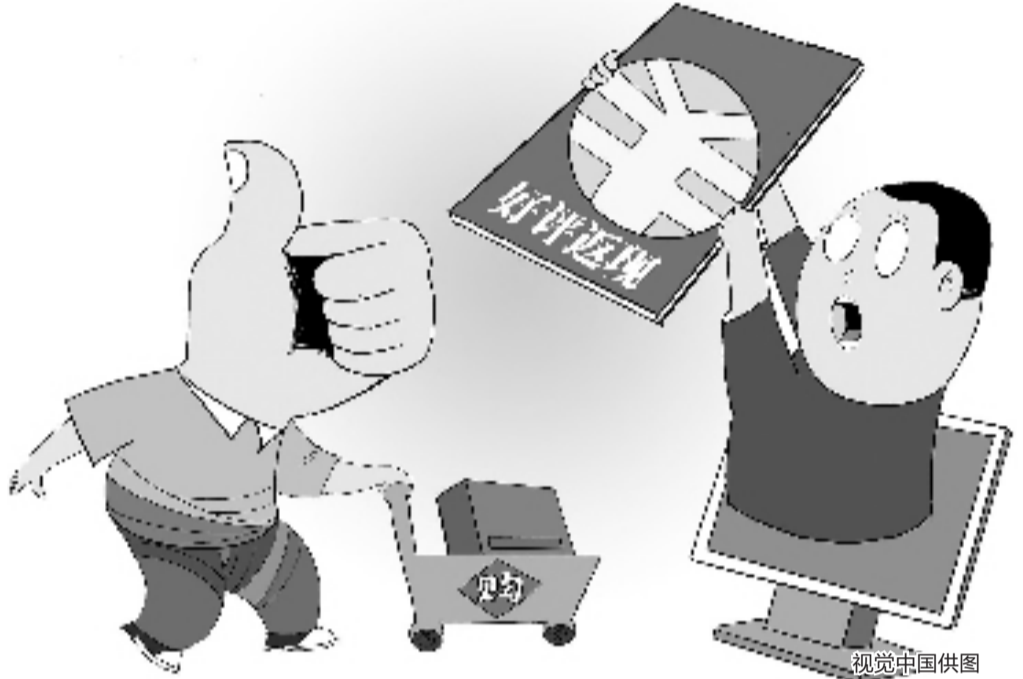
本报记者 张蓉

去餐馆吃饭时，在指定平台签到、打卡、发好评，就可以获赠一份小菜或甜品；网购或点外卖时，包装里常夹着“好评返现”卡片，按照指引给好评就能拿到几元红包；在指定平台发布探店好评，就能置换一顿“霸王餐”……

从餐饮、网购到住宿、休闲，“好评返现”已悄然走入大众生活的方方面面。然而，“好评返现”诱导消费者进行不客观的评价，看似能让消费者“薅羊毛”，实则涉嫌虚假宣传，扰乱市场秩序，最终损害的还是广大消费者的利益。

5月11日，国家市场监督管理总局发布《网络反不正当竞争暂行规定》，自2024年9月1日起施行。

这份规定回应了社会关切，对当前我国线上消费中盛行的“刷单炒信”、“好评返现”、影响用户选择等焦点问题进行规制。同时，该规定还督促平台对平台内竞争行为加强规范管理，并对滥用数据算法获取竞争优势等问题进行规制。



视觉中国供图

第三方运作

31岁的李阳(化名)曾是相关平台的活跃用户，拥有过万粉丝，会员等级一度达到7级(最高8级)。

好评返现

因为拥有这个账号，在长达两年时间里，她几乎每个周末都可以到不同餐厅用两篇好评置换一顿免费的双人餐。李阳说，2018年到2020年是鼎盛的好评时代。那时，李阳在北京，加入了几十个招募好评群，每个群都有500人，“单子多到接不完。”

年入百万

在这个圈子，人们不只是为了享用霸王餐，还有钱可赚。李阳说，会员等级越高，粉丝量越多，能拿到的佣金就越高。在李阳看来，更赚钱的是第三方服务商。2018年，正是因为有朋友从该平台离职创业，专门为商家提供运营方案，李阳开始接触到好评圈，“商家的星级和好评息息相关，而星级又决定了它在各种榜单和搜索排名的位置，直接影响生意好坏。”李阳说，朋友帮合作商家发布各种好评招募，并进行流量运营，一年能赚上百万。

李阳说，直到2020年左右，平台开始打压商家的“好评返现”行为，好评时代从此逐渐衰落。像李阳这样的资深薅羊毛党，开始将目光转向其它外卖平台。目前，市场上活跃着各种APP或小程序帮外卖商家操作刷单炒信或好评返现。有些要到平台上给相应商家写好评，截图上传置换，也有些无需好评，商家只是为了刷单。而最近，相关平台也开始整治这类第三方平台，但“永远有人做，很难消灭干净”。

尽管是获利者，但站在消费者的角度，李阳很支持相关部门对“刷单炒信”、“好评返现”等不正当竞争行为的管控，“消费者自然希望能看到真实评价，如果这种不良风气持续下去，大家就更容易踩坑了。”

不

《网络反不正当竞争暂行规定》的出台正是为了顺应数字化和互联网经济的快速发展，解决网络环境中不断涌现的新型不正当竞争行为，保护经营者和消费者的合法权益。

不

“不正当竞争不仅会限制其他企业的发展空间，抑制行业创新活动的进行；对于消费者而言，也限制了其选择权和购买权，削弱市场供需的平衡；还会降低市场竞争的强度，减少企业、行业之间的竞争和创新力。”万商天勤律师事务所律师程亮说。

不

网经社电子商务研究中心网络零售部主任、高级分析师莫岱青指出，该规定明确了网络不正当竞争行为的定义和范围，包括混淆行为、商业贿赂、虚假宣传、侵犯商业秘密、不当有奖销售、恶意评价等。

“进入移动互联网时代，在手机的方寸之间，有上百万甚至上千万的应用和服务相互竞争。一定会有人不正当竞争。”网经社电子商务研究中心高级特约研究员张延来说，据他的不完全统计，和网络相关的不正当竞争类型有30多种，并随着网络技术的发展在花样翻新。

广东诺臣律师事务所合伙人杨治东说，网络不正当竞争行为利用互联网技术，具有更新迭代快、隐蔽性强、影响范围广等特点，相较于传统不正当竞争行为，更难以识别和监管，因此，需要专门的法规来进行规范和指导。

早在2016年，国家发改委就联合各部门发布《关于对电子商务及分享经济领域炒信行为相关失信主体实施联合惩戒的行动计划》，要求对“刷单炒信”行为主体进行惩戒。2017年，杭州余杭区人民法院首次判定“刷单炒信”的行为人构成非法经营罪。

然而，多年来，“刷单炒信”“好评返现”之风屡禁不止。在杨治东看来，盛行背后是利益驱动、发现和取证难、监管力量有限、惩罚力度有限以及缺乏社会共治等多重因素，“尽管这些行为早已被禁止，但现有法律体系下，相比于‘刷单炒信’等行为带来的收益，商家可能面临的处罚，至少是行政处罚，力度十分有限，使其有足够的动力冒险。”

新规有助于市场环境更加公平透明

随着《网络反不正当竞争暂行规定》的发布，杨治东相信，刷单炒信、好评返现等不正当竞争行为将在一定程度上得到遏制，这份规定也将对网络市场环境、经营者行为、消费者权益保护以及整个数字经济的健康发展产生深远影响，“新规有助于提升网络市场的透明度，保护消费者免受虚假宣传和误导性营销的侵害，维护消费者的知情权和选择权；也有助于培养良好的竞争环境，利好更多诚信经营的市场主体。”

莫岱青同样认为，新规有助于让消费者享受更公平、透明的市场环境，还能提升消费者对平台的信任度，减少因不正当竞争行为而引发的风险和纠纷。

从更深意义上讲，保护消费者和经营者的合法权益是相互促进的过程。杨治东说，消费选择会倒逼消费模式升级，为企业创新发展提供更大动力，更好地促进企业健康发展。

对于平台而言，新规则绷紧了规范这根弦。杨治东指出，该规定强调了平台企业的监管责任，要求平台加强对平台内经营者行为的监管，同时，创设专家观察员制度，鼓励第三方专业机构参与，共同进行市场监管。

莫岱青还注意到，新规明确了市场监督管理部门的职责和权力，要求平台配合监管部门进行监督检查，“这增加了平台面临的监管压力，使其必须更加严格地遵守规定。相关平台需要参照新规自查自纠，改正及规避一切涉及的不正当竞争，形成良性竞争机制和方法。”

减少投机取巧的刷单，挤掉好评的水分，把公开透明的市场交回消费者，从长远看，治理网络不正当竞争仍需多管齐下，需要政府部门、平台企业、社会民众等多方共同参与。

对此，杨治东建议，应加强对该规定的宣传推广，让更多消费者认识到自身权利，鼓励消费者参与到对不正当竞争行为的监管中，助力监管部门发现、惩处违规商家；同时，相关部门也要不断完善优化监管方式，尝试引入大数据、人工智能等先进的技术手段，提高对“刷单炒信”等不正当竞争行为的监测和识别能力。