

N 综合中国消费者报 工人日报 北京晚报

近日,中国消费者协会公布了《“第三方测评”对消费者权益影响调查报告》。经过对微博、小红书、快手、B站、西瓜视频、微信平台等12个互联网平台共计350家“第三方测评”账号体验式调查,发现93.1%的“第三方测评”涉嫌存在测评标准类问题,55.7%的“第三方测评”涉嫌存在“商测一体”“以商养测”类的模式,难保公正性。不断产生的乱象引发消费者担忧及社会各界关注。专家指出,应设置行业准入门槛,并强化对测评人员的审核。



唐昊漫画

中国消费者协会调查“第三方测评”,超九成账号测评标准存问题 第三方测评如何“保真”?

准入门槛低,相关账号众多

“第三方测评”影响购买行为

所谓“第三方测评”,通常是指未取得国家检验检测资质认定及CNAS(中国合格评定国家认可委员会)认可的组织或者个人,宣称通过自身测评或引用对比专业检测结果、分析调研数据、表达主观使用感受等方式对商品的质量、功能、设计、成分、服务、性价比等方面进行横向或纵向比较,并将结果主要通过自媒体以图文、视频或直播的形式进行发布推广,为消费者提供购买参考。

北京市中闻律师事务所律师

李斌指出,“第三方测评”具有非官方性特征,但其测评的结果客观上会影响消费者购买行为,客观公正科学的测评结果有助于实现消费者的知情权、选择权、公平交易权等权益。反之,则可能误导消费者,损害消费者的合法权益。同时,不客观、不公正以及不科学的测评结果还会损害经营者商业信誉,破坏公平竞争的商业环境。

中消协有关负责人指出,当前,市场上“第三方测评”账号众多,测评方法和

标准五花八门,测评质量参差不齐,涉嫌以商养测的现象屡见不鲜。少数“第三方测评”非但无法帮助消费者做出正确判断,反而影响了正常的市场秩序。

近日,中消协对抖音、小红书、快手、B站、西瓜视频等12个互联网平台共计350家“第三方测评”账号进行了体验式调查。调查发现,整个“第三方测评”市场处于发展前期阶段,准入门槛低,市场参与主体呈现零散特征,具备法人背景的账号仅占比23.4%。

对消费者的认知调查结果显示,近八成消费者在购物前经常会在网络上搜寻相关产品的“第三方测评”,主要动因是了解真实使用体验和挑选出最具性价比的商品,尤其是年龄段在19—39岁的消费者,“第三方测评”信息对消费者购买行为影响较大。

消费者会在购物前观看“第三方测评”,六成以上消费者搜索“第三方测评”主要为了观看真实的使用体验,以及挑选出最具性价比的商品。相对于男性消费者,女性消费者更看重使

用体验、发现新产品。

消费者认为,当下“第三方测评”存在信息不真实、团队不够专业、缺乏行业监管等急需解决的问题,“无测评标准”“以商养测”等妨碍公平竞争的行为产生较强的负面影响。而有不到5%的消费者从来没有/基本不会在网络上搜寻相关产品的“第三方测评”,主要是因为“第三方测评”存在虚假测评、以商养测的行为,或者没有准入门槛、鱼龙混杂。

数据显示,七成以上消费者认为虚假测评会造成

负面社会舆论,一半左右消费者认为“第三方测评”乱象会损害消费者的知情权、选择权和公平交易权。

“第三方测评”结果的一致性表现较好,但商品质量仍需关注。24.9%的消费者认为通过“第三方测评”所购买的商品与测评结果非常一致。99%的消费者认为通过“第三方测评”所购买的商品与测评结果一致(非常/大部分/基本一致)。“第三方测评”结果的总体有效程度表现较好,但仍有较大提升空间(基本一致/大部分一致占比74.1%)。

缺乏测评标准、虚假测评等问题频现

此次体验式调查发现,一些“第三方测评”存在缺乏测评标准、自立测评标准、测评标准前后不一致等问题。

例如,抖音平台账号“小红花测评”在2022年11月测试一款“喵小侠奶片”商品时表示,其他奶片含有植脂末和食用香精不能放心给孩子食用。在展示该产品配料表后,以自身的品尝体验得出该奶片的香味最为浓郁(测过8款中最好的一款)。然而,奶片中含有植脂末和食用香精并不能完全代表产品有问题、不能食用,没有植脂末和食用香精也不能代表产品就绝对放心。测评过程存在以偏概全、主观性较强、缺乏有效测评标准的现象。

快手平台账号“小杨

数码圈”于2022年1月至9月先后4次对不同手机进行温度测试。在经过一定时间运行游戏后,使用测温仪对手机正面及背面进行测温,并对手机的温控效果进行点评,4次测评结果出入较大,不同品牌的手机测评前后标准不一。

此次调查还发现,有的测评账号夸大宣传。例如,小红书平台账号“喵喵哒哒哒”在视频作品中对两款护肤产品进行夸大宣传,使用绝对性词语对产品进行相关描述。视频作品中提到“用一次就能瞬间提亮”以及“效果最快、最猛”,存在夸大产品功效、虚假宣传的现象。

有的测评账号涉嫌虚假测评,存在不正当竞争嫌疑。例如,B站平台账号

“金汇智”在测评艾琳素颜霜时,表示提亮效果有限、味道刺鼻、留痕、瘙痒。经查询,该商品在淘宝、京东及小红书博主正面评论居多,多数商品消费者反馈中未出现博主所说的情况,考虑到其他“第三方测评”博主的正向评价,判断该测评作品存在一定的不正当竞争嫌疑。

还有很多测评账号涉嫌做商业性广告。例如,B站平台账号“德文来啦”以打假为主,测评方法为主观使用体验,在实际使用中对比产品功效是否和宣传一致。但其在2022年11月5日、6日、8日分别测评料理机、地板清洁剂、语音声控灯三款产品时,对测试结果表明较好的商品设置电商平台跳转链接。

建议:设置准入门槛 加大监管力度

针对“第三方测评”存在的问题,李斌认为,政府监管、行业自律、社会监督应协同发力。应明确规定从事“第三方测评”的准入条件,设置基本准入门槛并制定合理的申请审批机制,针对从事商业行为的测评账号进行统一备案管理,强化对测评人员的审核,推进实名制认证、商品信息认证,使测评者和商

品信息有源可溯,营造良好的“第三方测评”环境;夯实“第三方测评”主体责任,做到“谁测评、谁负责”;监管部门应加大监管力度,建立消费投诉的“绿色通道”。

中消协则建议,平台方需进行账号身份认证,强化问题账号审核。如对测评类账号进行身份认证,设置“第三方测评”标签,通过账

号标签向消费者进行正面推广,针对未持有相关标签的“第三方测评”账号进行限流或屏蔽。加强对平台内的测评账号建立作品审核、信用投诉、宣传带货管理以及账号粉丝管理等多重监管机制,以保障消费者不被误导。建立“健康账号管理体系”,为测评账号管理提供科学有效的数据管理指标。

□声音

市场需要的第三方测评,在一定意义上本应代表商家利益的商业广告更可信,比普通消费者带有主观色彩的“好评差评”更专业,既为消费者提供值得信赖的消费参考,也

客观才是生产力

能倒逼商家提高产品质量——这才是长久的发展之道。

为此,要加强行业自律、平台自律,完善标准、规则与管理,强化问题账号审核,及时清理问题测评,形成良好的

行业生态。测评参与主体更应恪守本分,莫因“五斗米”砸了专业招牌,守住真实、公正这一测评生命线,以高标准、有质量的测评赢得消费者的长久信任。(广州日报)

分类信息

广告热线:13799377276

公告栏

公告栏

厦门益东电子商务有限公司不慎遗失公章一枚,声明作废。

福建安华发展有限公司建宁分公司遗失公章一枚,编码3504300009723,声明作废。

宁化县一代佳人歌舞厅不慎遗失公章一枚,声明作废。

公告栏

厦门力展体育文化有限公司遗失厦门市市场监督管理局2022-10-11核发的营业执照正副本,统一社会信用代码91350200MA8TNXMF6K,声明作废。

福建省乐普陶板制造有限公司遗失漳州市长泰区市场监督管理局2020-02-19核发的食品经营许可证正本,编号JY33506250044186,声明作废。

长泰县丰茂养殖专业合作社不慎遗失公章一枚,印章编码:3506250002808,声明作废。

东山县新界足浴有限责任公司遗失东山县工商行政管理局2017-11-24核发的营业执照正副本,统一社会信用代码91350626MA2YQMYL1H,声明作废。

公告栏

漳浦县布布餐饮店遗失食品经营许可证正副本,许可证号JY23506230147011,现声明作废。

黎明职业大学商务日语专业2010年毕业生陈胖菲,毕业证编号:113171201006002412,遗失专科毕业证,声明作废。

宸晨(厦门)生物科技有限公司遗失财务章一枚,声明作废。

长泰县墨妈妈母婴用品店不慎遗失长泰县市场监督管理局2018-11-01核发的营业执照副本,统一信用代码92350625MA327DET45,声明作废。

公告栏

邵武洪墩王坊兴灵寺不慎遗失银行开户许可证一份(核编号J4012001844701;开户银行:福建邵武农村商业银行股份有限公司洪墩支行;账号:9050320010010000021125),现声明作废。

邵武洪墩永发水电站不慎遗失银行开户许可证一份(核编号J4012000406201;开户银行:福建邵武农村商业银行股份有限公司洪墩支行;账号:9050320010010000005960),现声明作废。

莆田市涵江区铭锋鞋机店遗失公章一枚,声明作废。

公告栏

将乐县安仁乡呈厝坑水电站(普通合伙)不慎遗失银行开户许可证一份(核编号:J4012000232902;开户银行:福建邵武农村商业银行股份有限公司洪墩支行;账号:9050320010010000000916),现声明作废。

湘兰路(父:湘叶辉,母:王梭)遗失出生医学证明,编号:R350745208,声明作废。

三明市中蜂养殖专业合作社遗失公章一枚,印章编码:350420009769,声明作废。