

销量百万的商品,为何只有百条评论?

记者调查网购商品刷单造假,“水军”刷好评、刷销量的情况仍大量存在

N 法治日报

“销量100多万件的商品只有几百条评论,这正常吗?”

来自山东的小安打算网购一台电子体重秤。为图省事,小安直接在检索页面选择“按销量”排序,并在排序靠前的链接中选了一款“销量100万+”的体重秤。但她查看产品介绍时发现,该商品只有104条评价。她退出该链接后随机点进另一款销量102万多的商品链接,下划后显示该商品评价数量也仅有224条。“这也相差太多了!这个商品销量真实吗?质量可靠吗?”小安十分不解。

记者近日调查发现,不少消费者反映,在一些网购平台,作为网购重要参考信息的商品销量、评价、店铺评分等可信度存疑,“水军”刷好评、刷销量的情况仍大量存在。



杰清/漫画

群聊里做刷单生意 以兼职名义广招人

曾在杭州开过网店的杨先生告诉记者,很多商家都会在开店初期或上新品时改销量,因为在同样的价格下消费者会更倾向于在销量更高的店铺购买。而那些低销量的商品链接,网购平台给到的流量也会比较少。

“刷销量的方法有很多,可以找专门改数据的人直接改销量或找人‘刷单’。”杨先生坦诚地告诉记者,他早期确实找人刷过单。“我刚开始做网店的时候,一个开网店挺多年的朋友就拉我进了一个聊天群。商家可以在群里找人帮忙刷单,只需要告诉他们(刷单组织者)店铺、链接、数量,他们就会找人帮你刷够量。最开始一单是2元到3元,之后变成5元,再后来慢慢涨到10元以上。”

杨先生介绍,刷销量时,刷单人下单后,商家一般会发一个空包裹,或者在里面放一点头绳、糖之类的小东西防止快递员退空包,到驿站之后直接联系驿站签收就行。“有很多普通人是在不知情的情况下信息被盗用成了刷单的一环,因为在快递到达驿站后商家可以直接联系驿站签收,签收后刷单就完成了,整个过程中收件人未必能够收到包裹的物流信息。”

“商家刷单也不仅仅是刷销量,有些商家可能还会找人刷评论,这种佣金会比较高,有的甚至可能会专门找人给竞争对手刷黑评(即故意给差评)。”杨先生说。

记者发现,“刷单兼职”信息在大学生兼职群、闲置物品转卖群中很常见,让一些涉世未深的学生、家庭主妇懵懵懂懂成了刷单的参与者。

在广东上大学的小吴快放暑假时在兼职群看到有人问能不能代拍东西,给少量报酬。小吴联系对方询问要代拍什么,对方表示想买一些衣服首饰但不想被别人发现,还问小吴是否可以长期代拍,小吴同意后对方很快转来钱。小吴感到不对劲,立刻退回了这笔钱。“这不就是刷单换了个说法吗?”

在小吴的帮助下,记者进入广东某大学的学生兼职群,看到有人在群内发布了一则“直播间刷评、刷单”的兼职信息。记者联系上该发布者后,对方要求更换某短视频平台头像及名字,并去指定直播间刷评论、刷礼物,如需下单会另外通知,刷完后需截图;晚上7点开始直播,直播中途不能退出直播间,佣金为25元一小时,一场直播大约3小时至4小时。

虚假发货寄空包裹 伪造销量套路颇多

今年5月,沈女士收到了某快递小程序的消息提示,她有一件快递被送至驿站。奇怪的是,虽然该快递收件人电话留的是沈女士的号码,收件地址却是其他人的。沈女士核对了购物信息,发现该包裹并非她本人购买的物品,她猜测可能是别人填错了手机号。但在接下来的一周内,她陆续收到了7条类似的快递信息。沈女士查看物流信息发现,快递基本是电商卖家发出,物品涵盖服装、日用品、电子产品等,沈女士实际收到的包裹中却都是些不值钱的小玩意儿,甚至有的是空包裹。

沈女士立刻联系物流信息中的快递网点,要求工作人员拦截、拒收快递

包裹,但工作人员均表示运输中的快递只能联系卖家进行拦截,但沈女士无法查看卖家的联系方式。沈女士本打算等快递送至驿站后再联系工作人员拒收,可之后她再次查看物流信息时发现快递已经被签收了,她立刻给驿站打电话,对方告知商家联系驿站要求他

们直接签收快递。驿站工作人员表示,他们之前也遇到过这种情况,都是商家刷单的快递。这些快递大多是空包裹或是一些便宜的小东西,部分收件人会像沈女士一样收到收件信息联系驿站,也有很多包裹一到驿站就被商家联系签收,可能收件人完全不知情。

网红收900万带货 销售额中1911万是刷单

记者调查发现,直播带货显示的销量同样可能有很大“水分”。一些直播间为追求流量和热度或诱导消费者冲动消费,往往会虚构商品的实时销量和库存,更有甚者还会通过刷单等违法手段伪造虚高的销售数据。

8月9日,警方发布通报,网红“太原老葛”被指割商家韭菜900万元,涉嫌

反不正当竞争法、《网络交易监督管理办法》明确规定不得虚构交易量,而商家通过刷单、第三方机构修改数据等手段伪造销量是典型的虚构交易量的行为。交易量可能对消费者行为产生引导作用,侵害消费者权益,涉及不正当竞争。主播直播带货数据造假行为,还可能侵犯电商平台、参与商家的权益,

因为直播带货的销售量和佣金挂钩,主播数据造假最终目的是获利和误导消费者。

北京市康达律师事务所高级合伙人栾燕提到,刷单行为可能构成诈骗罪,特别是当刷单行为骗取的是平台提供的补贴款,并且数额较大时,根据刑法第二百六十六条的规定,可以被追究刑事责任。

评论全是统一文案 返现诱导带图好评

“一款儿童感冒药,还是处方药,有必要搞假好评吗?”张女士感到无语。“是不是以后买东西都看不到真实评论了?”福建福州居民小马因被评论区海量“好评”误导,有过一次不愉快的消费体验。

今年2月,小马打算将家里的飘窗布置成读书角,需要定制一个乳胶垫。经过对比,他在某平台自营的工厂店选中一款销量和评价都很不错的乳胶榻榻米垫。

小马说,当时决定下单主要是考虑到这款产品销量比较高,有30多万,商品评论显示有6万多条,其中带图的评论就有3万多条,并且基本上都是好评。但

没想到,他收到的飘窗垫却“翻车”了——垫子不仅做工粗糙,气味还很大,和他在买家评论中看到的图片完全不一样。

他再次点开商品链接,打算将飘窗垫和其他买家发布的细节图片进行对比。正是这次复盘,让小马注意到,评论区文案有的没有实质性内容,像是为了评论而评论。“好多评论发的图都是一样的,甚至连图片中的人都不一样,图片画质还很模糊,像是传播了好几手的糊图”。

采访中,多名消费者反映商品评论区“好评像是刷出来的”“大量不真实评

价”。记者调查发现,还有商家将“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,让消费者为商品带图好评,之后给予消费者2元到5元不等“奖励”。

栾燕表示,电子商务法规定,电子商务经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息,保障消费者的知情权和选择权。同时,不得以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者。电商平台评论区中操纵评价、滥用评论或利用虚假评论误导消费者等行为,都是被禁止的,并且可能构成违法行为。

专家声音

平台应落实监管责任

今年7月1日起实施的消费者权益保护法实施条例,首次明确规定了禁止商家“刷单炒信”行为,并指出这是基于虚假交易获得收益的不法行为,违反了商业道德,扰乱了市场秩序,应属无效合同。

在朱巍看来,目前,电商数据造假的相关法律规定已经比较完善,主要包括反不正当竞争法、电子商务法、《网络交易监督管理办法》等,如果涉及刑事犯罪,还可以适用非法经营罪、虚假广告罪、诈骗罪等。

即使在法律规定较为完善,且媒体多次报道相关案例的情况下,每年依然有不少此类案件发生。网店数

据造假的问题该如何根治?

朱巍认为,电商平台应当落实监管责任。平台连接着达人网红、电商商家、消费者等多方主体,所有的数据、交易情况都能在此客观真实地展现出来,如果直播中存在刷单的情况,平台很容易发现端倪。所以电商平台应在发现问题后纠正主播的行为,平台在接到相关举报后,应核实是否涉及违法违规的情况,并起到制止此类违规行为的义务。消费者在网购时也应擦亮眼睛、理性消费,不要跟风购物,一旦发现自己被骗,要第一时间向平台反映情况,积极维权。