



聚焦
“双十一”

五星好评+晒图=现金红包? 市场监管局:“好评返现”违法

为了获得五星好评,有的商家绞尽脑汁,甚至通过转账返还现金的模式,指定消费者对其商品或服务作出好评,俗称“好评返现”。但是这样的行为已诱导消费者,属违法行为。

今年“双11”狂欢季如期而至,九龙坡区市场监督管理局近日查获一起“好评返现”的违法行为,并提醒消费者避坑,警示商家要诚信经营。

投诉:商家发宣传单求好评能返现

九龙坡区消费者覃某告诉记者,前几天一个中午,他因工作忙,没有吃午餐,就在美团搜索美食,当他搜索到某旭餐饮店的泡椒鸡杂时,看到图片很诱人,再仔细查看商铺的好评,有多名消费者给予了五星好评。于是,他也点了一份“泡椒鸡杂送饭后,覃某发现商家在外卖袋内放有一张卡片,卡片内容是对泡椒鸡杂进行5星好评,并截图保存,扫码可得红包。

“我按照卡片的提示,给了商家5星好评,并截图保存。”他说,随后,他扫描卡片上的二维码,添加了微信名为“若惜 一生相依”的好友。添加好友后,他将好评截图发给对方,对方立即给他转了1.68元红包。

覃某告诉记者,他认为这份泡椒鸡杂不值5星评价,于是,他向九龙坡区市场监督管理局举报,并提供了“好评返现”卡片宣传单。

记者看到,方形卡片红色一面印有“炒老板 泡椒三绝 微信红包 五星好评+晒图 送现金红包(微信二维码)请扫描二维码添加好友领取”,背面印有“全五星好评+晒图2张,扫码可得红包,感谢……微信好友不定期有福利哦”等字样。

商店:制作1000张“好评返现”宣传卡片

接到举报后,九龙坡区市场监督管理局执法人员来到九龙坡区西彭镇某旭餐饮店。

“我们在店里发现了‘好评返现’卡片315张,卡片的大小、形状、内容,和覃某提供的卡片一致。”一名执法人员说,经询问,餐饮店负责人在九龙坡区某广告图文制作工作室下单定制的“好评返现”卡片,总共制作了1000张,花费90元。负责人将“好评返现”卡片放置在外卖的包装袋中,以返现方式诱导消费者对外卖作出好评。

这名执法人员介绍,截至案发时,该店共使用了685张,有25名消费者在平台进行了五星好评,并通过卡片添加为好友,一共发放红包42元。

处罚:违反不正当竞争法,罚款

该局执法支队负责人表示,该餐饮店利用“好评返现”方

式诱导消费者对商品进行好评的行为,在一定程度上影响了消费者评论的真实性和自愿性,从而误导后续消费者对涉案商品的正确判断,有了购买商品的意愿,其行为构成了不正当竞争法》相关规定,给予该餐饮店罚款4000元的处罚。

今年2月25日,重庆消费者顾某准备购买一台电脑,他向电商平台某二手电脑专营店的工作人员“客多来小雨”咨询电脑情况,在咨询过程中,“客多来小雨”向顾某发来“好评给你返现58”,2月27日,顾某通过该网店购买华硕二手笔记本电脑一台,价格3058元。“客多来小雨”通过微信将58元转账给顾某。

顾某拿到电脑后,发现质量没有介绍的那么好,于是,顾某向“12315”投诉。

记者获悉,经查,该二手电脑专营店通过在线沟通的方式引导消费者下单情况属实,违反《反不正当竞争法》相关规定,给予商店5000元罚款。

律师说法

诱导消费者“好评”属违法行为

网购达人下单前往浏览一下商品过往评价,以求避坑。然而,那些貌似中肯的好评,或许是商家用红包或优惠券换来的。

九龙坡区市场监督管理局提醒商家和消费者,今年9月起,《网络反不正当竞争暂行规定》正式施行,明确“好评返现”“刷单炒信”等行为违法,商家将面临罚款、吊销营业执照等行政处罚。

重庆领源律师事务所律师李兴见表示,抵制“好评返现”等不正当竞争行为,需要从多方面入手。比如,需要对不法商家进行处罚,这也是对于那些真正注重产品质量和用户体恤的良心商家的一种保护。而作为消费者应当明白,如果因为贪图蝇头小利而成为商家弄虚作假的工具,也有可能成为另一不法商家的受害者。

他说,从目前的法律条文来说,并没有对消费者可能做出的虚假评价进行约束,但是维护客观评价体系,其实是关乎每个人的事情。只有建立起一个公平诚信的商业环境,让评价回归真实,消费者才不会再为虚假评价买单。

新重庆-重庆晨报记者 郑三波



网购珍珠项链货不对板 法院认定商家构成欺诈

眼下,“双11”购物节正在火热进行中。各大电商平台为吸引消费者下单,推出优惠券、满减、预售付定金等各类促销手段。有些人经历一番烧脑凑单操作后,买到了称心如意的商品。但也有不少人踩了坑,遭遇了网购纠纷。如果网购收到的商品和下单购买的货不一致,该怎么办?近日,北京互联网法院审结了一起网购纠纷案件。

2023年8月,原告在被告开设的网店下单购买了一串珍珠项链,支付价款17999.92元。下单前,原告与客服聊天进行了选货,确认商品是澳白珍珠项链,商品链接及详情页中也明确介绍该款商品为澳白珍珠项链。然而,收到货后,原告却发现商品所附的鉴定证书为“国检证书”,上面写的鉴定结果为“海水珍珠”,珍珠种类未写明“澳白”。

原告当即提交退货申请,申请理由为“商品成分描述不符”。被告同意了退货申请,但原告并未退货,而是将项链送检了。专业机构鉴定结果显示,该珍珠并非“澳白”,而是“Akoya”(珍珠的一种)。

原告认为,被告利用专业知识以假乱真,存在欺诈故意,将被告起诉至北京互联网法院,请求法院判令被告退一赔三,并赔偿鉴定费、邮寄费用。

北京互联网法院副院长赵瑞罡表示,被告在收到原告要求淘宝官方客服披露店铺信息的内容之后,向原告解释称在包装过程中出现了差错,发错货了。

然而,法院经审理认为,被告行为不属于发错货的合同履行瑕疵。被告辩称的“发错货”,不仅涉案商品本身“发错”,同时附带内容不明确的证书、漏发真科研证书。而且被告在已知履行不符合约定的情况下,仍不及时核检并采取补救措施。

最终,法院判决原告向被告退还涉案商品,被告向原告退还货款17999.92元,3倍赔偿53999.76元,同时赔偿原告合理开支363.67元。一审判决作出后,被告不服提起上诉,二审法院维持原判。目前,该案判决已生效。

法官提醒

“双11”遇到这些情形可维权

在网购中遇到各类纠纷该如何处理,记者也采访了北京互联网法院法官进行详细解读。

预售时付完定金后悔了,定金还能退还吗?

近年来,“定金+尾款”的预售模式成为网购促销的惯常做法。如果消费者付完定金后悔了,或者错过了付尾款的时间,定金还能退还吗?

法官提示:如果是由于消费者自己的原因,比如后悔或疏忽大意忘记支付尾款,这种情况消费者无权要求退还定金。

如果在消费者支付了定金后商家违约,消费者可以要求商家双倍返还定金。

如果是平台原因,比如系统故障导致消费者在规定时间内无法支付尾款,这种情况下消费者可以和商家及平台反映情况进行协商,也可以要求退还定金。

商家“先涨价再降价”是否涉嫌欺诈?

不少消费者还发现,有些商品提前涨价后,在促销活动当天又降至原价。

法官提示:在商品交易过程中,价格本就有一定合理的波动范围,因此先涨价后降价的行为要具体区分。

如果商家为了营造降价销售的假象,故意去编造商品的原价折扣等信息,诱导消费者购买,就可能涉嫌价格欺诈。

如果只是在市场交易范围内进行合理的价格波动,商家没有欺诈的故意,这种情况一般不构成价格欺诈。如构成欺诈,消费者可按照消费者权益保护法第五十五条的规定,向商家主张退一赔三。

此外,根据国家市场监督管理总局《规范促销行为暂行规定》,商家在进行促销时应明确标示出商品的原价。

原价以本次促销活动前七日内最低成交价,或者是以本次促销活动前最后一次交易价格为基准。商家还要明确标示出相应的折扣降价等信息,保障消费者的知情权和选择权。

7天无理由退换货,要注意哪些特殊情形?

7天无理由退换货是很多网购消费者都了解的权利。但是,在使用7天无理由退换货时,也需要注意一些特殊的情形。

法官提示:定制的商品、鲜活易腐的商品、有时限的商品,比如期刊、杂志,以及交付之后就可以使用的电子数据类的商品,不适用7天无理由退换货。商品性质特殊且经消费者单独确认之后,也可以排除7天无理由退换货。

如果商品存在质量问题,退换货不受7天时间限制,要根据商品具体的国家法律规定的三包期限,或者商家与消费者之间约定的质保期限。

据央视新闻

