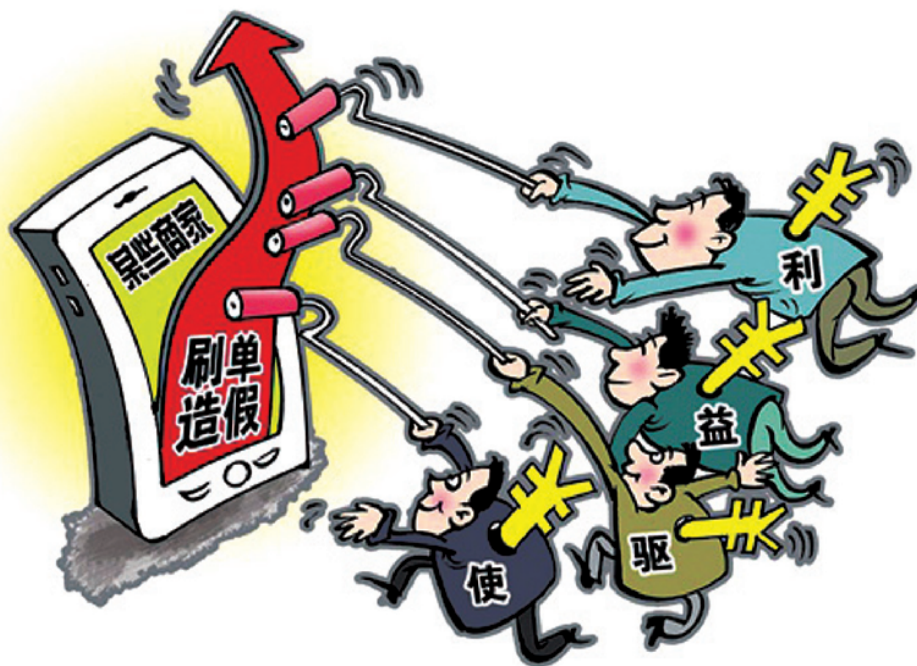


“双11”将至,消费者请理性购物

当心商家花钱刷“买家秀”

“双11”将至,一些卖家刷单造假问题再次引发关注。“新华视点”记者调查发现,此前刷单多以走量为主,文字好评居多。如今,刷单造假手段更多样,图片、视频等“买家秀”屡见不鲜,令消费者真假难辨。而刷单卖家不仅有小商铺,一些名牌旗舰店也参与其中。

一些地下中介专门开设QQ群、微信群,招募学生、家庭主妇等刷单,定制“买家秀”,为商家带流量攒好评,照片加50到100字的一条好评可赚取30元。



花钱刷“买家秀”,有的旗舰店也刷单

不久前,小林在淘宝上选衣服时被一张“买家秀”照片打动:一个白皙女孩穿着一袭黑色长裙,飘逸动人。翻看其他评价,也大多赞美裙子“仙气飘飘”。

“‘卖家秀’不可信,我一般都看‘买家秀’。”小林果断出手拍下了这条长裙。收货后,却是后悔莫及:裙子效果与“买家秀”截然不同,又肥又大,没有腰身,当成风衣穿都嫌肥。她重新查看“买家秀”,越看越觉得不对劲,虽然买家照片都各不相同,但文字评价大多句子冗长,风格相似,内容基本差不多。

记者调查发现,随着排名、好评成为消费者网购的重要依据,一些商家雇人刷好评的现象越来越多。

“有图不一定有真相。”热衷网购的小敏说,“以前我很信赖发照片的好评,以为眼见为实,后来逛得多了,发现不少好评都是同类型产品的照片复制粘贴,经常撞图。”她告诉记者,前几天曾网购新疆特产奶疙瘩,评论里的图片看着十分诱人,货到后一吃却并没有醇厚的奶香味。店家表示,只要给好评就会返现3元。这让小敏有上当受骗的感觉,也明白了那些好评是怎么来的。

记者调查还发现,刷单的除了一些小店铺外,也不乏旗舰店。一些“刷手”告诉记者,参与刷单的店铺有的是新开的,排名较低,急于赚流量,以人气吸引消费者;有的是销量不低的旗舰店、网红店,“看别人刷自己也要刷”。

消费者小露在某天猫旗舰店看中一套标称60支长绒棉贡缎的床上用品,月销量2000多,14000多条评价全是好评,包括1300多张图片和100多条视频,没有一个中评和差评。收到货后小露失望不已,除了颜色和图片差异大之外,根本不是所谓贡缎,只是普通纯棉。再仔细看评价,“发现表述几乎都是一个模板出来的,不少买家的图片也是重复的。”

人会“刷手”进行专门培训,一单赚3至30元不等

“一单3至30元不等,做完立返,有佣金,有礼品,刷单双收入,自己淘宝购物省钱!”看到这条信息后,广东某高校大学生茵茵心动了,决定利用课余时间兼职刷单,赚点零花钱。她交了299元会费,加入一个微信群,向群主提交了自己的模特卡和身高体重。

群里每天都有群主发放刷单任务,“刷手”按要求拍下商品,拍摄“买家秀”交给群主挑选,然后配上50到100字的好评,发表在网店评价区。有的群还要求“刷手”在小红书等社交平台上推广。

茵茵告诉记者,完成流程后商品需寄返商家,商家退还垫付的货款,支付30元左右的酬劳,有的商家没有额外酬劳,会赠送小商品。

像茵茵这样由中介组织刷单、商家支付酬劳的被称为“代刷”。记者上网检索发现大量“代刷”平台,有的平台需要缴纳会费,分为98元、198元、388元三等,等级越高酬劳越高,做完刷单任务可退还会费。

记者在某刷单群看到,任务从早八点到凌晨两点不间断发放,不仅有语音、图片对刷单流程进行详细说明,还有专门的“老师”培训,“包教包会”。一些群还要求把这一赚钱渠道分享至朋友圈,每成功邀请一位好友参与刷单另有酬劳奖励。

为了规避电商平台的监管,“刷手”被要求“做戏做全套”,模拟完整交易过程。曾做过床品刷单兼职的大学生陈辰说:“一个支付宝账号下单过多、浏览时间过短会引起怀疑,有的商家会发一份提问单,让我们在拍下商品前向客服咨询,例如尺寸、颜色等,下单支付前要浏览5分钟。”

此外,还有一种方式为商家“互刷”。在一些群里,商家之间会协商“互刷”,然后补齐相互差价。还有人在群里兜售当天的物流单号,3角钱一个,这样商家不用寄出商品,也可假装发货。

组织者、参与者、商家均违法,需加大力度打击和规范

记者采访发现,刷单平台瞄准的多是大学生、家庭主妇以及一些无正当职业的人员。许多人认为,操作不复杂,动动手指就来钱,把刷单当成一份“赚快钱”的正常兼职。

但实际上,无论是刷单平台的组织者、参与者还是商家,都必须承担相应的法律责任。根据新修订的反不正当竞争法,对于“刷单炒信”和帮助“刷单炒信”将会面临二十万元以上一百万元以下的罚款;情节严重的,处一百万元以上二百万元以下的罚款,甚至吊销营业执照。

北京法学会电子商务法治研究会会长邱宝昌说,从刑法上看,组织者还可能构成非法经营罪;若故意设套虚假刷单,则可能构成诈骗罪;此外还将承担行政处罚、民事责任。根据消费者权益保护法,对于欺诈行为,消费者可通过法律渠道进行维权,主张3倍赔偿。

网购刷单的火爆,引发相关人士对“流量经济”的反思。邱宝昌认为,借助“刷单炒信”做大交易量,扰乱了互联网秩序,属于欺诈、不诚信的行为,会导致恶性竞争,“劣币驱逐良币”,需要加大力度打击。“互联网新兴行业是一项系统性工程,流量仅是其中一个因素,却被投机取巧者过分放大,实际上品牌、服务等仍然重要。”广东财经大学教授王先庆说,政府相关部门应加强对新兴行业的培育引导,严厉打击刷单产业链,为企业营造公平竞争的市场环境。

据了解,已有不少电商平台建立反刷单系统,打击刷单行为。京东对参与刷单的账号,建立风险评估和异常账户识别模型,对参与刷单的账户进行限制和惩罚;针对系统识别和人工举报的刷单行为,进行核实和惩罚。有的店主因刷单被降低信用等级,甚至惩罚至关店。天猫也发布新规,取消原有评分机制,增加对商家的全面考核。(据新华网)