

# 《电商法》实施仍有商家“好评返现”

给个好评领红包、“优质评论”返现金……网购时代,类似的“好评返现”行为并不少见。而这,在1月1日起实施的《电商法》中,被明确禁止。《电商法》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……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。

记者调查发现,《电商法》实施一周以来,“好评返现”现象在一些平台仍未绝迹。专家认为,治理“好评返现”,靠一部《电商法》远远不够。

## 小商品和创业品牌喜欢搞“返现”

1月5日,郭宏伟收到了他从某网站购买的茶叶。打开包裹,首先映入眼帘的,是一张长方形红色小纸片。他本以为纸片是产品合格证或售后服务说明书,但纸片上面“评价晒图 微信领红包”这几个字提示他,这又是商家在“求好评”了。

这不是郭宏伟第一次遇到类似情况。“不敢说每次购物都会有这种纸片,但在我的印象中,见过好多次了。”郭宏伟说,作为消费者,自己对类似“求好评”态度很坚决——不会去评价,更不会领红包。“一是因为没有那工夫去弄图片、文字;二是因为有时候,货物的质量、品相确实不怎么好。都忍不住给差评了,怎么会为了那几块钱的红包给好评?”

多年的网购经历下来,郭宏伟发现,喜欢玩“好评返现”的,基本是小型货物或者正在创业中的品牌。比如茶叶、鞋子、衣服等,“价值贵重的产品,或者某些经过电商平台认证的品牌经销商,很少搞这种形式的东西。”并且,不同商家在呈现“好评返现”时,也有不同的方法技巧。有些商家“简单粗暴”,在售后服务卡之外,会另外附上一张“领红包”的卡片,甚至是一张做工精美的礼品卡,以此鼓励消费者给好评;而有的商家则很“机智”,纸片正面是“晒图领红包”,背后则是“退换货登记表”,“合二为一,你要找退换货登记表,必然就会看到‘求好评’的内容”。

与郭宏伟一样,车亚梅在网购时也时而见到商家的“晒图领红包”做法。但她认为,只要商品质量与心理预期相符,给个好评也不算什么。“传些图片,写几句赞赏的话,赚到红包后,相当于购买的价格更便宜了。”

记者采访了多位经常购物的消费者,发现所谓“好评返现”,如今主要以返现金红包为主。同时,也有晒图评论领取购物优惠券或店铺积分等形式。而返现的红包金额,多数在10元钱以内。“花几块钱就能要一个好评,商家们其实蛮精明的。”消费者小武说。

## 商家辩称“为吸引点评为非‘买好评’”

新年前后,淘宝店主高毅研读了几遍“电商法”,最终决定把店里的商品,都“改头换面”一番——原本标着晒单返现的商品一律改了名字:“可惜了我爱做的返现宣传卡,还剩不少呢。”

销售自行车配件的高毅,淘宝店开了有六七年,谈不上非常成功,但也有一批稳定的客户。由于售卖商品有一定专业性,也一直维持着较高的利润率,买卖还算过得去。好评返现,高毅只是偶尔为之,多是为了推广新品:“电商法最关注的还是今后商家的资质问题,今后管得会越来越严,也督促商家向正规化发展。”

事实上,对于“好评返现”的新规定,高毅并不能完全理解,在他看来,“好评返现”有一定的合理性,并不能都看作不诚信的商业行为。

“对于买家而言,没有必须写评语的动机;对于我们来说,好的评语能带来新的销售。”在高毅看来,晒单返现的主要功能,还是为吸引买家点评,而不是为了“买好评”。商家能否经营长久,最终还是要靠商品质量和服务:“鼓励买家评论和买评论是两种行为,应该分开管理。”

不过,高毅坦言,由于竞争日渐激烈,“买好评”的事例层出不穷,尤其是新店家,“不刷单客户都看不到你。”

与此同时,“买好评”也并非电商独有的现象,如消费者在餐厅就餐,在网络平台发送赞赏评价就可以得到商家提供的优

惠,已成为许多商家的明规则。

“规定已经有了,卖家今后只能想更正规的促销办法。”高毅希望电商平台在规范商家违规行为的同时,也能出台进一步鼓励用户认真点评的措施,如出台类似信用分的点评规范系统:“卖家盼好评,又怕随手评。”

## 平台仍有“返现”商品 店家多在观望

卖家们忙着调整促销策略,电商平台对于电商法的调整,也开始加大宣传力度。伴随着《电商法》正式实施,淘宝、京东的官方网站,均已经修改推出相应的管理规则。

如《京东开放平台商家违规积分管理规则》中明确了诱导好评——既“以物质或金钱承诺为条件鼓励、引导消费者进行好评”的营销内容——为违规行为。该规则中规定,出现诱导好评行为的商家,视为严重程度,将处以警告、商品下降、店铺降权等处理。

而2018年12月31日最新修订的《淘宝网评价规范》中,虽没有明确定义诱导好评的行为,也强调了“确保评价内容能为消费者购物决策提供可靠的依据,反映商品或服务的真实情况”。

但记者在电商平台搜索,仍能找到大量商品,如在某平台旗舰店中,还有“晒单抽奖”的品牌手机售卖。其余仍在“好评返现”的商品,包括家居用品、儿童用品等。

不过,记者以买家身份询问几家“好评返现”的商家时,也有客服态度较为谨慎,表示“可能不返了”。

“具体会怎么处罚,大家还是以观望为主。”一名淘宝卖家表示,由于《电商法》刚推出,具体执行程度仍未可知。之前作出的返现承诺,也还需要继续兑现:“希望跟营业执照一样,能有一个过渡期,让大家都能适应。”

## 专家意见

“好评”本质是虚假评价 治理需明确执法主体

“所谓‘好评返现’,是一种变相购买消费者好评的行为,它不是一个新东西。此次《电商法》中有关禁止好评返现的规定,也不算是新规定。我国《反不正当竞争法》《消费者权益保护法》中,都有类似规定。”中国政法大学传播法研究中心副主任、北京市法学会电子商务法治研究会副会长朱巍说:“本质上,好评返现的‘好评’是虚假的评价,滥用了消费者的评价权。对想要购买某商品的消费者造成了混淆和误导,侵害了消费者知情权。而诸如评价权这样的权利,不应该也不允许通过钱来购买。”

朱巍认为,“好评返现”治理多年未见根本性好转,主要原因在于实践中、理念上都经历一定障碍。实践上,合法合规和非法违法的界限,执法中不好把握。同时在理念上,也有人认为这是商业表达的一部分,有些被鼠眼器。“如果你不允许他这么做,则会被认为影响商业自由。此外,我们以前对知情权的理解比较粗浅片面,认为电商领域一定要出了问题才去承担责任,刷好评这一行为影响到什么了呢,有苦主和被侵权人吗?直至近几年才发现,知情权是绝对权,是所有权利的基础,因此不容侵犯。所以现在才反过来保护知情权,去限制‘好评返现’这种行为。”

“互联网电子商务治理是一个过程,依靠某一个法律解决是不够的。”朱巍认为,治理“好评返现”,首先应明确执法主体。“《电商法》的问题之一,是没有写明执法部门。执法机构到底是谁,谁来处罚,都要明确。至少,市场监督管理部门有这个权力。”其次,寄希望于众多问题被一部《电商法》解决是不可能的,落实的关键是其他部门要出一些具体的规章来补充。《电商法》应该是一个不断变化发展的体系,相关部门需要出台细则,然后才能谈严格执法。”而对于平台和企业来说,则需要按照《电商法》的要求进行全面整改。“比如物流责任、搭售问题、大数据精准推荐等,都应纳入整改中。”

本报综合消息



## 食用油新国标正式实施 调和油市场消费将趋透明

原本以健康营养为特色的调和油,近年来却由于市场不规范,以次充好、混淆概念的不良现象屡屡出现,挫伤了消费者的好感,市场认可度逐渐下降,市场份额受到不小冲击。

为了更好地维护消费者权益,促进行业向上向好发展,2018年6月21日,国家卫生健康委员会、国家市场监督管理总局联合发布《食品安全国家标准 植物油》(GB2716-2018),并于2018年12月21日起正式实施。这一市场呼唤良久的国家标准出台具有划时代意义,将结束原料配比不清、以次充好的行业乱象,促进建立透明规范的消费环境和市场秩序,引领行业高质量发展。

## 配方将不再成“机密”

《食品安全国家标准 植物油》是对《食用植物油卫生标准》和《食用植物油煎炸过程中的卫生标准》的整合修订。其中最重要的变化是增加了“食用植物调和油的标签标识应注明各种食用植物油的比例”要求。换句话说,食用调和油的配比将对消费者“公开透明”。厂家到底掺了什么油,比例是多少,消费者只要看标签即可明白。

新国标明确,在符合相关规定要求的前提下,生产者可在配料表中或配料表的临近部位使用不小于配料标示的字号,标注各种食用植物油的比例,其中,对于配料比例≤5%的食用植物油,允许相对误差为±10%,对于配料比例>5%的食用植物油,允许相对误差为±5%。对于非直接提供给消费者的预包装食用植物油和油,可以选择在食品标签、随附文件、说明书、合同或文件中注明各种食用植物油的比例。

同时,由于脂肪酸名称不在现行《食品安全国家标准预包装食品营养标签通则》的可选择标示内容中,因此标准指出,食用植物调和油中大于2%脂肪酸的标

示应独立于营养成分表之外。

此外,依据新标准,2018年12月21日起,目前市场上较普遍的花生调和油、橄榄调和油等都将被统一变更为“食用植物调和油”。标准也指出,新国标的执行除了企业自律,更要靠监管部门和广大人民群众的监督。据官网消息,各地食品安全监管部门也在2018年12月21日实施这天开始组织开展为期1个月的专项监督检查,维护消费者知情权,为新国标的落地执行营造良好地方氛围。

## 市场或将迎来洗牌

调和油并非很多人想象的“就是把几种油搅和在一起”那么简单。北京联合大学生物化学工程学院食品科学系教授荣瑞芳告诉记者,调和油是由两种或两种以上成品油,按一定比例科学调配制成的食用油。“植物油的营养价值在于其所含人体必需脂肪酸的多少和几种重要脂肪酸之间比例的平衡。相比玉米油、大豆油、花生油等单一植物油,调和油含有更丰富多样的脂肪酸和其它微量营养成分,各种脂肪酸组成更趋于平衡,并且货架期油脂的氧化稳定性会比含不饱和脂肪酸多的单一食用植物油有所提高。”

2017年7月份食药监总局发布的《食品安全消费提示》明确指出:调和油不仅脂肪酸组成的平衡性好于单一植物油,还含有更丰富多样的微量营养成分,比单一植物油更具优势。虽然调和油营养更具优势,但是由于此前调和油国标长期缺失,随意勾兑、标识混乱、以次充好、混淆概念等不良现象充斥市场。“什么油贵就标什么、哪种油便宜就多配哪种”成为行业潜规则,真正的配方比例则成为“企业机密”。2018年,央视就曝光了多起食用调和油生产厂家偷工减料的现象。

荣教授表示,新国标将

从制度上规范行业发展,促进行业企业提升产品品质、开展技术研发。伴随着新国标实施,食用调和油市场格局将面临巨大调整,会有更多调和油生产企业加入到公开配方阵营中来。2017年底,中粮福临门在推出全新产品福临门营养家食用调和油的同时,率先进行产品配方比例和营养成分的双公开,有效保障了消费者知情权。新规出台,消费者对产品的认知也会越来越清晰,不规范、低质量、配比不合理的小品牌、小企业将受到冲击。未来,食用调和油行业或将洗牌,品牌集中度越来越高。

## 延伸阅读

面对超市货架上琳琅满目的食用油,如何挑选呢?

### 1.买适合家庭消费的包装

超市的食用油有各种各样的规格,挑的时候买合适的包装很重要。因为食用油一旦开盖食用,保质期就没那么长了,最好2个月内吃完,否则容易有氧化变质的风险。

### 2.压榨浸出不该是挑选重点

压榨和浸出是从油料作物中取油的方式,得到的油是毛油,还不能直接食用,都需要再经过后续繁杂的精炼工艺才能摆上餐桌。所以,与其在这个问题上花费功夫挑选,不如关注大品牌来得实际一点。大品牌往往有更健全的供应链,对产品品质也有更严格的把关。

### 3.吃油的时候注意控量

中国营养学会建议大家:每人每天25-30g油,如果是慢性病人可以再低点,保持在25g以下。

### 4.低温烹调才是王道

科学合理的用油,离不开健康的烹饪方式。再健康的油也抵不住高温反复煎炸。所以在美味与健康的博弈中,取得平衡,还是蛮关键的。

本报综合消息