

“点亮五星好评+15字评论+图片,添加客服即可领取到1—5元左右的奖励”,不论是点外卖还是网购,很多市民都遇到过这种小卡片。其实早在2021年,国家市场监管总局就出台相关规定,严禁商家这种不正当的虚假竞争行为,但到如今“小卡片”仍然屡禁不止。

记者 李梦瑶

市民反映

好评后添加商家微信 可返1—5元不等现金

“大家订外卖时要看评价,商家‘刷好评’的行为会影响不少人的判断。”21日,济南市民张先生反映,每天中午都要点外卖,点10次外卖得有六七次都能遇上“好评返现卡”。

这种情况并不鲜见。23日和24日,记者线上从不同的商家点了10份外卖,发现有7个都塞了外卖返现卡。样式上大多是一张随餐携带的小卡片,上面写着“五星好评+××字评价+×张图片”,添加商家微信后,可以返1—5元不等的现金。还有一家则是一张大贴纸,直接贴到了外卖盒上,写着“晒出好评反馈现金红包3元”,同样也需要添加商户微信领取。

张先生表示,他也遇到过好评后商家随机发奖励红包,奖励金也大多在1—5元之间。

经常点外卖的小娜(化名)表示,有很多商家“刷好评”,买家可以一眼识别出来。打开商家评价栏主页,如果都是整齐配着三张图或者四张图的好评,一般都会下意识地认为这是被商家“操作”过的。“即使看到了评论里的实物,但是从包装上看还算好吃,也会产生迟疑心理。”

一位外卖商家认为,很多新开的店或品牌连锁店,或者某种外卖竞争比较激烈的,可能需要通过“小卡片”增加人气。“一张小卡片成本很低,换来的是店铺人气和综合排名。”在某购物平台搜索外卖好评卡,就有不少店可批量定制,不同款式价格不一,有的定制500张只需要3元—10元。

早在2021年8月,国家市场监管总局发布的《禁止网络不正当竞争行为规定(公开征求意见稿)》中提及:经营者不得以返现、红包、卡券等方式诱导用户做出指定评价、点赞、转发、定向投票等互动行为。据报道,规定出台后,不管是从国家层面还是各省市层面,也有对网络平台不正当竞争行为的整治行动,但从实际情况来看,这种好评返现的小卡片目前仍然屡禁不止。

叫你别亲还给你钱 这种套路仍在玩

点十份外卖竟收到七张好评返现卡,明令禁止的好评返现屡禁不止



▲24日,张先生点了两份外卖,都随餐附带了好评返现卡。

记者调查

市民维权意识不强 商户意在提高流量

市民对待好评返现卡的态度如何呢?记者随机采访了几位市民,他们都表示曾在外卖中收到过“好评返现卡”。

“我都是直接扔掉了,因为太麻烦了。”市民陈先生表示,“要发15字以上的好评和3张照片,一顿操作后,还要截图再给客服,不值当。”

“因为我很懒,连确认收货都懒得点,更不用说评价了。”济南市民武先生表示。也有市民称,因为一顿饭总共20块钱左右,好评就返2—3元,这样就便宜了。还有部分商家只用点亮五星好评,不用拍照和写文字,就可以返红包。

但是对于大多数消费者而言,对好评返现卡这种违规操作的维权意识并不强。记者从济南市市场监管部门了解到,目前并未收到关于好评返现卡的投诉举报。“这种情况太多了,没有去举报的意识,也没有意识到自己的权利受到侵害。”市民王先生说。这似乎也成了“好评返现卡”屡禁不止的原因之一。

此外,一位外卖商户告诉记者,之所以产生好评返现这样的方式,是因为商户需要通过积攒好评,增加信誉来增加店铺的评分星级,提高店内的流量。“一个好评,带来的可能是顾客进店率的增加,店铺的评分、星级也会随之增加,在外卖平台的排名也会更加靠前,这对店铺的流量和订单非常有帮助;而一个差评,几天的辛苦可能就白费了。”商户表示。

部门回应

“好评返现”侵害消费者知情权 将加大对经营者监管力度

记者尝试在外卖平台进行投诉,但过程比较麻烦,如果走平台客服,表示已经在处理中。而走人工客服渠道,首先需要回答问题核实账户信息,再将相关订单提供给客服。“我们会对商家进行处理,具体的处理方式为警告、扣除商家店铺信誉积分以及活动补贴。”

而在一家外卖平台的《平台用户评价规范》条例中明确提到,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,包括但不限于:好评返现、好评免单、好评返红包、好评返优惠券等都属于违法行为;将基于现有的技术手段,对违规交易评价、恶意评价、不当评价等破坏外卖信用评价体系、侵犯消费者知情权、恶意诋毁商户名誉权等的行为予以坚决打击。但具体打击方法和力度,没有写明。

近日,重庆渝北区市场监管局对一起通过“好评返现”方式诱导消费者给予“好评”的案件,作出罚款5000元的行政处罚。据此前报道,江苏省市场监督管理局通报扬州一公司因“好评返现”虚构好评,被处以罚款1.5万元……从众多商家因发“好评返现卡”被罚的报道中可以看出,市场监管部门对这一类行为的整治力度在加大。

济南市市场监管局的工作人员表示:“虽然未收到‘好评返现卡’的投诉举报。但商家这种行为违背了诚实信用的市场原则,侵害了消费者的知情权、公平交易权等法定权利,消费者可以拨打12315热线举报。”

这位工作人员表示,他们会持续向经营者和广大消费者强化法制宣传,努力在全社会形成共同抵制消费返现行为的氛围。根据《网络交易监督管理办法》的规定,加大对网络交易平台及经营者的监管力度,对网络交易平台进行监测,采取预警、制止等措施。

“一经发现,我们将依据《反不正当竞争法》第八条的规定,对虚构用户好评的虚假宣传行为,发现一起,处罚一起,绝不姑息迁就。”工作人员表示。

演绎“硬核”实力,揽巡入围“第三届中国汽车风云盛典”



日前,中央广播电视总台公布了“第三届中国汽车风云盛典”入围车型名单;一汽-大众“硬核大五座SUV”揽巡成功入围,彰显出“硬核”实力。去年11月揽巡正式上市,打破空间的藩篱,人们出行与远行的热情高涨,揽巡恰恰满足了现在人们对出行与生活的需求。

卓然操控 应对各种挑战

揽巡采用330TSI+2WD/380TSI+4WD两种不同的黄金动力组合,DQ501变速箱传动效率更高,动力切换灵敏迅速,兼顾了驾乘舒适性和燃油经济性;4Motion智能四驱系统和Active Control 7种驾驶模式帮助平稳应对复杂路况。

IQ.Drive智驾管家,全场景守护驾乘安全,做到了让驾驶更随心。配合前排正面/侧面安全气囊,前后贯穿式两侧头部安全气帘及驾驶员膝部气囊和MKE疲劳监测系统、HHC坡道辅助系统、HDC陡坡缓降系统等主被动安全配置,让驾乘者内心安然。

宽绰空间 让生活自如移动起来

揽巡拥有越级的超长轴距和超宽车身设计,其车身尺寸为4949mm×2015mm×1772mm,轴距为2980mm,傲视同级的超长轴距和超宽车身设计,让揽巡成为中大型5座SUV市场“超横”的新锐车型。长轴短悬设计,让视觉重心始终落在二排中心区域,为整体设计带来稳定感,同时提升整车运动属性。不仅如此,揽巡还配备了656L的后备空间,且后排座椅靠背角度可调并可按照比例放倒,结合上下调节的行李箱底板,可以实现座椅后排和后备箱空间的自由分配。

前卫设计 连接起对美的高次元向往

揽巡采用了全新的灯光设计语言,以“火”为创意原点,对灯光设计进行创新,前后均采用大众标志性VW发光徽标和智能灯光动态效果,尾部一体贯穿式尾灯和后发光LOGO设计,搭配尾灯内部精致的LED灯组亮起时呈现的X元素,如同炽烈的火焰一般点缀黑夜。

揽巡以“牛”为创意灵感,前脸采用横向线条设计,将进气格栅完美融入到整体形态中,奔牛式的双前脸布局配合侧面较短的前后悬和较长的引擎盖,在视觉上尽显大气和稳重。(李璟瑶)