短信轰炸、红包返现、撒娇卖惨 双11过后花式索要好评“上线”

在买家收到物品时，卖家发短信花式求好评 微博截图

►双11过后，“剁手党”沉浸在收快递喜悦中的同时，烦心事也出现了。

►灵魂三问：快递收到了吗？开始退货了吗？被卖家花式索要好评了吗？

►“这两天好几家店铺的客服各种发短信、打电话、留言催我给好评，难道消费者连选择给不给好评的权利都没有了？最怕这样不停被push(推送)。”不少用户在社交平台抱怨，称近期遭到了卖家花式催好评。

求好评 商家使出了浑身解数

“忍受住了各类促销短信，算清楚了复杂的减免规则，眼看双11过去了，却没躲过各种索要好评信息的轰炸。”有网友感慨。

记者注意到，卖家索要好评的方式和内容简直五花八门，总结起来主要分为卖惨型、利诱型、威逼型和狂轰乱炸型。

◎卖惨型：这样打扰您真的很抱歉。可我确实没办法了，您在网上买的水果求您点个满星可以吗？试用期业绩，求求您帮帮小妹吧，跪谢。

哥哥在吗，网上发消息没有回，求您给买的亚麻桌布点个好评，如果业绩不通过，妹妹就要被辞退了。

◎利诱型：五星好评即可退3元小红包！3元也是钱，3元也是爱！

亲，这边有个不情之请，可以给最近买到的羽绒服一个好评嘛，为了表达您对我们支持的谢意，这边给您送上6元红包哈。

◎威逼型：亲，在吗？您前几天在本店买的地毯还没有给好评哦，如果不给评价，小客服没办法会一直给您发短信的。为了您生活安宁，可以给个好评吗，不用评语的。另外，小客服还知道您的住址哦。

◎狂轰乱炸型：简单来说就是不仅在平台私信你索要好评，还给你的手机发短信、打电话索要好评，并且一天多次。

买家给好评要红包，商家也有无奈

面对商家索要好评，有网友表示，对威逼利诱花式要好评的，一概不予理会，或者直接给差评。也有网友认为，评论要实事求是，商品好不好，吃过、用过才知道。还有网友表示，如果商品说得过去，没有大问题，给好评也不过分，毕竟大家都不容易。

网友@长安故里daytoy：平台能不能出一个拉黑某店铺的功能啊！每天被要好评，一天三四条短信，我真是服了，烦死了。

网友@掂jiao-jiao亲居居：双11买的东西太多，三四十个快递，有的收到货了就点了确认收货，但暂时都没有评价，结果有的卖家就发私信要好评，当时没看到，晚上又发短信要评价，搞得我不想评价了，或者想差评。

不过，不仅消费者有被商家索要好评的烦恼，有时候卖家也会遇到给好评就要红包的买家。

一位家居用户卖家告诉记者，前两天他们碰到一位买家，39元的水杯因为盖子裂了，提出索要20元补偿，另外给好评还要求给5元红包，不然就给差评说是假货。

另一位卖家也向记者表示，现在向商家要好评返现的消费者多的是，“好评红包”在很大程度上已经成为了商家的成本。

值得一提的是，与卖家索要好评一样，如果买家给好评要红包，商家也可以选择给或者不给。此前有媒体报道，有职业差评师或向客户收取费用，给指定的店铺恶意差评，以达到“黑化”竞争对手或报复的目的；或者他们在网购、点餐等之后故意留下差评，并提出赔偿需求，进行网络碰瓷。律师提醒，职业差评行为违反《反不正当竞争法》和《电子商务法》，若通过此手段索要钱财，则涉嫌刑事犯罪。

律师：索要好评不违法，消费者有决定权

对于卖家索要好评的情况，律师表示，卖家向消费者索要好评并不违法，最终决定权掌握在消费者手中。但如果消费者遇到卖家频繁骚扰、恐吓等情形，可向平台或有关部门投诉。

“卖家通过给红包、软性的强迫等手段向消费者索要好评，严格来说并不违法。如果出现卖家威胁、辱骂、频繁骚扰的情形，那么消费者可以向平台投诉。给不给好评的决定权掌握在消费者手中，消费者的评价还是要以客观事实为依据，这有利于构建良性的电子商务信用评价体系。”北京志霖律师事务所律师赵占领表示。

针对网购“好评返现”的做法，网经社电子商务研究中心法律权益部助理分析师蒙慧欣认为，此举有违法的嫌疑，属于不正当竞争行为，侵犯了消费者的知情权，并且不利于社会诚信建设，违反了《消费者权益保护法》《反不正当竞争法》等法律法规。此外，“好评返现”有违电商平台设置“信誉评价”这一项的初衷，不仅使信誉评价规则失去了意义，还损害了消费者整体利益。

蒙慧欣认为，“好评返现”实质上是电子商户通过货币返现对消费者进行交易贿赂，诱导消费者主体对产品和卖方的交易行为做出非客观评价行为。这一行为严重侵害其他消费者的知情权、损害其他消费者的利益，不仅破坏了电子商务平台的公平交易规则，更破坏了电子商务平台的诚信规则和诚信文化。

蒙慧欣认为，对这种行为，首先要依法治之，对这样的商家决不能手软；其次，对网购平台也要有一定的约束力，情节严重的也要给予严厉的惩罚。

“消费者要学会算账，违心地给予‘好评’，从而获得两元钱，看似赚了，但大家都如此挖坑，人人都会是受害者。相比于获得的2元‘奖赏’，而实际上却失去更多，这是最不划算的。”蒙慧欣说。

据新华社、中新经纬

主编：王栋梁 见习编辑：周兰 美编：康永红 版式：张玉柱 见习校对：任孟杰