

电商平台“刷单炒信”行为的法律规制路径

胡元艳

贵州大学法学院，贵州 贵阳

收稿日期：2024年6月28日；录用日期：2024年7月10日；发布日期：2024年8月20日

摘要

“互联网+”的应用和发展，为势头正盛的网络交易提供了技术基础，网络购物逐渐成为人们生活的必要方式。电商平台的商家排名方式和用户评价机制催生了“刷单行为”的兴起，然而现行法律对于“刷单”行为的规制存在行为构成要件缺乏、法律责任不明等问题，从制度上明确“刷单炒信”的法律定性，是完善其行为构成要件从而明晰相关法律责任的基础，加强监管是处罚和规制的必要，只有从制度和行动上的有效联动才能实际打击破坏公平诚信交易秩序的“刷单炒信”行为。

关键词

刷单炒信，法律责任，监管措施，法律规制

Legal Regulation Path of E-Commerce Platform “Brushing Single Speculation” Behavior

Yuanyan Hu

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Jun. 28th, 2024; accepted: Jul. 10th, 2024; published: Aug. 20th, 2024

Abstract

The application and development of “Internet+” has provided the technical foundation for the flourishing online transaction, and online shopping has gradually become a necessary way of people’s life. The merchant ranking method and user evaluation mechanism of e-commerce platforms have given rise to the rise of “single brushing behavior”. However, the existing laws regulate the “single brushing” behavior with problems, such as lack of behavioral components and unclear legal responsibility. Clarifying the legal quality of “single brushing and letter speculation” from the sys-

tem is the basis for improving its behavioral components and clarifying relevant legal responsibilities. Strengthening supervision is necessary to punish and regulate. Only from the effective linkage of system and action can actually combat the “brushing single speculation” behavior that destroys the fair and honest trading order.

Keywords

Brushing Single Speculation, Legal Responsibility, Supervision Measures, Legal Regulation

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 问题的提出

商务部发布《2023 年前三季度电子商务报告》显示, 根据国家统计局数据, 1~9 月, 全国网上零售额 10.8 万亿元, 同比增长 11.6%。由此可见, 目前随着大数据技术的发展以及智能手机普及, 通过网络电商平台购物的趋势仍旧保持昂扬的势头, 并以其便捷、丰富、快捷不断吸引着消费者, 巨大的市场商机也催生了众多的商家不断入住, 然而各个电商商家的产品质量良莠不齐, 要想获得竞争的红利必然要采取一定的营销手段, 而“刷单炒信”作为其中一种常见的行为手段应运而生。

电商平台中存在的“刷单炒信”行为正在侵害着平台的用户评价机制, 由此带来的还有用户评价机制给平台消费者带来的判断价值的减损, 从行为后果去分析是消费者权益的损害, 同时也是扰乱市场秩序的一大推手。2019 年我国实施《电子商务法》与修改后的《反不正当竞争法》均对刷单行为进行了界定与规制, 但是从司法实践中的侵权案件与刑事案件的判决来看目前对于行为的规制效果并不显著, 且《电子商务法》中也没有对于行为后果直接作出规定, 因此还需要完善各方的法律规制措施。

2. 电商平台“刷单炒信”行为概述

2.1. “刷单炒信”行为的概念界定

“刷单炒信”行为是指在电商交易平台上存在的通过虚假订单, 增加虚假商品评价从而炒作商品价值或者评价信息的营销行为。在类型上可划分为正向刷单和反向刷单两种, 正向刷单是指通过购买网络水军或者有偿请求他人购买自家商品来制造虚假订单, 从而虚增商品销量和好评率。反向刷单是指对竞争者的店铺进行刷单, 通过虚构大量的订单, 在短时间内增加商品的销量和好评, 从而触发电商平台中关于恶性竞争的触发机制。正向刷单行为主要是想通过虚高的销量和好评来吸引消费者, 而反向刷单中除了上述情形, 也包括大量的恶意评价, 用恶意评价来诋毁对手的商品价值和信誉, 从而影响消费者的判断。

在电商平台上, “刷单炒信”行为之所以猖獗并且屡禁不止, 主要是其所依托的用户评价机制给消费者所带来的判断价值, 网络购物的弊端在于消费者无法通过图片就判断商品的质量, 因此, 商品的用户评价和商家商品的销量数据的参考价值得以凸显。电商平台上的电商商家正是抓住这一特点, 试图通过刷单行为来提高商品的好评率、商家评级以及商品的销售数据, 从而诱导消费者下单。以上都是结合现阶段电商平台中的刷单炒信行为的特征总结的其定义, 可见这一行为地实施存在较多地法律风险, 这也是本文主要研究的问题。

2.2. “刷单炒信”行为的成因

2.2.1. 电商平台的用户评价机制

网络购物的用户评价机制是网络刷单行为的一大原因，而商品的评价以及销量不仅会影响消费者的选择和判断，更是会影响其商品在相关网络购物平台上的优先展示率，当商品的正向评价越多其优先出现在消费者选择范围的频率就越高。以淘宝网站为例，商家注册商铺、上架产品，消费者在网络平台搜索产品或服务后，网络平台会根据一些相关产品或服务排序的要素进行赋权，根据算法序列把产品或服务展示给用户以供其选择[1]。其中所考虑的要素包括但不限于：销量、商品的用户评价以及浏览量，当用户评价机制成为影响销量的重要因素时，在利益的驱动下“刷单”“刷评价”成为了常见的手段。

2.2.2. 刷单炒信的低成本和高效益

电商平台消费依托于互联网的运用和普及，网络购物不同于线下实体消费，在消费体验上网络平台购物更多的依赖于商品的用户评价，因此，商品的用户评价以及销量成为了消费者网络购物的基本参照，也成为了影响商家产品销量的一大因素，虚增产品销量和正向评价成为了提升自身产品或者服务“客观”价值的手段。刷单炒信这一行为所付出的成本极低，参与群体基数庞大，往往一单虚假的订单或者好评不过是几毛钱或者是低廉的商品汇报，而商家因此所能够获得的是真实的销量的增长，收益的增加，这样的成本与收益之间的换算是商家利益的最大化[2]。

2.2.3. 电商平台相关法律规制措施的滞后与缺失

互联网技术迅速发展，网络购物逐渐常态化，网络购物的参与人数与订单数量都是一个巨大的基数，而且往往呈现出单线性与隐蔽性，混杂其中的虚假的“刷单”行为往往难以精准识别，也难以捕捉制止。现阶段我国规制电商平台“刷单炒信”行为的法律主要集中于《反不正当竞争法》《电子商务法》以及《网络交易管理办法》，但是法律作为社会规则不可避免的具有局限性与滞后性，对于瞬息万变的网络行为难以及时的作出立竿见影的处理。刷单行为的涉案范围广、取证难，当法律严肃介入时往往是刷单行为已经严重到触犯了刑法，情节轻微但危害不小的其他常见的刷单行为难以得到规制[3]。因此，完善民事、行政等领域的措施和监管是规制愈演愈烈的“刷单炒信”行为的必要措施。

3. 电商平台“刷单炒信”行为的法律规制现状及问题

3.1. “刷单炒信”行为的法律规制现状

作为电子商务领域常见的不正当竞争手段，我国目前现行的法律从多部门法领域都对刷单炒信行为进行了规制，从多方面进行法律规制和打击。

首先，《中华人民共和国反不正当竞争法》的第8条明确指出，对于包括刷单炒信在内的不实宣传活动，两种经营实体都有明确的禁止性责任。首先，商家本身不应对商品的各种细节，特别是销售情况和用户的反馈，进行不实的宣传。其次，严格禁止第三方商家通过组织不实的交易为商家提供刷单服务，这包括但不限于销售和评估[4]。第20条明确规定了市场监管机构作为执行法律的主体，以及对于刷单商家主要采取罚款作为处罚手段。

其次，《中华人民共和国电子商务法》第17条规定“电子商务经营者不得以虚构交易、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。”但是却没有再这一条或者法律责任部分明确相关的处罚措施。

最后，《消费者权益保护法》第八条规定了消费者的知情权，第五十六条规定了经营者的行政责任，其中第一款第(六)项明确规定“对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传的”应当承担行政责任。由此

可见，目前直接涉及“刷单炒信”行为处罚的法律有但是对于责任的承担方式或者具体的责任构成要件并不明确。

3.2. “刷单炒信”行为的法律规制存在的问题

3.2.1. 行为构成要件不明确

确认电子商务经营者的宣传行为特征是否符合网络虚假宣传的行为构成要件，是认定电商主体是否存在违法行为以及对其进行法律规制的重要一环[5]。在我国目前现行的法律当中，并没有对刷单炒信行为作出明确的界定，更未涉及“刷单炒信”的构成要件，与此行为内涵相符合的主要是相关法律中的“虚假宣传”一词。以此为展开的行为表现主要是指商家不可对所销售或者提供服务作出不符合真实情况的宣传，导致消费者产生误解，对于“虚假宣传”的构成要件也没有具体界定。以“刷单”为手段进行的虚假宣传缺乏明确的构成要件会导致相关执法部门在监管时带来法律适用上的困境，从而难以作出相应的处罚[6]。模糊界定也为不良商家创造了可乘之机，利用法律的漏洞进行虚假宣传，行为构成要件的缺失也为法律的介入带来了阻碍。

3.2.2. 法律责任规定不完善

在行为方式上，现行法律并没有对“刷单炒信”进行专门的界定，在危害后果上法律并没有对其做出直接规定，对虚假宣传的“刷单炒信”行为应该承担何种确切的法律责任相关的几部法律都没有作出明确的规定，我国反不正当竞争法第二十条也仅规定了经营者直接进行虚假宣传的法律责任，实施刷单行为的刷单者并没有被法律规制容纳在内，缺乏相关法律责任的震慑，成为刷单行业产业化式经营发展的原因之一。具体而言，“刷单炒信”相关主体的责任规定不完善主要体现在以下几点：

第一，对于实施“刷单”行为的主体的责任认定不明确。在电商平台上，刷单行为的组织者与实施者往往不是同一主体，其可能是经营者也可能是专门从事于“刷单产业”的组织者，也有可能是兼职接单的其他散乱的具体实施“刷单”行为的一般主体。但是就目前的现行法律而言，更多是以电商平台的“经营者”为责任承担对象，对于协助者主要采取“过错责任”方式进行追责，对于数量庞大的其他具体实施刷单行为的主体缺乏追责模式[7]。同时，即使对于“经营者”和“协助实施虚假宣传行为”的主体存在责任承担条款，但是也缺乏明确的认定标准。

在责任实现上，若根据我国反不正当竞争法第十七条规定，电商主体或消费者因不良商家的不正当竞争行为受到损害，其应获赔偿数额按照遭受的实际损失确定；如果难以计算，则按照借助虚假宣传方式不正当竞争的商家获得的不法利益确定。但是具体考虑而言，由于网络虚假宣传具有传播速度快、传播范围广等特点，往往造成比直接经济损失更为深层次的间接损失。反向刷单行为的受害商家即使获得了相关的经济赔偿，但是因此造成的信誉等间接损失难以界定也难以获得补偿。

3.2.3. 平台监管措施不完备

电子商务蓬勃发展，网络购物方式的兴起与发展为商品的零售带来新的路径与选择，网络交易的平台也层出不穷，从微商到传统的专门式购物平台，再到如今大势兴起的短视频平台的商品橱窗，电子交易的市场规模不断扩大，“刷单”现象也随之扩展至各种电商平台，然后平台的监管却没有跟上交易增长的步伐，缺乏完备的平台经营规范和监管技术。

第一，电商平台商品入驻的审查不到位。目前的电商平台的商品主要是“平台自营+商户入驻”的模式，平台自营商品由于是电商平台直接检验和供应，往往具有较高品质，但是针对商家入驻提供的商品，即使平台有监管和审核的意识，面对数以万计的商品平台也是有心无力，效果甚微。

第二，电商平台中商家的评级因素上。电商平台商家的产品售出的几率更大程度上与商家的产品的

用户评价有很大关系。将商家的排名关系于产品的销量与消费者评价无疑是一个较为合理的方式，但是仅以此为考量因素很大程度上也为商家采取刷单、刷好评的方式以获得等级较高的评价提供了可乘之机。

评级考量因素的单一也使得一些新入驻电子平台的商家为了在商场丛林中只能靠网络刷单来获得消费者的关注度，否则根本无法起步，也通过不了电商平台的评价审核。因此，电商平台需要更科学合理的信用管理、信用评价机制。

4. 电商平台“刷单炒信”行为的法律规制路径

4.1. 明确触法“刷单炒信”行为的构成要件

根据法律法规认定行为的性质是适用法律规制相关行为的前提，才能做到以法律为准绳。前文已经谈到，目前我国现行法律对于以“刷单炒信”为手段进行的虚假宣传的认定还存在诸多缺陷，面对愈加猖獗的网络刷单炒信行为，特别明确该种行为的构成要件是规制的重要举措。

完善“刷单炒信”的行为概念。目前刷单炒信的行为概念在法律上缺乏特定的定性，虚增交易、买水军刷好评是目前常见的刷单炒信行为也是被纳入法律考虑范围的虚假宣传行为，此种刷单炒信行为较好认定，但是现实的电商交易中的刷单行为已经有了更加广义的含义^[8]。应当将好评返现、真实交易虚假评价(此处是指商家组织他人通过发生真实的交易，由购买者刷好评以无偿换取相关商品的手段)等隐蔽的刷单行为纳入虚假宣传的范围，对于电商平台中特有的虚假宣传行为作出界定。

完善“刷单行为”的认定标准，在明确“刷单”的内涵与外延的前提下，应当从主客观相统一的角度，完善民事与行政法上虚假刷单行为的构成要件。主体上，应当将范围扩大至协助者和专门的组织者，惩处主体局限于经营者不能从根本上有效解决这一种盛行的虚假商业行为，从根本上打击此种已成规模的操作模式才是有效之举；主观上，应该对“明知”和“应知”的标准进行明确的规定，严密以不知为借口而协助或者组织实施刷单行为的法律漏洞；客观上，从刷单炒信的行为出发，将披着合法合规交易外衣的其他刷单行为纳入法律规制的范围；危害后果上，不仅要考虑反向刷单行为给受损害商家带来的直接损害，还应当考虑信誉等间接损害。

4.2. 完善“刷单炒信”行为的法律责任承担模式

目前对于“刷单炒信”行为的法律处罚措施包括行政处罚、刑事惩处以及民事赔偿，但是基本呈现出散落且缺乏明确责任条款的问题，并且在行刑衔接以及行民衔接上不够完善。

加强行刑衔接与行民衔接，目前对于严重的刷单炒信行为，触犯刑法的可以“非法经营罪”进行刑事追究，在《反不正当竞争法》中明确了刷单炒信的虚假宣传行为将受到罚款、吊销营业执照等行政处罚，在诸多的由刷单引起的民事侵权案件在判决中也多采取民事赔偿的方式。但是，轻微的刷单行为受到查处的概率仍然很小，不能仅仅依靠刑法进行阵痛打击，更应当发挥民事赔偿与行政处罚的效用。《电子商务法》等专攻于电子商务领域的法律规范中应当明确虚假宣传的具体责任承担方式。

完善民事赔偿方式，弥补间接损失。信誉、商家评级降低等间接损害所带来的是对商家后续销售的不良影响，这比直接可计算的损失危害要大，也是赔偿损失等民事责任承担方式不可弥补的。因此，采取赔礼道歉、发表声明以恢复名誉、协助商家恢复平台商家评级等措施应当被司法实践纳入判决范围。

4.3. 创新“刷单炒信”的监管机制

电商平台的商家数量较大，产品和服务种类更是琳琅满目，传统的平台审核方式面对如此数量的商品，已然不能满足相关的质量标准。因此，变革现行的平台审核方式于监管措施成了当无之需。

第一，加强第三方协同监管，政府、消费者、电商平台三方联动。政府履行好法律监督职责，敦促

电商平台加强审核,完善相关法律规则,对于自觉加强平台监管措施地平台进行奖励;消费者要积极维护自身权益,发现存在欺骗消费者的刷单行为要及时积极地进行举报;电商平台可建立消费者一键投诉举报通道,升级平台监管规范,及时处理相关地投诉和系统发现地虚假宣传行为。第二,电商平台要升级后台地“反作弊监管”系统[9],引入大数据与人工智能,及时识别并初步筛选出可疑的商家销量与评价,为法律法规的进一步评价和处罚提供基础。

5. 结语

“刷单炒信”不仅是有悖商业信誉的行为,更是触犯法律的违法行为。规制“刷单”等虚假宣传行为需要不断地完善有关责任主体、行为构成要件的法律规则,更需要平台加强监管为法律法规的介入提供初步的条件。维护消费者的合法权益,净化电商平台的交易环境更需要政府、消费者和电商平台的三方努力,多范围、多角度、多主体共同发力,严厉打击“刷单炒信”等违法操作,扼制虚假宣传行为。

参考文献

- [1] 由然,陈盼盼.论电商刷单炒信行为治理路径——以电商平台为视角[J].山西警察学院学报,2023,31(5):27-34.
- [2] 陈凡.网络刷单炒信行为的刑法适用研究[D]:[硕士学位论文].中国人民公安大学,2023.
- [3] 王嘉祎.网络购物刷单行为的法律规制研究[D]:[硕士学位论文].苏州:苏州大学,2023.
- [4] 张一鸣.电商交易中的刷单炒信行为研究[D]:[硕士学位论文].兰州:兰州财经大学,2023.
- [5] 潘庆欣,王肖戡,苑哲瑜,张皓男.刷单炒信违法行为分析及对策研究[J].中国市场监管研究,2022(10):35-39.
- [6] 孙杨.“刷单炒信”的《反不正当竞争法》规制研究[D]:[硕士学位论文].哈尔滨:黑龙江大学,2023.
- [7] 上海市第一中级人民法院课题组.刷单炒信链条中各主体的责任认定[J].人民司法,2022(22):67-71+88.
- [8] 方镇飞.网络刷单炒信行为的法律定性[J].人民司法,2022(14):113.
- [9] 王姝嫻.刷单炒信行为的法律规制[D]:[硕士学位论文].石家庄:河北经贸大学,2022.