

电子交易中虚假信用评价的法律规制

杨清屿

贵州大学法学院，贵州 贵阳

收稿日期：2025年3月5日；录用日期：2025年3月24日；发布日期：2025年4月18日

摘要

随着电子商务的迅猛发展，电子交易已成为现代经济活动的重要组成部分。然而，虚假信用评价问题日益凸显，严重扰乱了电子交易市场的正常秩序，损害了消费者、商家及平台的合法权益。本文旨在探讨电子交易中虚假信用评价的法律规制问题，分析当前法律法规、行政监管、司法实践及技术与平台责任等方面的不足，并提出相应的完善建议。通过实践剖析与实践探索，为构建健康、有序的电子交易市场环境提供法律支持。

关键词

电子交易，虚假信用评价，法律规制，电商平台责任

Legal Regulation of False Credit Evaluations in Electronic Transactions

Qingyu Yang

School of Law, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 5th, 2025; accepted: Mar. 24th, 2025; published: Apr. 18th, 2025

Abstract

With the rapid development of e-commerce, electronic transactions have become an important part of modern economic activities. However, the issue of false credit evaluations has increasingly become prominent, seriously disrupting the normal order of the electronic transaction market and damaging the legitimate rights and interests of consumers, merchants, and platforms. This paper aims to explore the legal regulation of false credit evaluations in electronic transactions, analyze the deficiencies in current laws and regulations, administrative supervision, judicial practice, technology, and platform responsibilities, and propose corresponding suggestions for improvement. Through practical analysis and exploration, this paper provides legal support for building a healthy

and orderly electronic transaction market environment.

Keywords

Electronic Transactions, False Credit Evaluation, Legal Regulation, Responsibilities of E-Commerce Platforms

Copyright © 2025 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. 引言

1.1. 研究背景

1.1.1. 电子交易的迅猛发展与虚假信用评价问题

随着互联网技术的飞速发展，电子商务已成为现代经济的重要组成部分。据中国互联网络信息中心 (CNNIC) 发布的第 52 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至 2023 年 6 月，我国网民规模达 10.79 亿人，互联网普及率达 76.4%，网络购物用户规模达 8.84 亿人，占全体网民的 82% [1]。电子商务的蓬勃兴起不仅为消费者提供了便捷的购物渠道，也极大地促进了商品和服务的流通。然而，伴随着电子交易的快速增长，虚假信用评价问题日益凸显，成为制约电子商务健康发展的瓶颈。虚假信用评价是指在网络交易平台上，通过虚构交易、伪造评价等方式，人为提升或降低商品或服务的信用等级，误导消费者决策的行为。这种行为不仅损害了消费者的合法权益，也破坏了市场的公平竞争秩序，对电子商务的长期发展构成了严重威胁。

1.1.2. 虚假信用评价对电子交易市场的危害

虚假信用评价对电子交易市场的危害主要体现在以下几个方面：首先在**损害消费者利益方面**，虚假信用评价使消费者难以获取真实可靠的商品信息，导致消费者基于虚假信息做出购买决策，进而遭受经济损失。例如，消费者可能因虚假好评而购买到质量低劣的商品，或因恶意差评而错过优质商品。其次在**破坏市场公平竞争方面**，虚假信用评价为不法商家提供了不正当竞争的手段，使其能够通过虚假手段获得竞争优势，排挤诚信经营的商家。这种不正当竞争行为严重扰乱了市场秩序，阻碍了电子商务的健康发展。最后在**降低市场信任度方面**，虚假信用评价的泛滥导致消费者对电子交易平台的信任度下降，进而影响整个电子商务行业的声誉。当消费者对平台失去信任时，平台的用户粘性和交易量将大幅下降，对平台的长远发展造成不利影响。

1.2. 研究意义

1.2.1. 促进维护电子交易市场的公平竞争秩序

随着电子商务的兴起，电子交易市场已成为现代经济活动的重要组成部分。然而，虚假信用评价现象的普遍存在，严重扰乱了市场的公平竞争秩序。虚假好评、恶意差评等不法行为，不仅误导了消费者的购买决策，也损害了诚信经营者的合法权益。通过对电子交易中虚假信用评价的法律规制进行研究，可以明确界定虚假信用评价的法律性质，为打击此类行为提供坚实的法律依据，从而有效维护电子交易市场的公平竞争环境。

1.2.2. 有利于保护消费者和商家的合法权益

虚假信用评价行为直接侵害了消费者的知情权和选择权。消费者在做出购买决策时，往往依赖于商品或服务的信用评价信息。而虚假信用评价的存在，使得消费者难以获取真实、可靠的商品信息，导致消费者遭受经济损失。同时，诚信经营的商家也因虚假信用评价而面临不公平竞争，其合法权益受到严重损害。本研究通过探讨如何完善相关法律法规，加强对虚假信用评价行为的法律规制，旨在有效保护消费者和商家的合法权益，提升消费者对电子交易市场的信任度。

1.2.3. 推动电子交易市场的健康、可持续发展

电子交易市场的健康发展离不开良好的信用环境。虚假信用评价行为的泛滥，不仅破坏了市场的公平竞争秩序，也阻碍了电子交易市场的长远发展。通过对电子交易中虚假信用评价的法律规制进行研究，可以推动相关法律法规的完善，加强对虚假信用评价行为的打击力度，从而营造一个公平、透明、诚信的电子交易市场环境。这将有助于吸引更多消费者和商家参与电子交易，促进电子交易市场的繁荣和发展。同时，本研究也有助于提升我国电子交易市场的国际竞争力，推动我国电子商务行业的持续健康发展。

2. 电子交易中虚假信用评价的现状与挑战

2.1. 虚假信用评价的定义与分类

2.1.1. 虚假信用评价的概念界定

虚假信用评价是指在网络交易平台上，通过虚构交易、伪造评价等方式，人为提升或降低商品或服务的信用等级行为。这种行为违反了诚实信用原则，误导了消费者的购买决策，损害了市场的公平竞争秩序。

2.1.2. 虚假信用评价的主要类型

虚假信用评价主要包括**虚假好评**：商家通过虚构交易、雇佣刷手等方式，人为提升商品或服务的信用等级。这种行为通常表现为大量无意义的正面评价，缺乏真实的购买体验和商品描述。**恶意差评**：竞争对手或恶意用户通过虚构交易、编造负面评价等方式，人为降低商品或服务的信用等级。这种行为旨在破坏商家的声誉，排挤竞争对手。**虚假晒单**：商家通过伪造交易记录、上传虚假图片等方式，制造虚假的购买体验。这种行为旨在误导消费者，使其相信商品或服务的优质性。**好评返现**：商家通过给予消费者小额返现或优惠券等方式，诱导消费者给予正面评价。这种行为违反了评价的客观性和真实性原则，损害了市场的公平竞争秩序。

2.2. 电子交易中虚假信用评价的现状分析

2.2.1. 虚假信用评价在各大电商平台的普遍性

虚假信用评价问题在各大电商平台普遍存在。以淘宝、京东、拼多多等为代表的电商平台均不同程度地受到虚假信用评价问题的困扰。这些平台虽然采取了一系列措施来打击虚假信用评价行为，但由于技术手段的局限性和监管成本的考虑，虚假信用评价问题仍然屡禁不止。

2.2.2. 虚假信用评价对消费者、商家及平台的影响

虚假信用评价对消费者、商家及平台均产生了不利影响。对于消费者而言，虚假信用评价使其难以获取真实可靠的商品信息，导致购买决策失误和经济损失。对于商家而言，虚假信用评价破坏了市场的公平竞争秩序，使其难以通过诚信经营获得竞争优势。对于平台而言，虚假信用评价降低了消费者的信任度，影响了平台的用户粘性和交易量[2]。

3. 电子交易中虚假信用评价法律规制的不足

3.1. 虚假信用评价带来的法律挑战

3.1.1. 现有法律法规的适用性与局限性

我国现有法律法规在规制虚假信用评价方面存在一定的适用性和局限性。一方面，《电子商务法》《反不正当竞争法》《消费者权益保护法》等相关法律法规为规制虚假信用评价提供了法律依据；另一方面，这些法律法规在具体条款的表述、法律责任的界定等方面存在模糊性和不确定性，导致在司法实践中难以有效打击虚假信用评价行为。

3.1.2. 司法实践中的困境与争议

在司法实践中，虚假信用评价案件的审理面临着诸多困境和争议。一方面，由于虚假信用评价行为的隐蔽性和复杂性，证据的收集和认定存在较大难度；另一方面，由于相关法律法规的模糊性和不确定性，司法裁判标准难以统一，导致同案不同判的现象时有发生[3]。此外，虚假信用评价案件的审理还涉及到电商平台、商家、消费者等多方主体的利益平衡问题，需要司法机关在裁判过程中充分考虑各方主体的合法权益。

3.2. 法律法规层面的不足

3.2.1. 《电子商务法》等相关法律条款的模糊性

《电子商务法》等相关法律法规在规制虚假信用评价方面存在一定的模糊性。例如，《电子商务法》第三十九条规定：“电子商务平台经营者应当建立健全信用评价制度，公示信用评价规则，为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径。电子商务平台经营者不得删除消费者对其平台内销售的商品或者提供的服务的评价。”[4]然而，该条款并未对虚假信用评价的定义、类型及法律责任进行明确规定，导致在司法实践中难以有效打击虚假信用评价行为。

3.2.2. 法律法规对新型虚假信用评价行为的规制缺失

随着电子商务的不断发展，新型虚假信用评价行为层出不穷。然而，我国现有法律法规在规制新型虚假信用评价行为方面存在明显缺失。随着直播带货、社交电商等新型电商模式的兴起，虚假宣传、虚假晒单等新型虚假信用评价行为逐渐增多[1]。然而，我国现有法律法规并未对这些新型虚假信用评价行为进行明确规定和有效规制，导致这些行为在司法实践中难以得到有效打击。

3.3. 行政监管层面的不足

3.3.1. 行政监管机制的滞后与缺失

我国行政监管机制在规制虚假信用评价方面存在滞后与缺失的问题。一方面，由于电子商务的快速发展和新型虚假信用评价行为的不断涌现，行政监管部门难以迅速适应市场变化和技术进步带来的挑战；另一方面，由于行政监管资源的有限性和监管成本的考虑，行政监管部门难以对虚假信用评价行为进行全面、有效的监管和打击。

3.3.2. 监管部门之间的协调与配合问题

在规制虚假信用评价方面，我国涉及多个监管部门，包括市场监督管理部门、商务部门、网信部门等。然而，由于各部门之间的职责划分不明确、信息共享机制不完善等原因，导致在监管过程中存在协调与配合问题。这种问题不仅降低了监管效率，也增加了监管成本，难以对虚假信用评价行为进行有效打击。

3.4. 技术与平台责任层面的不足

3.4.1. 电商平台信用评价体系的缺陷

电商平台信用评价体系在规制虚假信用评价方面存在明显缺陷。一方面，由于电商平台信用评价体系的算法和规则设计不合理或不完善等原因，导致虚假信用评价行为难以被有效识别和打击；另一方面，由于电商平台对商家和消费者的信用监管不到位等原因，导致虚假信用评价行为在平台上得以滋生和蔓延[5]。

3.4.2. 技术手段在虚假信用评价识别中的局限性

虽然技术手段在识别虚假信用评价方面发挥了一定作用，但其局限性仍然较为明显[6]。一方面，由于虚假信用评价行为的隐蔽性和复杂性以及技术手段的有限性等原因，导致技术手段难以对虚假信用评价行为进行全面、有效的识别和打击；另一方面，由于技术手段的成本和效率考虑等原因，导致电商平台难以在技术上对虚假信用评价行为进行充分投入和有效应用。

4. 完善法律规制的建议

4.1. 法律法规的完善

4.1.1. 明确定义与分类

为了有效规制虚假信用评价行为，我国应尽快明确虚假信用评价的法律定义与分类。一方面，可以通过修订相关法律法规或制定司法解释等方式对虚假信用评价的定义、类型及法律责任进行明确规定；另一方面，可以通过加强宣传教育等方式提高公众对虚假信用评价行为的认识和警惕性。

4.1.2. 提高可操作性

为了提高相关法律法规在规制虚假信用评价方面的可操作性，我国应尽快细化相关法律法规条款。一方面，可以通过增加具体条款或解释性条款等方式对虚假信用评价行为的认定标准、法律责任及处罚措施等进行明确规定；另一方面，可以通过加强执法培训和指导等方式提高执法人员对虚假信用评价行为的识别和打击能力[7]。

4.1.3. 提高违法成本

为了有效遏制虚假信用评价行为的发生和蔓延，我国应尽快引入惩罚性赔偿机制。一方面，可以通过修订相关法律法规或制定司法解释等方式明确规定虚假信用评价行为的惩罚性赔偿标准和范围；另一方面，可以通过加强执法力度和监管力度等方式确保惩罚性赔偿机制得到有效实施和执行[8]。通过引入惩罚性赔偿机制，可以大幅提高违法成本，从而有效遏制虚假信用评价行为的发生和蔓延。

4.2. 行政监管机制的强化

4.2.1. 明确监管职责

为了有效规制虚假信用评价行为，我国应尽快建立健全行政监管体系并明确监管职责。一方面，可以通过修订相关法律法规或制定行政规章等方式明确规定各行政部门的监管职责和权限；另一方面，可以通过加强部门之间的协调和配合等方式提高监管效率和效果[9]。同时，还可以通过加强监管队伍建设和技术装备投入等方式提高监管能力和水平。

4.2.2. 加强监管部门协调与合作

为了加强监管部门之间的协调与合作，我国应尽快建立跨部门监管协调机制。一方面，可以通过成立跨部门监管协调小组或召开跨部门监管协调会议等方式加强部门之间的沟通和协作；另一方面，可以

通过建立信息共享平台和联合执法机制等方式提高监管效率和效果。通过加强监管部门之间的协调与合作，可以形成监管合力并有效打击虚假信用评价行为。

4.2.3. 加大行政处罚力度

为了有效遏制虚假信用评价行为的发生和蔓延，我国应尽快加大对虚假信用评价行为的行政处罚力度。一方面，可以通过修订相关法律法规或制定行政规章等方式明确规定虚假信用评价行为的行政处罚标准和范围；另一方面，可以通过加强执法力度和监管力度等方式确保行政处罚得到有效实施和执行。通过加大对虚假信用评价行为的行政处罚力度，可以形成有效震慑并遏制虚假信用评价行为的发生和蔓延。

4.3. 技术与平台责任的提升

4.3.1. 提高识别能力

为了完善电商平台信用评价体系并提高识别能力，我国应尽快推动电商平台加强技术创新和算法优化工作[10]。一方面，可以通过引入先进技术和算法等方式提高电商平台对虚假信用评价行为的识别和打击能力；另一方面，可以通过加强数据分析和挖掘等方式提高电商平台对商家和消费者信用状况的评估准确性。通过完善电商平台信用评价体系并提高识别能力，可以有效遏制虚假信用评价行为在平台上的滋生和蔓延。

4.3.2. 加强技术手段应用

为了加强技术手段在虚假信用评价识别中的应用，我国应尽快推动相关部门和机构加强技术研发和创新工作[11]。一方面，可以通过加大研发投入和人才培养力度等方式提高技术手段在虚假信用评价识别方面的应用水平；另一方面，可以通过加强与国际先进技术和经验的交流与合作等方式引进先进技术和经验并推动其在国内的应用与推广。通过加强技术手段在虚假信用评价识别中的应用，可以提高监管效率和效果并有效打击虚假信用评价行为。

4.3.3. 明确电商平台在虚假信用评价中的法律责任

为了明确电商平台在虚假信用评价中的法律责任并推动其履行相应义务和责任，我国应尽快修订相关法律法规或制定司法解释等方式明确规定电商平台在虚假信用评价中的法律责任和义务范围。一方面，可以通过明确电商平台对商家和消费者信用状况的审核和监督责任等方式推动其履行相应义务和责任；另一方面，可以通过加大对电商平台违法行为的处罚力度等方式形成有效震慑并推动其加强自律和管理。通过明确电商平台在虚假信用评价中的法律责任并推动其履行相应义务和责任，可以形成有效监管合力并促进市场公平竞争秩序的形成与发展。

5. 结语

电子交易中虚假信用评价问题的规制是一个复杂而系统的工程，需要法律法规、行政监管、司法实践以及技术与平台责任等多方面的共同努力。通过完善法律法规、强化行政监管、改进司法实践以及提升技术与平台责任等措施，我们可以有效遏制虚假信用评价行为的发生和蔓延，维护消费者的合法权益并促进市场的公平竞争秩序。未来，我们应继续加强相关领域的研究和实践工作，不断完善电子交易中虚假信用评价的法律规制体系并推动其有效实施和执行。

参考文献

- [1] 王燕飞. 电子商务信用评价与治理研究[J]. 市场周刊, 2019(12): 117-118.

- [2] 郑令晗. 电子商务虚假信用评价的裁判尺度研究[J]. 社会政策与治理研究, 2024, 38(6): 83-93.
- [3] 满艺姗. 论电子商务信用评价的“不可删除”——兼评《电子商务法》第三十九条第二款[J]. 河南财经政法大学学报, 2021, 36(2): 127-136.
- [4] 周昌发. 论网络交易中虚假信用评价的法律规制[J]. 江汉论坛, 2020(5): 113-119.
- [5] 胡瑞恺. 浅论电子商务交易中虚假信用评价的法律规制——以淘宝信用评价机制为例[J]. 中国商论, 2021(4): 29-32.
- [6] 王华伟. 刷单炒信的刑法适用与解释理念[J]. 中国刑事法杂志, 2018, 6(6): 95-111.
- [7] 李丹. 网络交易虚假评价行为的反不正当竞争法规制[J]. 暨南学报(哲学社会科学版), 2023, 45(7): 45-57.
- [8] 徐虹. 网络交易中虚假信用评价的刑法规制——以恶意好评为例[D]: [硕士学位论文]. 杭州: 浙江大学, 2019.
- [9] 陈显友. 电子商务信用评价与治理研究[M]. 北京: 中国财政经济出版社, 2014.
- [10] 胡立彪. 让惩罚性赔偿的威力更多释放出来[N]. 中国质量报, 2019-02-26(004).
- [11] 电子商务法起草组. 中华人民共和国电子商务法条文释义[M]. 北京: 法律出版社, 2018: 47.