

“打卡返现”暗藏套路？长沙女子怒告美容院：退钱！

今日女报 / 凤网记者 李诗韵 通讯员 王悦

去餐馆吃饭时，在指定平台签到、打卡、发好评，就可以获赠一份小菜或甜品；网购或点外卖时，包装里常夹着“好评返现”卡片，按照指引给好评就能拿到几元红包；在指定平台发布探店好评，就能置换一顿“霸王餐”……

这些年，从餐饮、网购到住宿、休闲，“好评返现”已悄然走进大众生活的方方面面。不少商家为索要好评可谓“绞尽脑汁”——“好评返现”“打卡退款”等福利活动层出不穷。然而不仅是线上，一些线下实体店也“玩”起了打卡的促销活动。

可“打卡返现”真的是消费福利吗？近日，长沙市天心区人民法院就审理了这样一起服务合同纠纷案。顾客在参加商家“打卡全额返现”促销活动后，却因“打不上卡”被告知无法退还费用。究竟是活动太火爆还是另有“套路”？一起来看看这个案例！



回顾 店家设置“打卡”任务，预约却总是被拒

“只要打卡36次，打满就能全额退还消费金。”2022年8月，美容院的一个促销电话让长沙市民王萌（化名）怦然心动——该机构声称，自身品牌将于2022年在全国寻找60位女王形象代言人，只要成为“代言人”便可获赠“女王至尊年卡护理名额”。

成为“代言人”需要先支付3980元诚意金，但该机构承诺，只要在约定有效期内即2023年8月前到店接受“女王至尊护理”满36次，之后可凭协议退还全部诚意金。

“既能做护理，又能不花钱。”王萌立即前往美容院，与该机构签订了服务合同，转账支付了3980元。

接下来的时间，王萌只要有空便会前往该店“打卡”，体验美容项目。

此前的消费“打卡”都挺顺畅，截至2023年6月，王萌已到店“打卡”26次。但王萌在与美容院提及“全额返”事项后，店家就开始以各种理由阻止王萌到店“打卡”。

接下来的两个月时间，王萌通过电话、微信等方式预约了四五次，美容院均以各种理由拒绝。此后直至协议到期，王萌一直未能接受服务。

为什么不能“打卡”？美容院给王萌的回复是：“根据协议要求，消费者到店频率应达到每月4次”，所以，王萌不符合“打卡”要求，故需扣除相应款项。也就是说，因顾客原因，“全额返”不返全额，只能退还780元。

对于这样的理由，王萌非常气愤，协商未果，她将美容院起诉至长沙市天心区人民法院。

调查 “全额返”“好评返”等打卡形式槽点多

“不仅线下活动，线上活动因打卡返现引发的纠纷更多。”上海小城律师事务所长沙分所律师吴浩介绍，据长沙市市场监管局发布数据显示，2023年市场监管部门共接收消费者咨询、投诉、举报449849件。投诉类问题中，售后服务方面总量最大，共104285件，刷单、“好评返现”等不正当竞争方面的增速最快。

今日女报/凤网记者了解到，不久前，市场监管总局发布《网络反不正当竞争暂行规定》（以下简称《规定》），明确规定“好评返现”构成违法。《规定》自2024年9月1日起施行，其中第九条第（五）项明确规定“不得以返现、红包、卡券等方式利诱用户作出指定好评、点赞、定向投票等互动行为”。第三十四条规定“经营者违反本规定第八条、第九条的，由市场监督管理部门依照反不正当竞争法第二十条的规定处罚”。

也就是说，“好评返现”即将构成不正当竞争违法，按照《反不正当竞争法》第二十条规定，处二十万元以上一百万元以下的罚款；情节严重的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，可以吊销营业执照。

不过，记者发现，在电商平台，依旧有不少印刷商家制售返现小卡片。而在社交平台搜索“全额返”“好评返”等商家“打卡”活动时，不少网友评论：“都是套路”“再也不敢相信网上的评价”……



审判 店家频繁拒绝的行为违背常理

“原告与被告在双方自愿的前提下签订案涉协议，约定原告参加美容机构代言人活动，该协议系双方当事人真实意思表示，未违反法律、行政法规强制性规定，合法有效，当事人均应依照约定、并遵循诚实信用原则全面履行自己的义务。”长沙市天心区人民法院法官李石江介绍。

从原告提交的微信聊天记录来看，其在距履行期限届满尚有两个月时，曾多次向美容机构预约到店服务，美容机构工作人员均以各种理由推迟预约时间或拒绝提供服务，最终导致其未能完成约定服务次数。

因此，天心区人民法院经审理后认为，一方面，经营者无故不得拒绝履行合同义务，而本案中被告美容机构不提供服务的理由均不具有合理性；另一方面，其频繁拒绝的行为也违背常理，意图明显为使原告王萌无法完成

合同约定，从而达到不退还诚意金的目的。

最终，因美容机构无正当理由未到庭应诉，亦未提出相反证据推翻上述陈述，其应自行承担举证不能的后果，天心区人民法院对原告的上述主张予以认定。同时，自2023年6月起，若原告正常接受服务，是有可能实现合同约定的诚意金退还条件的，而美容机构的种种行为显然是故意阻止该条件成就，故法院依照《中华人民共和国民法典》第一百五十九条之规定，认定上述诚意金退还条件已经成就。

据此，天心区人民法院作出一审判决：限被告美容机构于本判决生效之日起十日内向原告退还诚意金3980元。该案判决送达后，原、被告双方均未上诉。双方经协商达成和解协议，被告主动退还诚意金，案涉纠纷最终化解。

说法 “打卡返现”“好评返现”等属于违法行为

“《消费者权益保护法》明确规定，消费者具有知情权，‘打卡返现’‘好评返现’等操作都会使得消费者对商品的客观状况产生错误的认知。”吴浩表示，不管是返还现金还是赠品，其本质都是误导评价的真实性，使得评价失去应有的参考价值。

需要注意的是，店家若出现大量“打卡返现”“好评返现”的操作，那么还涉嫌“不正当竞争”。根据《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十条的规定，经营者如果违反相关规定，可能面临二十万元以上一百万元以下的罚款。如果情节严重，罚款金额会提升到一百万元以上二百万元以下，并有可能被吊销营业执照。

若遇商家“反悔”，可大胆维权

“‘好评返现’，‘打卡返现’的套路更多出现在实体经济中，消费者也该尽早识破，不要企图占便宜。”吴浩提醒，一旦参与“打卡返现”的相关活动，一定要注意保存证据。如遇上商家“反悔”或以各种理由阻碍“打卡”，消费者可以

通过法律途径维护自己的合法权益，“有些活动在合理的奖励范围内还是可以参加的，但是‘天上不可能掉馅饼’，部分不设限额、门槛较低的大范围的返现活动已超出一定的合理性，消费者在日常生活中要提高警惕！”

该法明确规定，经营者不得通过现金红包等方式诱导消费者给出虚假的商品好评，从而获取市场竞争优势。此种行为不仅扰乱市场秩序，也损害其他经营者和消费者的合法权益。而今年5月，市场监管总局发布的最新《规定》出台，对当前我国线上消费中侵害消费者权益的刷单炒信、“好评返现”、影响用户选择等重点问题进行规制，除明确了仿冒混淆、虚假宣传等传统不正当竞争行为在网络环境下的新表现形式，还列举了反向刷单、恶意不兼容、流量劫持等新型网络不正当竞争行为，以及平台经营者对平台内经营者进行不合理限制或者附加不合理条件等网络不正当竞争行为，明确了法律适用条款。