

■ 投诉案例

# 上天猫买到破洞衣 投诉后被封号

天猫买家张先生这几个月都很郁闷,他在天猫上买的一件衣服有破洞,更换之后仍然有破洞,为此他要求卖家继续更换,可卖家却称他“不怀好意”,双方发生言语上的纠纷。

为此张先生找天猫客服投诉,结果客服站到了卖家一边,没几天,张先生的淘宝账号被封了,阿里旺旺也被下线。

张先生说自己可能被误会成是“职业差评师”,但他说自己并没给卖家差评。对于此事,天猫方面称仍在调查。

天猫买家张先生介绍,今年8月初,他花了60元钱在天猫上一家名叫“续点旗舰店”的店铺里购买了一条运动裤。收到货后,张先生发现膝盖前方有一个较大的破洞。于是张先生与卖家客服沟通,要求换货。卖家给他换了一条,可是令张先生郁闷的是,换的裤子在另一个地方还是有破洞。

为何两次收到的衣物都有破洞?张先生百思不得其解,再次联系卖家,卖家此次则称张先生“不怀好意,居心不良。”并表示,要退换货可以,张先生得先承认自己“居心不良”才可以。

“我当然气不过,就打电话打天猫客服电话投诉。投诉的结

果是,卖家赢了。”张先生称,在投诉后的第三天,他的淘宝账号被封掉了,阿里旺旺直接下线。

张先生再次致电天猫客服电话,询问为何被封号。“客服就说我有违规行为,影响交易秩序。就是不解释我到底做错了什么。”张先生猜测,自己可能被认为是职业差评师或者敲诈卖家。但自己并没有给差评,一直到封号,自己都没来得及去评价。他的要求只是退换货。但没人相信他。

在账号被封、客服始终没给一个解释后,到目前,张先生已经放弃了继续维权。

新京报记者 刘兰兰

**■ 消费评价**

## “卖家变脸快”

张先生称,一开始在该旗舰店购物很顺利,价格也合理,发货也快。但收到货后,卖家态度就变了。收到有破洞的衣服本来就郁闷,投诉后还被封号。

张先生认为天猫卖家和天猫客服是一丘之貉。他有同学在天猫工作。该同学告诉他,天猫卖家每年向天猫交服务费,权限很大。“听说,天猫卖家收买淘宝小二是有常有的事。”

## “封账号没说法”

张先生称,淘宝在没有任何通知说明的情况下就将他的账号封掉,到现在他也不明白自己做错了什么,“天猫客服人员说话也一直绕,不说重点。不解释我到底做了什么导致被封号。”

张先生称自己买条裤子也就60块钱,但因为这件事花费的精力、时间、电话费远远超过了60元钱,就为了讨个清白。但结果让他失望。

■ 天猫回应

## 此情况属个案 仍需调查

天猫相关负责人对本报记者表示,张先生与“续点旗舰店”之间的纠纷与账号被封没有必然的联系。天猫对账号的相关处罚有明确规定,比如有足够的证

据证明买家存在敲诈等恶意行为。目前张先生的情况属于个案,还不能贸然下结论,需待调查。但天猫方面没有表示为何张先生的账号被封。

■ 第三方点评

## 封号的前提是有合理的证据

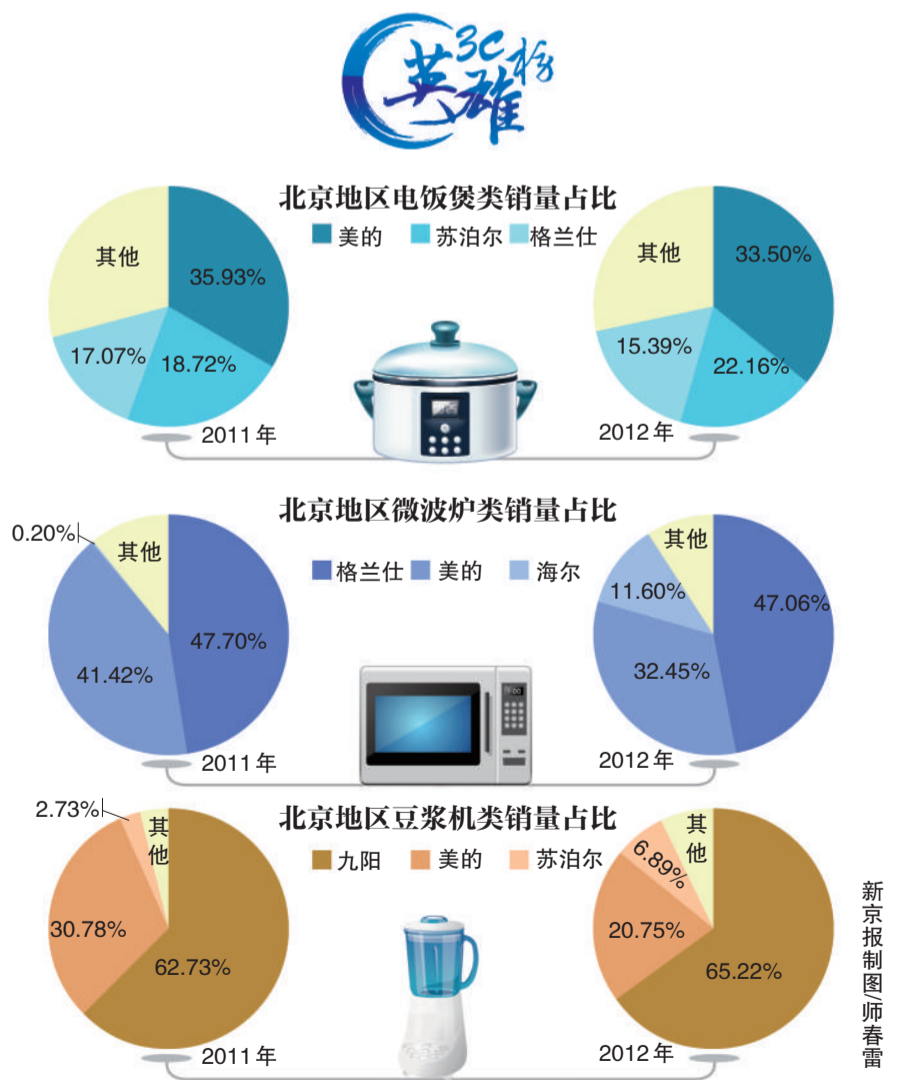
易观电子商务分析师陈寿送表示,这是一个个案。因为用户投诉就封号的可能性不是很大,卖家与淘宝小二联合的可能性也不是很大。今年以来,阿里在尽量减少小二对具体业务的干预。这之间可能存在误会,消费者也有可能被

误解。阿里的规则存在漏洞,为了服务用户而去牺牲卖家的利益,导致差评师等职业出现。所以现在开始平衡,对用户的行为也进行监管。但封号等行为的前提是卖家有合理的证据证明买家违反交易秩序。

■ 投诉通道

如果您在消费过程中遇到问题,请通过以下通道联系我们。

- 投诉热线: 67106134
- 投诉信箱: xinjingbao3C@126.com 新京报“3C英雄榜”



数据来源: 中怡康北京地区KA渠道零售市场监测,2012年前8个月

ICBC 工银瑞信

**工银瑞信7天理财产品收益披露【截至11月15日】**

七日年化收益率为: A类**3.701%** B类**4.002%**

客服热线: 400-811-9999 网站: www.icbccs.com.cn 投资需谨慎

## 惊喜时刻

瑰丽殿堂呈献盛事连场:  
包罗万象,令您目眩神迷。

## 感受澳门

动容时刻

澳门特别行政区政府旅游局  
www.macautourism.gov.mo

◆ 澳航北京-澳门-北京机票+2晚利澳酒店自由行套票 CNY **2050** 起

◆ 澳航北京-澳门-北京机票+2晚威尼斯人酒店皇室套房 CNY **3040** 起

更多自由行产品请关注澳航网站: <http://www.airmacau.com.tw:8083>

北京至澳门航班每天2班:

北京-澳门航班时刻: NX007/08:30 12:10 NX001/16:10 20:00

澳门-北京航班时刻: NX002/12:10 15:10 NX008/19:30 22:40

更多信息敬请垂询:  
澳门航空北京办事处:  
TEL: 65158988/65159398 E-mail: bjs@airmacau.com.cn