

拼多多调查

编者按

7月26日,仅仅3岁的拼多多迎来了自己的巅峰——在美国纳斯达克上市,随后悲喜交加,股价大涨之后是汹涌的舆论危机。涉嫌售假、“傍名牌”、商品低质,不但消费品质不高,平台上的商家也有不少意见,被高额罚款、被交保证金、价格被更改……本报今日推出拼多多调查,揭露一些问题,当然也是为了促使这款产品改进和完善。

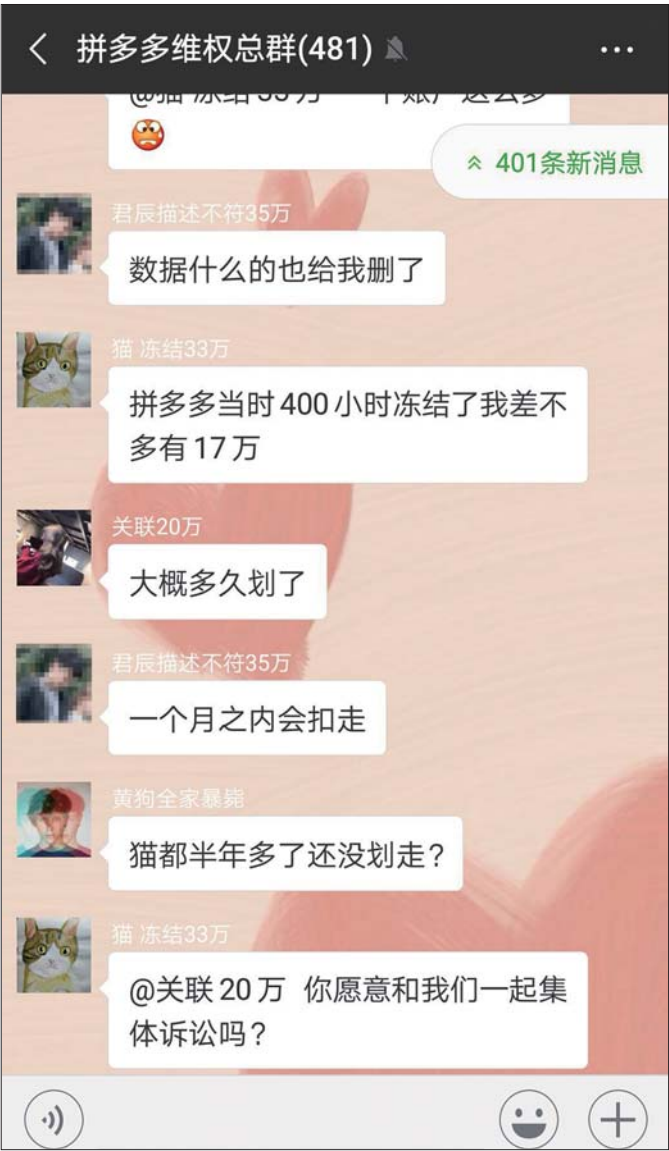
拼多多罚商家8万为啥没给买家

商家质疑拼多多罚款资金流向



本报记者 张玉岩

在“拼多多维权总群”里,有480多个成员,群昵称多跟罚款有关,“酸甜苦辣咸被罚款344000”“关联售假罚15万”……有的商家对罚款质疑,有的则认为罚款没有用来赔付消费者。那么,这些资金流向了哪儿?



拼多多微信维权群中有480多人。手机截图

低价不能意味着低质



7月26日上市挂牌,拼多多股价大涨40%,其创始人黄峥身价超越一直以卖正品自居的京东创始人刘强东。不过,随后拼多多几乎没有过上一天好日子,舆论危机让拼多多从风口跌到了谷底。平台上的假货、山寨品、低质货一直备受质疑。

8月1日,拼多多开盘价为19.48美元,下挫约14%,股价已经接近19美元的发行价。上市五个交易日,拼多多除了上市首日暴涨40%之外,其后四个交易日表现出持续走低的趋势。

华尔街的投资者们坐不住了。当地时间8月1日,包括罗森律师事务所(Rosen Law Firm)在内的多家律师事务所宣布,将代表拼多多的投资者对拼多多提出集体诉讼,以对潜在的证券索赔进行调查。罗森律师事务所

表示,拼多多可能向投资大众发布了具有重大误导性的商业信息,正在准备集体诉讼,以追回投资者所遭受的损失。

8月2日,国家市场监督管理总局总局网监司牵头召开行政约谈会。约谈会上,网监司负责人强调,拼多多要正确对待媒体监督和消费者投诉,正视问题;要积极配合各地各级市场监管部门的调查检查,及时提供涉嫌违法网店经营者主体信息、经营资质信息,以及交易记录和宣传内容;要认真查找自身存在的问题,切实承担平台主体责任。

在电商市场上,拼多多在阿里和京东的强压之下,剑走偏锋,拼出了一条自己的道路。低价是拼多多最大的噱头,满足了一部分消费者的需求。低价是不是意味着可以低质,山寨甚至是卖假货?在这波舆论危机渐渐消沉之后,这么招人嫌的拼多多是该好好考虑国家市场监督管理总局的意见了。(李师胜)

案例一

微信支付宝发红包
罚交10万保证金

因为涉嫌售假、“傍名牌”等问题,刚上市的拼多多被推上了舆论的风口浪尖。之前对拼多多的指责多在消费端,近日,在拼多多开店的商家通过齐鲁壹点情报站爆料,质疑拼多多的罚款规则和罚款流向。

三个月前,张明在拼多多上开了一家化妆品店。7月29日,张明突然收到一封站内信,信件内容是店铺被监控到存在导流行为,要求店铺在三天之内向平台以书面形式承诺不再会有导流行为,并且再缴纳10万元保证金,否则就会被闭店。

“我只是在拼多多的聊天软件上跟顾客要了微信或支付宝账号,给他们发红包。”张明说,“这样的情况大概也就三次。没想到,这样就被拼多多认定为导流。”8月3日,平台通知将在45天内闭店。

拼多多的入驻门槛极低,当天注册就能完成,张明的店铺三天之内就审核通过,当时只交了2000元保证金,只是没有想到注册简单,运营起来却有那么多问题。

对此,拼多多客服表示,只要商家对话中提到了非拼多多提供的账户就算导流。

张明介绍,自己开淘宝店十多年,还从来没有经历过被罚款的事情。经过与同行聊天,张明才知道,遭遇导流被要求再交10万元保证金的同行不在少数,“光我知道的就已经有6个人。”

案例二

两家店铺8万元
全部被划走

临沂的王强,最近也在维权中。7月15日,王强在拼多多上8万多元的货款被划走。他已经给拼多多的客服打过无数电话,去过上海和杭州,加拼多多的商管QQ,但得到的答案都是店铺违反规则,理应受罚。

事情要追溯到2017年,当时王强在拼多多上销售了一款雷达电蚊香,从上架到下架一共卖了大约1000单,每个电蚊香卖13.5元。王强也承认,电蚊香确实是假的。

王强在拼多多上有两家店铺,一家专卖家居用品,比如电蚊香、香水;另外一家是数码电器类,主营汽车用品。

6月10日,王强收到一封站内信,站内信的内容是告知王强的家居用品店涉假,王强可以申诉,逾期不申诉,将对店铺采取一项或者多项处理措施,其中有自店铺账户保证金及/或货款余额内扣收相当于涉假产品历史销售额十倍的消费者赔付金,用以对涉假商品买家进行赔付;下架所有商品;解除协议,清退店铺等。

根据拼多多的规则,王强将被罚款十五万元左右。到7月15日,他这两家店铺账户上的8万多元全部被划走。

对于售假一事,王强并不否认自己的过错,但是他同时认为,作为一个平台,不是执法部门凭什么对商铺进行罚款?而且王强告诉记者,联系了多名消费者,他们并没有收到这笔赔偿金。记者也打电话询问其中两名买家,确实没收到赔付款项。

案例三

10单物流异常
65单全被罚

刘画是江西九江的,从2011年开始接触电商行业,一直在淘宝上有家美妆店,去年一二月份,入驻拼多多,也开了一家美妆店。她遇到的情况是“虚假发货”。

今年春节刚过,上班第一天刘画发了65单货,但是当时还没过元宵节,物流公司很多工人都尚未到位,从九江发出的货物有10单滞留在南昌分拨中心超过了48小时。根据拼多多定下的虚假发货规则,其中一条是商家上传的商品物流单号,自相应物流公司官网出现首条物流信息至离开首个分拨中心的时间间隔,普通地区不得超过48小时。

拼多多还有一条规则,如果欺诈订单满10单,且达到当日该商品发货订单总量的1%(含)及以上,那么当日发货的该商品全部订单都算欺诈订单,都会受到处罚。

因此,当日刘画所发出的65个订单都被处以20元的罚款,总共1300元。“说罚款会被用来赔偿消费者,我咨询的结果是消费者没有收到赔偿。”刘画说。而且,让刘画不解的是,罚款还会跟随售卖产品的价格定价,价格越高,罚得越多。

“在我的印象中,拼多多一开始没有那么多规则,从去年下半年开始,规则变得多了起来。”刘女士记得,某次登录拼多多店铺页面时,弹出了确认同意表示已经了解的对话框,如若不点同意,就没法登录店铺后台。(应采访者要求,张明、王强、刘画均为化名)

拼多多曾表示赔偿金全给消费者

拼多多与商户的矛盾并非一日之寒。

在一个叫做拼多多维权总群的微信群里,都是在拼多多上开店铺的店主,有480多个群成员,昵称都是根据被罚数额而定,如“被售假连坐4店铺金额8万”“酸甜苦辣咸被罚款344000”“无辜关联300店27万已被划走”“关联售假罚15万”……这些都是拼多多平台上由于违规而账户被冻结罚款的店家。其中一名成员告诉记者,这只是冰山一角,QQ维权群基本都是千人大群。

那么,拼多多平台到底有没有权力对商铺进行罚款或者是冻结账户?

山东千舜律师事务所律师张海杰提到,这要看当初商铺与平台签订的协议是什么样的,如果店铺认为平台有免

除自己责任,全部转嫁给商家的情况,可以进行诉讼或者是申请仲裁,最终结果由法院或仲裁机构来进行判定。

然而,记者发现,有消费者称自己并没有收到过现金形式的十倍赔款,商户被冻结的资金以及罚款究竟流入哪里?

双方矛盾由来已久,实际上,在今年6月初,迫于商户维权压力,拼多多曾公开回应称,所扣除的“消费者赔偿金”,均已全部赔付相关消费者,拼多多分文不取。

但财新的一篇文章中提到,虽然拼多多方面表示,对商家罚款以代金券的形式赔付消费者,但此说明并没有权威机构证明。

根据商户提供的信息,由于拼多多目前与平安银行有合作协议,所有商户的

货款都是先打入平安银行,当商户需要提现时,拼多多从中收取大约千分之六的手续费。

记者致电平安银行,客服人员表示,拼多多平台确实与平安银行存在合作关系。根据拼多多运营规则,凡是涉及售假或虚假发货等被冻结的资金均在平安银行专用账户上进行封闭运营,且须按照拼多多平台与商户协议进行处理,如果想申诉,需要联系拼多多。至于冻结资金具体如何封闭运营,客服人员称,她并不清楚,银行只提供商户与平台资金结算服务,不参与双方交易,需要商家查询与拼多多平台协议。双方协商好后,账户就可以正常使用了。

本报记者 张玉岩