

# 一个中评,换来上百骚扰电话

## 市民上淘宝网购物后遭商家报复,却很难举证

在网店买的衣服有色差,市民小赵很中肯地给了中评,但是遭到了商家上百个恶意骚扰的电话。8月1日,记者把小赵的遭遇反映给淘宝客服,对方表示可以对商家进行口头警告,但并无具体处罚措施。记者调查发现,由于举证困难,很多网友遭到商家的恶意骚扰只能哑巴吃黄连。

本报记者 任磊磊 实习生 赵蓉 张艳华

### 拒改评价,遭骚扰电话“轰炸”

90后的小赵一向喜欢网购。7月24日,她在淘宝一家“原宿风尚韩版日系潮流”的店铺看中一款上衣,价格才40多块钱。她很喜欢这件衣服,于是就下单购买。

7月30日,商品终于寄过来了。不过打开包裹后,却让

小赵大失所望,“衣服的品质和颜色完全跟网上的图片不一致。”31日,小赵上网很中肯地在商品评价里给了中评,却引来该商家的不满。

最开始,商家员工给小赵打电话沟通,让她改一下评价,但是小赵拒绝了。没想到,

从下午5点左右短短一个小时内,小赵竟然收到了多达150个骚扰电话。每次来电显示的电话号码都不相同,电话显示的地区是商家所在的广州。为弄明白谁打的电话,小赵与商家在网上聊天,并且故意“示好”,让商家放松警惕。

### 有的顾客还曾收到过大便

一开始商家并不承认是自己所为,最后就间接承认是“客服人员”做的。而记者发现,有很多网友都有类似的遭遇。小赵说,她的朋友还曾因给商家差评收到了大便。而有的商家还会给顾

客寄送寿衣、冥币、咒符等物品进行报复。

记者看了一下小赵收到的电话号码,来电地区都显示广州地区。记者从网上搜索发现,小赵是遭到了一种名为“呼死你”的电话呼叫软

件的骚扰。据悉,这种软件只要将手机号码输入系统,几秒钟后,该手机号码就能收到各种号码的来电。拒接后三秒左右,又会有新的电话呼入。短短一分钟,就能收到7-8个未接来电。

### 淘宝承诺警告商户,但无具体惩罚措施

记者把小赵的遭遇反映给淘宝客服。客服人员告诉记者,“因为消费者无法举证骚扰电话就是商户所为,所以我们会对消费者的反映进行备案,并且对商家进行警告。”但是,除了口头警告,淘宝客服人员提醒消费者,在投诉时,消费者应该设法搜

集证据,一旦证据确实,淘宝网会对商户进行相应的处罚。

据悉,这两年消费者对淘宝网购物投诉居高不下。消费者和店家一旦产生了纠纷,因为举证困难,导致消费者的权益很难保证。淘宝客服人员提醒消费者,在投诉时,消费者应该设法搜

集证据,一旦证据确实,淘宝网会对商户进行相应的处罚。

据淘宝网对外公布2012年全年打假数据和交易纠纷率数据显示,2012年,淘宝网共处理侵权商品信息8700万条,处罚会员95万余人次。

### 律师说法

#### 网店做法涉嫌侵权

报复客户的网店触犯了哪项法规呢?

记者采访齐鲁律师事务所律师陈瑞福。他认为商户的行为构成了严重的侵权。“商户出于报复去做这个事情,侵犯了消费者工作和生活的安宁权。这属于民事侵权行为的范畴。消费者有权要求商户停止侵权行为,必要的时候可以要求索赔。”

那消费者该如何取证呢?陈瑞福建议,消费者在打电话的时候,应该尽量开启电话录音功能,记录和商家的聊天内容。同时把骚扰电话全部记录下来。此外,消费者还可配合网上聊天进行取证。

如果消费者拿不到确实的证据,也可以提供证据链条来举证。“消费者可以把骚扰的电话记录下来,结合与商户沟通聊天内容和购买商品的事实,前后的互相衔接的时间进行举证。虽然没有很直接的证据,但是通过一连串的证据,组成证据链条,达到取证的目的。民事侵权不需要百分之百的证据,通过这样的链条证明有极大的可能性是商户骚扰就可以了。”

陈律师同时建议淘宝网等网络购物平台,应该发挥自己的监管作用。“淘宝网和商户是一条利益链上的,他们比消费者处于相对优势的地位上。但为了维护网络购物的声誉,淘宝网等购物平台应该对这些违法侵权行为进行严厉打击。”

### 俩色狼引众怒 被一碗米饭砸跑

本报96706热线消息(记者 王兴飞) 炎炎夏夜,一桶扎啤下肚,20岁的刘清(化名)和21岁的哥们儿杨宁(化名)觉得不够劲,哥俩合计着再找独自回家的姑娘“占点便宜”。路边小吃摊的市民路见不平,用米饭砸向猥亵他人的杨宁。

7月16日凌晨3点,下班的小丽(化名)走到经一纬十二路口以东副道处,身后传来摩托车声,接着臀部被坐在摩托车后座的男子摸了一下。

“你俩有病啊!”小丽愤怒地骂道。见摩托车远去,小丽继续往前走。当走到工商银行西墙根时,身后摩托车再次驶来。来不及回头,小丽已经被杨宁从后面搂住。

骑摩托车的刘清停好车后也走过来对小丽进行猥亵。这时来接小丽的男友发现情况跑过来,却遭遇刘清的拳打脚踢。

小丽也遭遇了杨宁的殴打,惊慌中大喊“抓流氓”。

正在旁边摊点吃饭的三位市民见状纷纷伸出援手,一位市民将满满一碗米饭直接砸到杨宁头上。见惹了众怒,杨宁和刘清不得不放在旁边的摩托车从经二路往东逃窜。

接警后,西市场派出所民警赶来。由于刘清两人驾驶的摩托车无牌证,民警经拆解检查后,提取到一张医卡通。经小丽指认,医卡通上的刘清就是犯罪嫌疑之一。

7月31日,刘清在住处被抓。当日,嫌疑人杨宁一并落网。

### “大厨”飞车抢夺 取走受害人存款

本报96706热线消息(记者 王倩 通讯员 李哲 孙晓雯) 7月份,济南市区连续发生四起飞车抢夺案,受害人均为独行女性。而更令人匪夷所思的是,被抢的银行卡在没有泄露密码的情况下仍被人取走卡内存款。

民警调取银行监控录像让受害人辨认,确认取款人正是抢夺犯罪嫌疑。7月25日,民警走访了解到,犯罪嫌疑人在历下区某酒店工作的一名工资待遇不菲的厨师长卜生(化名)。

面对民警,这名月薪6000余元的“大厨”告诉民警,如果发现抢来的提包内有身份证和银行卡,他都会找借口骗取女同事的信任,要求其冒充受害人修改银行卡密码,而后将存款取走。



### 罐车侧翻 栽进沟

8月1日下午2点左右,和平路与历山东路交叉口,一辆混凝土搅拌车发生侧翻,倒在和平路施工工地约一米深的沟内。施工人员介绍,由于车辆停在了挖开的沟边,车轮下的泥土被轧松动,导致车辆侧翻。所幸事故并未造成人员伤亡。

见习记者 田宇 摄影报道 (奖励线索提供者 张先生 50元)

# 心慌 眩晕 憋气: 急需1台制氧机!

高端制氧机首次 **减免1700元!**

在济南海氧之家九周年庆典及无影山中路店开业大典之际,隆重举办“庆典月”活动,活动期间高端机型最高减免1700元!



### 三大症状 补氧刻不容缓

#### 心慌——缺氧 心梗

- 缺氧使心肌功能受损,供血供血障碍,加重心脏负担,引发心绞痛。长期缺氧使冠状血管堵塞,心慌气短,甚至造成心梗意外。
- 早晚吸氧疏通血管,缓解心脏供血供氧不足,心不慌不堵。

#### 眩晕——缺氧 脑梗

- 缺氧使血管狭窄,颅内压增高,长期缺氧得不到纠正造成头痛、恶心呕吐、昏迷、诱发老年痴呆和脑梗。

- 吸氧改善血液粘稠度,疏通血管,经常吸氧头不晕不胀。

#### 喘憋——缺氧 衰竭

- 气管炎肺气肿等呼吸道障碍与缺氧密切相关,缺氧使肺血管收缩,呼吸加快,肺动脉高压,长久下去可引起肺心病、呼吸困难甚至衰竭。
- 补氧提高肺血氧张力,改善肺功能,使呼吸顺畅,改善哮喘状况。

### 1台海氧机 2人同时吸

- 海氧活性好、易吸收、更纯净; ■ 美国原装进口分子筛,性能持久稳定; ■ 2-5升大流量、氧更足,可两人同时吸氧;
- 纯物理制氧,国际标准供氧30%、60%、90%氧浓度一键调换; ■ 制氧+负离子,一机多能,满足氧生、急用需要。