

962555

帮忙

小忙
微调查

“我一直相信京东的‘正品保障’，怎么也想想不到会在京东买到假茅台！”近日，吴女士向“新民帮依忙”栏目反映，她在京东App“梵克雅白酒专营店”分两次斥资3万余元购入3箱飞天茅台，不料遭遇商家售假。商家承诺“退一赔一”，但京东客服态度反复，先愿意“平台垫付”，又以“金额过大”为由拒绝，要求茅台官方“打假办”证明方能退货。商铺售假，平台是否有意隐瞒？售后理赔，平台是否有意甩锅？对于吴女士的质疑，记者展开调查。

3万元买茅台竟遇假 平台售后变脸为哪般

信任下单

假酒疑云悄然浮现

去年9月11日，吴女士在京东App搜索“飞天茅台”，“梵克雅白酒专营店”的售价和发货时间都符合她的预期，于是让家人下单2箱，支付21360元。今年3月22日，因家中宴客需要，她再次在京东App该店铺购入1箱同款茅台，花费9900元。出于对京东品牌的信任，两次交易，吴女士均未立即验货。

然而，2025年4月11日，一通蹊跷电话引起了她的怀疑。卖家客服主动联系吴女士，称要退还3月订单的780元差价，并要求添加微信操作退款。吴女士提高了警惕，为验证对方身份，要求卖家通过京东App官方客服发送信息。对方发来两个表情后，在电话中从商家端主动发起该订单的退货申请，还强调“钱会从京东App退回，届时需吴女士扣除差价后再通过微信将剩余款项退给商家”。

4月14日，退款未到账，吴女士追问，客服回复“已经提交申请，在等待京东审批”。到了4月27日，她再次联系时，却发现已被对方删除微信好友。察觉到不对劲的吴女士，立即通过京东App询问卖家，对方仍坚称“退差价”，可此时店铺所有商品已全部下架。这一系列反常操作，让吴女士满腹疑团，怀疑自己买到了假酒。

维权拉锯

平台与卖家“踢皮球”

4月29日，吴女士首次拨打京东官方客服电话投诉，要求核查卖家售假行为。5月1日，京东客服回复称“联系不上商家”，还建议吴女士“报警处理”，称平台“不介入纠纷”。这一回应让吴女士十分气愤：“酒是在京东平台买的，钱也是付给京东，怎么能说和平台无关？”她要求升级投诉，请客服主管回电。

当晚，一名自称“梵克雅白酒专营店”工



吴女士在京东App的两笔订单，以及与“梵克雅白酒专营店”工作人员的微信对话截图

作人员联系吴女士，称是京东要求他联系消费者，并在电话中承认售假，同意协商赔偿。起初，吴女士提出“假一赔十”，卖家称“行业惯例是假一赔三”，后又以该方案“流程复杂”为由，承诺如果接受“假一赔一”，可以在“五一”假期后财务一上班就赔付，具体方式是京东App上的店铺“退一”，微信上“赔一”。急于解决纠纷的吴女士同意了这一方案。

可事情并未如约定发展。5月2日，京东客服主管回电，坚称联系不上卖家，但核实后确认商家所售茅台为正品。面对吴女士“商品在我手里，你们如何核实真假？且如果是正品，商家为什么关店？”的质问，客服表示关店原因客服部门不清楚。当得知商铺卖家已承认售假并愿意赔付后，京东客服又改口说，需要再进一步核实情况，等假期结束后回复。

5月5日，卖家突然变卦，以店铺“被平

台关闭”为由，拒绝赔付。吴女士致电平台客服，指责平台明知商家售假却帮其隐瞒，是否是默许卖家以“善后”之名转移资金，导致“人去楼空”。对于平台客服坚持联系不上商家的说法，吴女士表示可以提供商家的手机和微信号码，却被客服拒绝，称只认可平台内的数据，但会内部讨论解决方案。

之后，京东客服的态度也是多次反复。5月6日，客服回电说，对3月份购买的那一箱酒退货退款，并告知退货地址是“有关部门统一提供的，货款将由京东垫付”；5月8日，当得知吴女士之前还购买过2箱酒时，却以“金额过大”为由推翻承诺，称“3箱均不处理了”；5月12日，吴女士投诉后，京东发送短信，提供了商家的营业信息，建议去当地监管部门投诉；5月16日，吴女士再次致电，京东客服反复声明，京东只是平台，不介入任何纠纷，维权需消费者自己与卖家沟通。

截至发稿，京东仍未给出进一步解决方案。

吴女士向记者提供了多段通话录音和微信聊天记录。录音中，5月1日晚卖家明确承认售假并表示会赔付；京东客服却在5月2日的通话中坚称“不知关店原因”，吴女士果断予以戳穿，“卖家已承认售假，你们为何隐瞒？”。微信聊天记录也显示，卖家5月5日以前曾多次书面承诺“假一赔一”，最终却食言。

记者登录京东App搜索“梵克雅白酒专营店”，已无法找到相关信息。公开资料显示，该店铺营业执照登记为“个体经营”，经营范围包含酒类销售，但未公示茅台品牌授权书。业内人士透露，茅台酒经销商需具备严格资质，个体店铺销售茅台“极可能涉假”。记者致电贵州茅台酒厂“打假办”给出的检测结果，即便检测为假酒，也只能做退货处理，其他赔付诉求需消费者与商家沟通。

多方呼吁

平台责任不容推卸

“多次变卦，推卸责任！这次真的寒了心。”吴女士表示，自己在京东消费超十年，如今的遭遇让她失望至极。目前，她已与贵州茅台酒厂“打假办”联系商量检测事宜，后续还将继续向市场监管部门投诉，坚决维权。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条，网络交易平台提供者明知或者应知销售者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者承担连带责任。相关法律人士指出，京东作为平台方，若未尽到审核义务，需对售假行为承担连带责任。“卖家关店后，平台应启动‘先行赔付’机制，而非以‘金额过大’推脱。茅台酒作为高价商品，平台审核本应更严格。消费者已提供初步证据，京东若拒绝处理，可能面临相应的处罚。”

从“正品保障”的承诺，到万元假酒的现实，电商平台的招牌不该因一家问题店铺蒙尘。若平台只顾收取佣金，忽视商家资质审核；面对投诉时“踢皮球”，甚至纵容卖家“金蝉脱壳”，消费者权益如何保障？吴女士的遭遇不仅是一起个案，更给电商平台敲响警钟：放任假货流通，终将付出信誉崩塌的代价。对此，“新民帮依忙”将持续关注。

本报记者 陆常青

小帮
民有呼

标识牌“指错路” 市民游客“找厕难”

“本想跟着标识牌找厕所，结果绕了一大圈都没找到！”近日，市民蔡先生向“新民帮依忙”栏目反映，黄浦区福建中路与南京东路路口的公共厕所标识牌存在严重问题：不仅字迹褪色难辨，指示方向也与公厕实际位置大相径庭，给急需如厕的市民带来极大困扰。

记者来到这个紧邻南京路步行街的繁华十字路口，街头来往游人络绎不绝，热闹非凡。在街角的黑色监控杆上方，一块蓝底白字的标识牌十分醒目，箭头直指正北方。然而走近细看，标识牌的蓝色底色已严重泛黄发白，“公共厕所”四个大字模糊不清，只有“100米”的字样还勉强能辨认。

更令人无奈的是，这块标识牌完全“指错了路”。记者通过导航软件查询发现，沿着标识牌指示的正北方向，根

本找不到公厕。实际上，距离该路口最近的两个公厕，一个位于九江路近湖北路，需沿福建中路向南步行后拐入九江路；另一个在永安百货南京东路店，要一路向西穿过南京路步行街。两个公厕的实际方位，一个朝南，一个朝西，与标识牌指示的正北方向南辕北辙。

“在市中心找厕所，就像在玩迷宫游戏！”采访中，多位市民吐槽。“方向完全不对，老年人和视力不好的人根本没法跟着走。”蔡先生表示，这个路口人流量巨大，毗邻南京路步行街，离外滩也不远，如此不准确的标识牌实在不该出现。他分析，标识牌褪色可能是长期日晒雨淋，或是频繁清洁导致；而指示方向错误，更暴露出日常管理的疏漏。为此，不少

市民呼吁相关部门加强巡查，及时更换老旧标识牌。“这种事关民生的标识牌，应该定期检查，要确保指示清晰准确，别让找厕所成了大家的烦心事。”一块小小的公厕标识牌，不仅关系到市民游客的切身需求，也体现着城市精细化管理的水平。希望相关部门能尽快行动起来，让公厕标识牌真正发挥便民作用。

本报记者
徐驰



编辑/张颖琦
视觉设计/竹建英



福建中路与南京东路路口的这块公共厕所标识牌（红圈处）模糊不清 本报记者 徐驰 摄