

# 拍下“2012年五粮液”，到手的竟是“生产于2022年” 淘宝店买到的酒，年份相差了10年



花费2400余元，在淘宝阿里拍卖平台上购买了一款2012年五粮液龙年生肖酒，但是当戴先生收到货后才发现，生产日期竟然写着2022年3月，这让戴先生无法接受。而在和卖家的沟通中，对方还多次改口，从补偿戴先生50元差价，再到让他退货退款，后来又让戴先生寄回白酒，帮忙换货。戴先生质疑道，如果每一位消费者碰到这种情况都是如此解决，那卖家的违规成本是不是太低了，“买家没发现算他倒霉，发现了是不是就退货退款继续坑下一个消费者？”

## 2022/03

### 平台：商家所售商品与实际不符

近日，周到帮办记者分别向上海浦东消保委和成都武侯区晋阳市场监管所咨询，将戴先生碰到的情况转给对方，两个部门的工作人员均认为，这家“成都八一酒业拍卖店”的行为有虚假宣传的嫌疑。

其中，武侯区市场监管局的工作人员告诉记者，如果根据卖家营业执照上面的注册地址没有联系上卖家的话，那么会将公司列入经营异常。

“比如说卖家去银行办理业务的话，就不能正常办理了。”

该工作人员说道，如果这个商家要来市场监管所解除异常状态，那么就先把戴先生的这个投诉处理完毕，除此之外，市场监管所只能建议消费者走诉讼程序。

同时，记者还从阿里拍卖官方客服处得知，针对戴先生这笔订单，平台的调查结果是“商家所售商品与实际不符”，只能建议消费者和卖家沟通，进行退换货，但是由于时间过去太长，只能由消费者自行与卖家沟通。

记者：意思是我和卖家沟通退换货也没有平台的保障了，对吧？

客服：对的，如果卖家同意退换货那么会线下退给您，如果不同意那确实没有其他办法了，因为订单已经超时，平台没法要求卖家强制处理。

记者：那商家售卖的商品平台没有监督、核查的责任吗？

客服：商家在平台上发布的商品是2012年，但是我们不知道他发货是几几年的，当时没法核实到，但是您收到货是2022年，我们经过核实确认后，是按照我们平台规则“描述不符”进行处罚。

记者：那消费者该怎么维权，对商家有什么具体处罚呢？

客服：商家那边会扣除一个店铺分。

记者：店铺分有什么作用？

客服：店铺每个自然年有一个店铺分，扣完的话平台有权清退商家，这个店铺分不向消费者展示的。

记者：就是说商家没有违规到一定程度就对他没有任何影响对吧？

客服：按照平台“描述不符”的规则，是这样的。

记者还在“成都八一酒业拍卖店”里看到，每个拍卖商品的界面都有“阿里资产6道严审，正品保证，假一赔三”的字样，其中6道严审里面包含“质量保证、商品质量实时监控”等流程。

“这六道审核我是一条没感觉到。”戴先生直言，平台决定了商家的态度，如果出现问题对商家而言没有任何损失，那么买家遇上问题“不就是哑巴吃黄连吗？”

文/晨报记者 陈 泉 图/受访者提供

制图 / 潘文健

### 买家：淘宝店买酒实际年份相差10年

为了给父亲庆祝50岁生日，戴先生打算购买一瓶老酒，在父亲的生日宴上一同分享，让他开开心心。

既要品牌响亮，又要年份足够，最好还要包装精美，在淘宝平台上，戴先生寻找了许久，终于一款“2012年五粮液祝君龙年吉祥收藏纪念老酒”引起了他的关注。

由于这款老酒属于拍卖品，戴先生从淘宝平台转入了阿里拍卖的入口，并出价2420元参与竞拍。

在等待了80多个小时后，竞拍结束，戴先生如愿拍下了这瓶老酒，而卖家也很快发货。

“我收到货一看，酒瓶上写的是2022年的生产日期。”戴先生诧异道，他赶紧又去购买链接里查看了一下，确认这瓶老酒的标题、简介、参数都写的是2012年生产。

发觉不对劲后，戴先生第一时间联系了这家名为“成都八一酒业拍卖店”的客服，并将2022年的生产日期拍照发给了对方。

根据客服解释，对方在和仓库询问以后，确认他们没有2012年的酒，而是原箱开了一瓶酒给戴先生发了过来。

“客服说，给我退差价，50元。”听到这个回复，戴先生感到非常无语，这50元的差价是根据2012年的酒和2022年的酒的价格得出，但是在戴先生看来，这并不是退多少钱的问题。

戴先生认为，商家以2012年老酒作为卖点，实际上却用新酒换陈酒，隐瞒库存数量，以次充好，“这就是虚假宣传，误导消费者”。

### 卖家：多次改口退货、换货、补差价

没有接受客服提出的退差价方案后，客服又让戴先生把酒寄回去，运费由卖家承担，即退货退款。

“我觉得商品有问题如果只是退货退款，那么商家如此盈利是没有任何损失的。”在戴先生看来，卖家明目张胆地把2022年的五粮液当成2012年的卖，如果买家没有发现，那就自认倒霉，如果买家发现不对劲，那也只是退货退款，“他们可以没成本继续坑下一个消费者”。

为了寻求一个说法，戴先生向阿里拍卖平台反映了情况，希望官方客服能够介入处理。但是阿里平台告诉戴先生，由于卖家所售商品不是假酒，只能让卖家为戴先生退换货。

而卖家似乎接收到了平台的压力，再一次改口称，让戴先生把酒退回，他们再去找找货，重新给戴先生发来2012年的酒。

“过了几天，他们说找到货了，我就让他们拍视频给我看，

结果就发来2张照片，和宣传图片一模一样。”戴先生直言，他可以接受换货，但是他的顾虑是对方没有发来实物的视频，一旦他把物品寄回，可能卖家就变成退货退款了。

戴先生认为，拍卖不同于普通的网购，消费者付了钱卖家发了货，双方之间是有契约关系存在的，现在东西不对、不好，卖家应当承担赔偿责任，而不是退钱了事。

### 维权：监管部门不受理法院不予处理

眼看无法通过平台对商家起到震慑，戴先生决定向相关部门进行投诉。

今年9月底，戴先生通过12345平台向浦东新区市场监督管理局金桥所反映了自己碰到的情况，诉求是希望卖家赔偿自己的损失。

但是，很快戴先生便收到回怼，称被诉方非浦东企业，浦东新区市场监督管理局不予受理，建议消费者向被诉方成都市市场监督管理局反映。

于是戴先生又向四川成都武侯区市场监管局递交了投诉，处理单位是簇锦市场监督管理所，在等待了近一个月的时间后，该所回复戴先生：就您的诉求联系商家，商家明确表示拒绝赔偿，双方争议较大，无法协商一致。据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第(三)项：投诉人或被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的终止调解。

同时，簇锦市场监督管理所还给戴先生打来电话，建议他向该门店所在的晋阳街道办事处反映情况。

可是短短几日后，晋阳市场监管所经过调查告诉戴先生：此地无此店，无法进一步调解，终止调解。现有证据不足以初步证明当事人存在违法行为，不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条之规定，不予立案，已根据《企业经营异常名录管理暂行办法》将此公司列入经营异常。

在市场监管部门多次碰壁后，戴先生决定试一试起诉该卖家。

11月8日，戴先生尝试在浦东法院线上提交诉讼，很快法院告诉他要向被告地诉讼；11月16日，四川锦江区人民法院表示不予处理，建议他去成都铁路运输第一法院起诉；11月24日，成都铁路第一法院以“拍卖不属于该院处理范畴”的理由不予处理，也并未给出建议告知戴先生应该去哪起诉。

至此，戴先生万般无奈之下，只好向新闻晨报·周到帮办栏目寻求帮助，希望通过媒体将这家网店以及销售套路曝光出来，让更多消费者加以警惕。