



- 首页 (/)
- 科技 (/channel?cat=1)
- 影视娱乐 (/channel?cat=2)
- 财经 (/channel?cat=3)
- 体育 (/channel?cat=4)
- 文化 (/channel?cat=5)

## 作家六六再怼京东 上次是冷链这次是发货

掌链 (/u?app\_id=1536773464545468&wfr=pc&fr=new\_dtl) | 2018-03-13 20:18 | 阅读: 127

摘要：还记得几年前，作家六六因为京东冷链物流问题与京东在微博上干了场口水仗么？当时是因为六六在京东网购了水果，快递物流到了，水果全烂了，几经沟通后爆料上了微博成为全民话题。而在去年，六六再次微博指称有消费者

还记得几年前，作家六六因为京东冷链物流问题与京东在微博上干了场口水仗么？当时是因为六六在京东网购了水果，快递物流到了，水果全烂了，几经沟通后爆料上了微博成为全民话题。

而在去年，六六再次微博指称有消费者从京东平台买到了腐烂变质的水果，而京东却不接受退货。又一次与物流相关，六六否定了京东的冷链物流能力。



(作家 六六)

而今天，六六再次怼上京东，发文《无赖京东》指责京东维护包庇无良售假商家，售后管理有问题，并表示“商业是建立信用体系，维护消费秩序。京东最大的问题就是出了问题，不解决问题。”

并直指：“京东一边指着淘宝鼻子骂淘宝卖假货，一边花大量人力物力，努力建设新型假货市场，透支人与人之间好不容易建立起来的商业信任关系。”

据了解这次对峙与物流快递的发货有关。

据称，一位消费者在京东全球购上购买一个价值1498元的美国comfort U护腰枕，在美售价109.95美元，而商家实际发货是一个标识contour U的护腰枕，在美售价33.6美元。



掌链 (/u?app...

中物联主管、国内物流与供应链资讯门户网

如果用绿色快递要加钱，你愿意... 冷链企业还在低价竞争？拒绝低价... 32载邮政路！殷勇代表以爱之名！... 最新报告！去年食材农产品电商... 更多文章 > (/u? app\_id=1536773464545468&v

### 文章排行

日榜

周榜

“不卖假货”已成为京东... 中最大的负资产 (/s?...

生铁佛为什么会被武松干掉，其按照小说的描写，武松的功夫不

“六个核桃”惨遭黑色3... 璿

再见，孙宏斌！再见，乐... 懂

乐视网：从“独角兽”变... 皮海

B站更新招股书：最高募... 霍

“网赚+收徒”的不止趣... 三

李嘉诚的传奇证明 投资... 齐修

1亿赞助变200万，零薪... 谁晨

腾讯否认投资Ripple，部... 百略

B站将在3月28日纳斯达... Pir



(<https://news.baidu.com/z/resource/baijia/notice.html>)

## 六六:无赖京东

(原创) 2018-03-13 六六 六六



百家号/营销

百度新闻客户端

Android版下载

(http://downpacl

iPhone版下载

(https://itunes.ap

订阅“百家”频道，观看更多百家精英  
文章

双方就收货商品与购买商品不符这件看起来很容易分辨的事情，经历了一大波曲折波澜的扯皮、对质。最终商家解释称为发错货，可以退货退款，但拒绝京东宣传的“假一罚十”赔偿。

一波三折的沟通中，比较有意思的是对商品介绍中重量的理解，在商品页中介绍枕头9.7磅，而收货枕头标明7.4磅，商家解释称9.7磅是枕头加上快递盒包装的重量，不知道国内的快递、电商企业是否认同这种说法？

另一个令人疑问的点在于投诉客服的权限问题，由始至终接手这位消费者投诉事项的客服都是一个人，无论是否消费者满意，只放话：“我的工号51162，无论你怎么投诉，最终还是回到我这里来的，就是这个结果，不会改变。”

就此事记者向京东方面了解情况，对方回应：“目前正在和商家核实处理中。”其他不予回复。

对于该事件，有职业打假人分析认为从假货角度维权很难成功。

其表示：“首先你要明白什么是假货？自己有无充足证明假货的证据？如果同一个产品有类似的2种型号，比如型号a是100元，型号b是50元，你买的a，商家发成b，然后你发现不对会出现两种情况：第一：卖家确实不小心发错货；第二：卖家故意发错货。然后因为产品长得类似，遇到不太懂行的就糊弄过去了，遇到资深懂行的就说发货错了。这个就是一个无法解决的漏洞，因为当时发货时卖家的主观意愿无法得知的。”

但其认为无论A还是B都是现实存在的型号，不存在制假售假，最终结果还是会回到卖家发错货这个原因上。

这位职业打假人表示：“现在的体制不完善，卖家不小心发错货和卖家故意发错货无法判断，建议如果感觉商家确实有问题，又想真心维权的话，假货维权渠道走不通，可以在卖家故意发错货糊弄消费者这个渠道上侧重一下。”

## 【补点料】

## 无赖京东

这篇文章的题目不是我起的，而是我中欧的师姐，04级EMBA的程茉，在依法依规走正常投诉路线无门的情况下，请求我一定要将京东劣迹公之于众，以此避免更多消费者受害。

起来刘强东是我们的杰出校友，我们没有任何理由一而再再而三对他进行公众批判。无论是我，还是程茉，还有许许多多每天到我微博里投诉京东的消费者，都是期望通过正当途径争取自己被伤害的利益，然而永远处于无助状态。

京东一直把淘宝当做假想敌。说实话，京东永远不可能有淘宝的高度。无论京东盖了多少仓库，做了多少直营，用了多少机器人管理，它始终没有把力气用在对的地方。

商业的本质在哪里？商业是建立信用体系，维护消费秩序。京东最大的问题就是出了问题，不解决问题。无论你在京东消费多少次，你没有信用体系，你消费不受保护，你反馈无门。我想，很多消费者都有这样的感受。

而淘宝最厉害的地方是，它没有自己的物流，没有自己的店铺，试验了一个无人商店好像不久就关门了，但它一直在努力建立全新的信用体系，在建立商业文明，在打破中国几千年农耕文明下五伦关系交往格局，让陌生人之间也可以互通生意，这就是区块链建设的底层模型。

所以，从这一点上判断，京东还是传统产业，而淘宝才是互联网经济。京东的重资产模式，只要投钱，阿里很快就能齐头并进，但用时间打造的信用模式，京东越晚建立，流量丢失越多。而且，虽然都有卖假货，淘宝一直在努力打假，打得我们最近已经找起来不方便了。

而京东不一样，京东一边指着淘宝鼻子骂淘宝卖假货，一边花大量人力物力，努力建设新型假货市场，透支人与人之间好不容易建立起来的商业信任关系。

### 六六

下面是程茉的投诉原文：

#### "京东"保驾护航，商家放心售假！

打开京东商城全球购，"正品保证"、"假一罚十"、"京东全球购，全球好物安心购"，京东网站跳出一幅幅铿锵有力的保证，再想起刘强东在各大媒体畅谈社会责任时的深沉形象，我一直觉得，买京东最放心！



这一天，我却在京东买到了假货。

先介绍一下这个假货，我在京东全球购购买了美国Comfort U 护腰枕，京东标价人民币1489元,美国官网售价109.95美元。而商家实际卖给我的是一个标识为Contour U 的护腰枕，美国官网售价33.6美元。

也就是说商家用一个人民币212元的枕头，冒充人民币700元的枕头，再以人民币1489元卖给中国消费者。

收到枕头第一时间，我拍了清晰的货品照片发给商家，告诉他，到货根本不是Comfort U 枕头。

商家从外观、品牌、重量等各个方面，向我论证，这个就是Comfort U枕头，甚至在我指出"广告介绍Comfort U枕头重量为9.7磅，而我收到的枕头标明是7.4磅"后，商家解释说，9.7磅是枕头加快递包装盒的重量。

产品的广告，在介绍产品重量时，居然包含快递盒子的重量，这种解释也是醉了，但是商家坚持说，寄给我的就是Comfort U枕头，不能退货。

商家为了证明他们一直卖这个产品，给我截屏并发了他们的销售列表，这款狸猫换太子的枕头，他们在京东全球购平台卖出去好多！

我登陆美国网站，下载了Comfort U枕头和Contour U枕头的介绍发给商家，商家看到证据确凿才放弃继续狡辩，说可以退货退款。

以次充好，赚取暴利，然后一个退货退款就万事大吉了吗，这种黑心商家不惩治，他们无成本售假，还要害多少人？

京东全球购可是“正品保证”、“假一罚十”哦！我向商家提出，售假必须“假一罚十”，商家轻松回答：“我们发错货了而已。”





**Sponsored**  
**Moonlight Slumber Comfort-U**  
**Total Body Support Pillow (Full**  
**Size)**

by Moonlight Slumber

**\$109.95** ✓prime

Get it by **Monday, Mar 12**

FREE Shipping on eligible orders

★★★★☆ (769)



**Bluestone Full Body Contour U**  
**Pillow - Great for Pregnancy**

by Bluestone

**\$33.60** ✓prime

Get it by **Monday, Mar 12**

FREE Shipping on eligible orders

9 offers from **\$30.24**

★★★★☆ (39)







订单编号	贷款金额	商品名称	订单金额	贷款金额	备注
71648487062	1359.00	美国直邮 Comfort U 全身支撑枕 孕妇枕 护腰枕 宝宝护睡枕头	1489.00	1359.00	满返
69791608245	1459.00	美国直邮 Comfort U 全身支撑枕 孕妇枕 护腰枕 宝宝护睡枕头	1489.00	1459.00	满返
62863711974	1469.00	Comfort U 全身支撑枕 孕妇枕护腰枕	1489.00	1469.00	满返
49321296554	1474.00	Comfort U 全身支撑枕 孕妇枕护腰枕	1489.00	1474.00	满返
46865051147	1474.00	Comfort U 全身支撑枕 孕妇枕护腰枕	1489.00	1474.00	满返

找京东主持公道！

我联系京东客服，投诉不法商家。

## 万万没想到，最大的无赖，原来、其实是京东！

漫长的细节略过，和京东客服交涉的情况简述如下：

1、向京东客服官方微信，详细递送了与商家交流的所有信息资料，包括真假产品信息，客服说做了详细备案，会有专员联系我。

2、京东专员电话我：“你的订单解决方案是，商家发错货了，你可以退货。”我问京东客服，可有看我与商家的沟通记录？她说“没有，商家说发错货了。”

任我拿出任何证据，京东客服一口咬定商家发错货了。

我提出要投诉她不称职，她完全无所谓，说：“我的工号51162，无论你怎样投诉，最终还是回到我这里来的，就这个结果，不会改变。”

3、我继续拨打京东客服热线，投诉商家、投诉京东客服，接线客服说：“请相信京东，相信刘强东。”

4、京东再来电，居然、果然还是那位51162，她说：“你再怎样投诉，就是这个结果”。我投诉51162，居然由51162处理我的投诉，京东甚至连面子功夫都懒得做，正如51162所说，“你投诉也没用，终归回到我手里。”

5、我继续投诉京东玩弄客户投诉，期间多次询问京东客服：“京东承诺假一罚十，是罚商家，还是罚京东？”

所有回答都是：“不知道。”

6、看来京东是铁了心地要包庇售假商家了，我依靠政府吧！

7、拨打12315，消协专员说：“网购没有发票，我们不受理，而且京东不是上海公司，我们不管。”

8、查到了京东注册在宿迁，拨打宿迁12345，至今没有回复，但是告诉了我，京东只是把客服公司注册在了宿迁，要投诉京东得去北京。

9、打北京12345投诉，几天后，北京某部门电话我，京东全球购和京东不是一家公司，那家公司注册在香港，中国大陆管不了，要投诉，可以去香港找司法部门打官司。

10、同一天，京东客服来电话，回复我屡次的投诉，明确告诉我：“我们没有看你递交的资料，商家说就是发错货了，你可以退货。”

11、我与商家的信息对话，商家欺骗人的部分，居然被京东数据后台处理抹掉了，商家的虚假广告信息也被抹掉。（本宫早有预感，提前截图保存了）

京东，你够赖！我服了你！

刘强东如此周密地布局，让客户投诉找不着北；京东员工如此缜密地培训，团结一心，坚决保护不法商家抵御消费者投诉，有京东保驾护航，商家们真的可以放心心卖假货！

我治不了京东的无赖，我希望可以告诉广大消费者，京东耍无赖！

大家有了维权意识，做力所能及的努力，世界未见得马上会变，但总有了改变的可能和希望吧！

掌链传媒·第一物流网记者 周艳青

### 版权声明

本文仅代表作者观点，不代表百度立场。

本文系作者授权百家发表，未经许可，不得转载。

阅读量：127

1

1

分享：



扫一扫在手机阅读、分享本文

相关频道：  
新闻首页 (<http://news.baidu.com/>) | 个性推荐 (<http://jian.news.baidu.com/>) | 百度传媒  
(<http://media.baidu.com/>) | 百度新闻客户端 (<http://app.news.baidu.com/>)

京公网安备11000002000001号 互联网新闻信息服务许可 (<http://news.baidu.com/licence.html>) ©2018 Baidu 使用百度前必读 (<http://www.baidu.com/duty/>) 百家协议 (<http://news.baidu.com/z/resource/baijia/rule.html>)