

# 淘宝商城昨晨爆发“千商大战”

## 七千小卖家深夜“集结”，淘宝称已经报警

淘宝的团购平台聚划算网页一度无法打开。(网络截图)



□据《北京晚报》

10月10日,淘宝商城公布了2012年度商家招商续签及相关规则。由于对淘宝商城大幅提高服务费和保证金的做法不满,11日晚上,数千卖家组织起来,通过恶意购买的方式联合攻击一些大卖家,导致对方将商品下架。12日凌晨,淘宝商城发布公告称,已经就此次有组织攻击行为报警。

### ▶▶ 淘宝商城大幅提高收费标准

淘宝商城的盈利模式是向企业收取技术服务费,具体为成交额(不含邮费)×商品对应的技术服务费率+技术服务费年费。10月10日,淘宝商城将以前每年6000元的技术服务费提高至3万元和6万元两个档次。另外,淘宝商城还建立了一套商家违约责任保证金制度,商家进

驻淘宝商城将根据所经营或者代理的品牌缴纳履约保证金。商家一旦有达到一定程度的违约行为,将扣除至少1万元的保证金。

淘宝商城提高收费标准,导致商家不得不将大量资金交给淘宝商城,一些资金规模小的商家面临流动资金减少的问题,

严重影响营业收入。记者了解到,早在9月份,一些论坛内就有传言,淘宝商城将提高技术服务费到3万和6万元,服务费率与营业额挂钩,月营业额不足35万元的将不再续签。9月20日,淘宝商城对此进行辟谣,而上述部分传言在10月份正式变成了淘宝商城新政。

### ▶▶ 中小商家不满“淘宝新政”

淘宝商城关于提高卖家收费标准的新政引发了卖家的不满,他们通过QQ和YY聊天工具进行集结。在YY聊天室内,有卖家成立新群“淘宝商城新政策讨论会”,口号是“力争到底,讨出血汗钱”。组织者还成立了宣传部、执行部、接待部等部门,召唤对淘宝商城新政不满的卖家共同商讨对策。

11日晚上,数千中小商家开始对淘宝商城大卖家进行恶意攻击,攻击的方式为拍商品、给差评、拒绝付款,就是集中购买一间商铺的商品,购买完成之后付款,并给予0分或1分的评价,然后马上申请退款。组织

者首先选择攻击目标,然后将购买链接发至YY群,召集大家进行集体攻击。截至11日晚上12时,“淘宝商城新政策讨论会”YY群已经约有7000人同时在线,受到恶意购买攻击的商家包括“韩都衣舍”、“优衣库”、“七格格”等淘宝商城大卖家,恶意购买一度导致这些卖家的大部分商品下架。统计数据显示,截至11日晚上11时10分,“欧莎”家近30天退款总次数已达19402次,“韩都衣舍”家13985次,“七格格”家6769次,“百分之一”家17601次。“淘宝商城新政策讨论会”的主要参与者11日夜表示:“今日

的活动只是序幕,明天和后天还将继续进行。我们是通过这种方法表达对淘宝商城霸王条款的不满。”

11日晚11时许,淘宝商城的聚利时流行手表专卖店内,多数热卖商品均显示“下架”。不久后,如优衣库网络旗舰店、七格格女装等淘宝商城大店,也相继出现大批热卖产品下架的情况。通常情况下,产品下架是因库存不足所致,在淘宝网上,如果买家拍下某件商品,该商品的库存将减去买下的数量。据一些店铺的客服称,此次商品突然下架是因为有人恶意购买。

### ▶▶ 大卖家紧急启动客服引导应对

淘宝商城“韩都衣舍”的负责人赵迎光在新浪微博上表示:“这些人因商城规则调整而恶意报复。我要说,我们作为普通的商家,何罪之有?凭什么要砸掉我们1000多

口人的饭碗?你们要吃饭,我们也要生存!这是一种非理性的行为……”

受到攻击的大卖家紧急启动了客服引导的购买方式应对恶意购买行为,一些卖家

在昨天凌晨2时许,恢复了店内的交易链接,多数产品已恢复正常交易状态。但最先遭到攻击的“聚利时”却迟迟没有动作,其店内大部分时尚手表仍处于下架状态。

### ▶▶ 淘宝商城强势回应

在商城部分大卖家遭遇恶意购买后,淘宝商城相关人士表示,“淘宝新政”遭到一些服务质量不高、经营状况不佳的商家的反对,这些商家不在自身经营能力上寻找原因,而将问题归结为淘宝商城规则调整。他们通过恶意抢拍正常经营商家的商品而不付款的形式,逼迫这些商家终止运营。淘宝商城不会因为威胁、恐吓而放弃原

则,将对假货采取零容忍态度,以保障商城品质。同时,淘宝商城会全力保护被攻击的商家,不会让诚信商家利益因“恶势力”的存在受到任何损伤。据悉,相关举措会在后续出台。

12日凌晨,淘宝商城发布公告称,11日晚上商城确实发生了持续数小时的有组织恶意攻击行为,导致部分合规经营的淘宝商

城店家的正常经营受到严重干扰。“有证据表明,这场攻击是一群号称‘淘宝小店家’的人士在刻意操纵,企图逼迫淘宝商城改变刚公布的2012年度商家招商续签及相关规则。”公告称,淘宝商城已经就此次恶意攻击行为向警方报案,并将会采取技术手段,为正常经营受到干扰的合规店家提供相应的帮助,使其尽快恢复交易。

### 马云微博表态: 选择了就必须去做

中国经济网北京10月12日讯 反淘宝联盟的战火不断蔓延,据一名参与淘宝“暴动”的商家透露,反淘宝联盟今晨开始再次聚集在YY语音(一种网络聊天工具)上,同时在线人数已超过1.3万人。而今日阿里巴巴的掌舵人马云也在微博上明确显示了自己的态度:选择了就要去做!

从昨天晚上持续至今的淘宝商城品牌商被恶意攻击一事目前尚在持续。淘宝商城官方于今天凌晨发表官方声明,称“鼓励商家为消费者提供高品质的商品和服务,同时旗帜鲜明地反对假货、水货,反对劣质商品,反对一切低价恶性竞争的行为”。阿里巴巴集团董事局主席马云也在早晨发布微博称,一生中总有那么一些时刻,我们需要鼓起勇气去作选择。而这些选择不仅不符常理,违背理性,甚至离经叛道、得罪亲友。即便如此,我们可能还会一意孤行!因为我们相信自己的决定,我们做了最该做的事。今天在中国,做商人难,做诚信商人更难,建立商业信任体系上加难。但选择了就必须去做!这是希望所在!

今天下午,阿里巴巴集团董事局主席马云再次发表微博:“公司想挣钱是正常的,不想挣钱是不正常的。淘宝经历了9年不正常!9年来我们从未考核过淘宝收入,从未要求过淘宝一分钱的利润。今天也没!赚钱不是我们的目的。我们不是道德模范,但我们确实想在中国做一家不同的企业。我们全心帮小企业因为我们懂那种痛。但不是人人从商会挣钱,商业是门严肃的学问。”

据每日经济网消息,互联网分析师张明指出,淘宝商城新政有五大方面影响:1.保证金、技术服务费上涨10倍,斩断中小卖家的希望;2.贫富差距加大,淘宝商城开始分裂;3.垄断造成淘宝商城权力过大,平台依赖性过强,选择面过窄;4.淘宝商城已经成为中国互联网最挣钱的机器;5.善待中小卖家,各方冷静理智处理。也有观点认为,淘宝商城的举措可以帮助市场规范,卖家们的抗议行为已经触及了法律边缘。

对于卖家的行为,淘宝商城表示,愿接受任何对于规则的看法和建议,但不能容忍因有不同意见去侵害无辜商家的暴行。“商城的今天,是无数商家用心经营和消费者用消费行为投票的结果。我们将会用一切手段来捍卫对品质和服务的坚持,也坚信这是所有正当经营商家和消费者的共同选择。”

据悉,此前淘宝商城调整搜索规则一事也曾曾在卖家中掀起轩然大波,不少卖家抱怨生意难做。全国11个省市近300名卖家聚集到杭州,要向淘宝商城讨要说法,并要求淘宝商城恢复原有的按照商品上下架时间排序规则。最终马云依然不为所动,坚持了此前的规则。



马云的微博。(网络截图)