

“双11”临近,电商平台“二选一”话题又热,商家吐槽被迫做选择题的经历——

“两天内关闭在竞争平台的店,不然将采取措施”

■本报记者 任翀

随着今年“双11”临近,电商平台的“二选一”话题又热起来,并且出现了新现象:以前,往往是一家平台“投诉”另一家平台,被投诉者沉默不语;今年,天猫、京东、拼多多等多家电商平台均主动发声,表达他们为“二选一”的态度。有的平台说“二选一”是伪命题、是博眼球的“碰瓷”炒作;有的平台说“二选一”涉嫌垄断,绝对存在。

这是不同平台间的“口水战”,还是真实存在?记者联系到自认为被“二选一”的商家代表刘先生,听他讲述近日的遭遇。

接到“关店通知” 须做“二选一”这道题

在同意接受采访前,刘先生顾虑重重:“要是被平台知道,我就完了。”只有在记者答应他隐去具体平台信息和品牌信息后,他才开始讲述。

“在各平台启动‘双11’预热时,甲平台与我们对接的工作人员来电,要求我们在两天内关掉在乙平台上的店,不然就要对我们采取‘措施’。”刘先生称,他们在多个电商平台开有官方旗舰店,其中甲平台和乙平台的销量总额超过9成,不过甲平台的销量是乙平台的两倍。本来多个平台做生意对品牌来说是件好事,不料在今年“双11”前接到“关店通知”,必须做“二选一”这道选择题。

“只给我们两天时间考虑!”刘先生觉得,且不说“二选一”本身是否合理,甲平台工作人员给出的时间期限就很不合理,“我们不是小企业,任何决策都要经过内部讨论。甲平台和乙平台对我们都很重要。接到通知后,我们一边讨论到底要不要关店,一边派员工前往甲平台总部,希望与其工作人员当面沟通,多给些时间。没想到,甲平台工作人员避而不见。”

刘先生说,由于时间太短,品牌无法做出“选谁”的决定,“假设我们公司有一百个员工负责电商业务,其中90个员工是为甲平台和乙平台服务的,按照2:1的销售比例,即60个员工为甲平台服务,30个员工为乙平台服务。无论关掉哪家店,都会影响数量不少的员工。虽然甲平台目前的销售额不少,但我们在乙平台的发展势头也不错,放弃哪边都对我们不利。开门做生意,为什么只能限定在一个平台呢?”

搜索排名大跌 试图沟通得不到答复

因没有按时关闭在乙平台的旗舰店,刘先生很快体会到甲平台工作人员所说的“措施”是什么。当消费者以品牌关键词在甲平台搜索商品时,排名靠前的产品均来自经销商,官方旗舰店排名很靠后,“这肯定不是自然排序的结果。自然搜索排序是综合销量、服务、评价等各种因素得出的结果。按照我们的经营情况,应在自然搜索中排名靠前,绝不可能在两天内一落千丈!”刘先生还试图与甲平台工作人员沟通,却得不到答复。

“流量对品牌非常重要。甲平台的自然搜索结果变成这样,肯定影响销售。尤其在以往‘双11’活动中,一天的销量是平时一个月的销量,我们早就开始为今年‘双11’备货。现在甲平台几乎断了我们的‘生路’,乙平台的生意虽然越来越好,但没法一下子消化那么多产品,库存压力非常大。”刘先生预估,受这次“二选一”冲击,品牌在甲平台的“双11”销售中可能会缩水9成。

炒作“二选一”是某些企业用来竞争的常态手段,一些正常的市场行为乃至最朴素的商业规则被笼统地异化为“二选一”。



几大电商平台对“二选一”各执一词

是商业规则,还是“排他性交易”?

■本报记者 任翀

“二选一”的说法并不是今年第一次出现。早在2017年,京东还为此将天猫告上法院。面对今年“双11”前的“二选一”争论,天猫、京东及电商行业新秀拼多多各执一词。

“二选一”最受伤是商家

阿里巴巴公共关系委员会主席王帅认为,炒作“二选一”是某些企业用来竞争的常态手段,一些正常的市场行为乃至最朴素的商业规则被笼统地异化为“二选一”。京东集团提供的官方声明称,《电商法》《反垄断法》等明确,强迫商家“二选一”是违法行为,并认为在“二选一”中,“受伤最深的不是京东,是那些没日没夜为生活奔波忙碌的商家,平台资源稀缺更应鼓励商家多渠道、多平台发展,而不是用各种手段威胁打压。”拼多多联合创始人孙沁认为,“二选一”的本质是利用市场支配地位实施“排他性交易”,即大平台要求商家在稍大一些的平台和稍小一些的平台之间“站队”,并对被迫选择的商家附加各类强制条件。

王帅说:“平台组织大促活动投入大量资源和成本,也有理由要求商家品牌在货品、价格等方面具有对等力度,以保障消费者权益。平台不是土豪,大促活动的各项资源天然稀缺,只能向最有诚意积极参与活动的品牌商家倾斜,这是最朴素的商业规则。”

孙沁认为,“二选一”不能简单解读为“朴

素的商业规则”。他举例说,有平台为“双11”举办专场营销,选择30个产品重点扶持,活动商品的起步佣金为5%,即商品进入专场营销后获得平台重点推荐和引流,但成交额的至少5%归平台,“对消费者而言,东西还没开卖就可能贵了5%。如果商家愿意签订合同,也可以视为‘平台与商家间互相选择的正常市场行为’。可在实际操作中,有的平台将‘企业参与大促专场营销’与‘不得去其他平台参加双11’或‘必须通过社交平台炮轰其他平台’等要求绑定,这就不是正常的市场行为了。”

有平台将“二选一”包装成看起来互惠互利的约定,“看上去是平台为品牌提供温情脉脉的经济补贴,背后却隐藏着不参与就‘下架封店’的技术暴力手段。”孙沁透露,自去年10月以来,电商“二选一”现象愈演愈烈,仅拼多多就有超过1000家知名品牌旗舰店受波及,受影响的中小型品牌数以万计。

竞争不能伤害到消费者

《电子商务法》起草组成员之一、对外经济贸易大学教授王健认为,不能将正常的商业双向选择都称为“二选一”,有些“二选一”是平台出于竞争考虑,要与商家建立独家关系,“这与市场中,经营者彼此间选择独家经销是同一道理,这是企业在竞争中保护自己的方法。”

清华大学五道口金融学院副院长田轩认为,独家交易存在的争议在于,“如果平台强迫商家独家合作,就涉嫌不正当竞争;如果交易

甲方工作人员与品牌的交流主要靠电话,取证难度不小。即便有合作合同,品牌也觉得举证难。刘先生承认,为了吸引更多消费者浏览店铺,除了自然搜索结果引流外,他们也向甲平台、乙平台等各大大电商平台购买流量,即花钱参与这些平台的一些活动,增加品牌和店铺的曝光率,“从以前的合作看,购买流量的效果能直接体现在店铺浏览率和转化率(即消费者浏览后下单购买比例)上,我们觉得这些合作是有效的。但现在,

的环境优美的马路上能席地而坐……“服务企业不能局限在办公楼内,安全有序的城区环境是营商环境的底线保障,干净整洁的市容市貌则大大提升了企业办公的舒适度。”洪明锐说,街道在细微处下足“绣花功夫”,在全市创新了一系列工作机制,织就精密管理网络,为企业和员工打造了安全、舒适、宜人的楼外环境。

被用在室内的地面打磨机开上了商圈的马路,环卫人员在路面上不间断守候巡查,街道辖区内街面形成了全天候、无死角的清洁保障;从街道书记、主任到机关干部、居民区负责人,人人都是“路长”,各司其职,管理力量深入到店区“神经末梢”;创新“赛马”机制,组织第三方力量,将商务楼宇周边外卖车辆管理得井然有序;创新“电管家”、“智能小区”门禁系统等新技术手段,打造了一方平安社区;在寸土寸金的辖区内挤出空间,建立可供共享单车停放的“蓄水池”,在规范共享单车乱停放的同时,解决了居民出行难题……

静安寺街道自2008年以来连续被评为上海市平安社区,2016年起连续三年被评为上海市平安示范社区,在群众安全感满意度测评中多次居于静安区第一;连续10年来,在全市216个街镇市容环境公共满意度测评中21次获得第一名,蝉联全国文明城市、上海市文明社区十二连冠。

商圈的综合环境好不好,工作生活在其中的人最有发言权。曾有某大型外企因业务扩展需要,打算搬到别的地方,但员工不同意,几名外籍高管也投了反对票,因为他们舍不得这里的综合环境。

取证难度不小 商家无奈放弃维权

既然认为被不公平对待,为什么不选择法律途径解决?刘先生觉得“非常难”。

他解释,从自然结果看,他们的品牌仍能从甲平台上搜索到,只是排名靠后,“我们觉得不是自然搜索的结果,但甲平台咬定是,后台数据都在他们那里,我们拿不到证据。”此外,

静安寺商圈让企业“来了不想走”

午可满足6000名白领的用餐需求。食堂只是白领就餐的选择之一,在街道的支持与监管下,各种层次、各种口味的美食店在商圈层出不穷,给白领带来丰富且卫生的选择。

大力满足白领基本物质需求同时,静安寺街道还为白领们打造了一个身边的精神家园。街道在上海最早推出“白领学院”,午间训练、晚间书法、健身房低价共享等时尚课程送到白领身边,不少热门课程名额放到网上瞬间被秒杀;近年,街道引入上海市文联、中福会少年宫、上海歌剧院、上海戏剧学院、华东医院、华山医院、雷允上医馆等10多家文化健康单位,成立了“文化共同体”,将更多优质资源送到白领身边。“真正的社区是可以安放心灵的,其终极意义的形态,就是静安寺街道正在打造的文化社区。”复旦大学国际关系与公共事务学院教授刘建军说。

对人才特别是高端人才,更大的吸引力则在于获得更多的机会与更高的认可。通过新的社会阶层人士联谊会、新侨驿站、职工之家、学雷锋志愿服务站等楼宇党群工作平台,街道团结凝聚商圈骨干人士在联谊联谊、志愿服务、学习交流、自治共治等方面发挥积极作用。如,商圈新联合会长期被区委统战部选派至奉贤区挂职,多位楼宇新侨获评“商圈工匠”“静安智慧女性”等荣誉称号,外企业党员获评“上海市优秀志愿者”。在街道的挖掘与推荐下,5家外企负责人先后获得了上海市白玉兰纪念奖,多位企业负责人获得过区杰出人才、领军人才、拔尖人才、青年英才等称号。

“服务企业不能局限在楼内”
金发碧眼的外籍员工可以安心骑着共享单车上班,白领加班再晚走在路上都是安全

“二选一”不能简单解读为“朴素的商业规则”。如平台将“企业参与大促”与“不得去其他平台参加双11”绑定,就不是正常市场行为。

双方合作是自愿作出选择,那就是企业对自己产权的保护,防止出现不承担任何成本就使用资源获得收益的“搭便车”行为。”他认为,“独家交易”是个中性词,“作为一种商业合作的相互选择,企业有权决定和谁合作或不跟谁合作,不是选边站队。如果商业行为涉及法律规范,需要执法部门的专业判断。”

不过,对于利用市场地位或技术手段,用较隐蔽的方式强迫商家、品牌进行“二选一”的行为,也不能姑息。

上海金融与法律研究院研究员刘远举认为,今年1月1日起施行的《反不正当竞争法》修订版特别新增关于限制互联网不正当竞争行为的条款,其第12条明确规定,“经营者不得利用技术手段,通过影响用户选择或者其他方式,实施妨碍、破坏其他经营者合法提供的网络产品或服务正常运行的行为”,该法条还列举具体的违法行为,包括不得“恶意对其他经营者合法提供的网络产品或服务实施不兼容”等。对照法条看,如果电商平台在参与市场竞争时,其竞争对抗性伤害到消费者利益,就涉嫌滥用市场支配地位进行不正当竞争。

中国政法大学司法改革研究中心研究员王琳认为,《电子商务法》明确规定禁止“二选一”,所以在电商大促中隐蔽的“二选一”方式既是对平台和商家的考验,也是对法律权威和司法公信的大考,“相信司法的介入和个案的公正能及时终结垄断业态下的‘二选一’。”

我们店铺的浏览率和转化率明显下降,我们认为甲平台用技术手段阻拦流量,可他们不承认。这和自然搜索的数据由甲平台提供一样,他们说什么就是什么,我们无法求证。”

此外,“双11”太忙也是无限维权的原因之一。“‘双11’对品牌来说就像打仗,所有人都在忙备货、物流、技术支持。今年甲平台又‘搞事情’,我们只能加大马力做好乙平台和其他渠道的销售。至于以后,真不知道该怎么办,只能走一步看一步。”刘先生对此很无奈。

对标对表 抓细抓实 以学促干

(上接第1版)“理论创新每向前一步,理论武装就要跟进一步。”华东政法大学党委书记郭为禄表示,要充分借鉴运用第一批主题教育成功经验,把强化理论武装贯穿主题教育全过程,以法治理论创新引领法治实践,确保把主题教育抓出特色、抓出实效。

华政正是对标这方面尚存的差距,在多个维度以学促干,着力提升服务能力。他们大力推进“中国法治战略研究中心”智库建设,已有200余项智库成果获省部级以上部门采用或相关批示;同时以校内专门研究机构为平台,参与或主持参与《上海市推进科技创新中心建设条例(草案)》等多部地方法规的起草论证,切实推动解决科创问题;此外还对长三角区域一体化发展新任务,与杭州市人民政府合作成立互联网法治研究院,并积极探索成立长三角法治研究院。

大学头脑,城市智慧。主题教育期间,不少高校主动服务社会发展的指针,都导向长三角腹地,作纵深拓展。上海工程技术大学对接“G60科创走廊”发起成立长三角高水平特色地方高校创新联盟,为“G60科创走廊”建设提供技术人才支撑;同时依托全国地方高校新工科建设牵头单位、全国应用型大学示范样板

热线单日4500通!今年进博会“热度”更高

(上接第1版)968888还与12345市民服务热线建立双向联动机制。为了做到“问不倒”,热线还组建了一个不断扩容的知识库。“热线的接通率始终保持在90%以上,及时

记者手记

虽然不排除部分“二选一”有“碰瓷”嫌疑,但近年来不少商家都称有过刘先生的遭遇;连某些互联网平台的地推业务员(指直接对接品牌和商家的工作人员)也说,公司内部不会对“二选一”明文规定,但大家心知肚明,“品牌、商品是平台竞争的重要组成部分,平台当然更优待‘忠心耿耿’的商户;而对‘三心二意’的商户,就算不惩罚,也不会优待。让对接的商户选择‘独家经营’,是一条对地推人员不咸不淡的绩效考核标准。”

电商平台的“二选一”操作手段越来越隐蔽。不过,我们并不能因为取证难,就任其潜滋暗长或简单视为“炒作”。平台与企业合作“依合同办事”是最基本的原则。现代商业并不排斥“独家代理”“独家合作”,“独家”的内容只要写入合同,当事双方都要遵守;如果合同里没有排他条款,平台就没有理由要求合作

其实,面对“二选一”问题,电商平台可以借鉴移动支付市场,眼下,只提供一种移动支付方式的商家越来越少,大部分商家同时支持支付宝和微信支付。对商家来说,改善消费体验必须根据消费者的需求提供服务。支付宝和微信支付有竞争,但如果商家坚持“二选一”,会直接影响消费体验。所以在移动支付市场,几乎看不到“二选一”,因为消费者不会答应,商家就不敢答应。

消费者喜欢百花齐放的市场,也盼望在公平公正的市场环境中选购。格兰仕此前“投诉”天猫“二选一”的声明中,有一句话说得好:“社会各界应维护公平营商环境,消费者才是我们共同的衣食父母。”如何处理好与合作伙伴、竞争对手的关系,如何更好地服务消费者,值得所有互联网平台思考。

值得一提的是,年年热议的“二选一”也给司法机构和监管部门提了个醒:做好政策和司法储备,解决新问题。“二选一”问题上,往往“口水仗”多,司法判例少。就算企业诉诸法律,大多也不了了之。原因之一在于互联网行业技术门槛高,要证明平台涉嫌不正当竞争不容易。比如在刘先生的遭遇中,他觉得自己甲平台“做了手脚”导致搜索结果异常;可甲平台到底有没有“做手脚”,却不是只看搜索结果就能判断的。

互联网是新兴行业,数字经济是新生命力,既要为它们营造良好的发展环境,也要叫停其中的不和谐现象。司法机构和监管部门有必要关注并研究“二选一”行为,支持企业通过法律途径解决争议。

一个积极的信号是,在今年“双11”前,持续数年的京东起诉天猫借商户“二选一”滥用市场支配地位纠纷一案有了新进展——最高人民法院将该案归北京高院审理。希望不久后的审判结果能让争议双方,也让全社会更好地厘清商业规则与不正当竞争的界限。

多,奖项级别最高的沪上高校之一。开门办思政,请来“师傅”,当“学生”。在洋山港四期“无人化码头”现场,上海立信会计金融学院校友、上港集团副总舵手怀瑾讲述自己见证的码头作业如何从劳动密集型走向自动化智能化,为师生们上了一堂生动的主题党课。序伦书院大一新生王辰雪说:“如何将纸上谈兵化为真枪实弹,从奉献、拼搏、科学,进取到服务大局精神,洋山港为我们青年提供了最好的样本。”物流专业大四学子史进说:“深深的自豪,沉沉的重任。希望通过学习实践,成长为国家需要的物流人才,为港航建设贡献一份力量。”

作为唯一从教育系统参选并诞生的“上海工匠”,陈璐则回到上海旅游高等专科学校,加入她母校“奋斗新时代、职教新作为”匠心育人思政课行列,与慕名前来的职教同行一道传习“劳模”经验,弘扬工匠精神。下一步,旅专在“工匠劳模进校园”校外育人平台上,还将开展新进教职工专题培训等,教师思政与学生思政一起抓,提升应用型高校人才培养质量。

世界冠军也来开“金课”。根据总书记指示精神,上海体育学院围绕“体育强国·健康中国”方略开设“冠军思政课”系列课程,围绕中国乒乓球发展历程,力邀老中青三代乒坛冠军打磨“伟大工程”示范党课,通过“讲道理”与“讲故事”、“讲体育”与“讲德育”相结合的方式,立足思政课主阵地,把新时代新思想讲深讲透。

经接近7万通,平均每位话务员日接机量达到120余个,单日最高呼入量可达到4500余通,968888依托云呼叫中心技术,可为用户提供集电话、移动电话、在线客服、E-mail、短信、App等一体化的综合信息服务,电话接听与在线客服的业务量之比目前是7:3。

不能因取证难让「二选一」潜滋暗长

任翀