

□ 记者 章炜

“客服说账号没问题，叫我等七天，等了半个月，账户还是没解封。”近日，有市民向《上海法治报》反映称，自己在盒马 APP 上无法下单，与客服多次沟通，对方均表示不清楚被限制的原因，也无明确的解封时间。令人困惑的是，客服一边称“账号正常”，一边让用户尝试卸载重装、更换账号等办法，却均告无效。“如果我有违规行为导致账号封禁，那没话说，但客服说账号一切正常，那为什么下不了单？”

账号被限制下单，充值余额成“冻资”

上海市民李女士是盒马的忠实用户，她家附近就有一家线下店，为了方便购物，还花了 258 元买了 X 黄金会员。7 月中旬，她发现自己在盒马 APP 上突然无法下单，“我打电话给盒马，客服表示核实到账号一切正常，一会说是网络问题，一会说过几天试一下，一直没有确切的原因与解封时间。”李女士尝试了半个月，发现还是无法下单。“客服还叫我卸载 APP，再重新装上试试，结果还是不行。”

李女士的遭遇不是个例。消费者徐先生向记者反映称，7 月 31 日，他使用盒马 APP 下单时发现账户被提示“账号异常，无法下单”。“我问盒马，他们一直说账号正常，是系统问题，叫我等待七天再试。”然而七天后依然无法下单。徐先生表示，在这个账户上，他绑了一张单位发的礼品卡，还有 597 元的余额，但被封禁后，线上 APP、小程序等，线下门店都用不了这张储值卡。

在客服的提示下，徐先生还曾尝试换账号下单，但系统还是提示“无法下单”。“要是这个地址，用女朋友的账号也不行，重新注册一个新账号都没办法下单。”徐先生表示，自己是多年的盒马会员，日常买菜全靠它，现在突然用不了，严重影响生活。他多次要求平台恢复账户功能，均无明确答复。

针对多次退款客户“隐性封禁”？

为何在未通知用户的情况下就直接冻结了账户？针对消费者的疑

律师说法

上海市通浩律师事务所高级合伙人陆建律师表示，购物属于消费者与商家之间建立买卖合同关系，而合同的成立需要要约与承诺两个环节。根据《民法典》规定，要约是提出明确具体的条件希望与他人订立合同，对方如果全部接受，就是承诺。一旦承诺，要约人就要受到要约条件的约束。超市将商品明码标价陈列，明确展示了商品的种类、价格等合同主要条款，这就是要约；顾客一旦采购就是承诺，超市有义务按此价格出售商品。这就是买卖合同订立与履行的过程。

消费者注册了盒马 APP 账户，



问，记者近日联系盒马，客服表示，无法核实账号被封禁的具体原因以及解封时限。“客户的账号排查无异常，无法核实到被限制的原因，对于充值款，可以升级到专员处置，再进行资金返还。”次日，盒马客服专员告诉记者，已经解除了徐先生的账户限制，但对于限制原因仍未作出解释。

记者发现，在小红书等社交平台，有不少用户反映盒马账号被封禁的问题，客服的回复大多为账号没有问题，要求客户继续等待。

记者注意到，多位用户反映，账号被限制前有过“仅退款”记录。一名用户表示，自己是多年的盒马会员，7 月初突然发现账号被封，多次与客服沟通，被封禁的问题还是未解决。“因为生鲜质量问题，近期有过几次退款。但是奇怪

的是，有一次，我在线下门店买了一个榴莲发现熟透了当场退货，结果在 APP 系统中也被判定为‘仅退款’。”

徐先生坦言，自己最近确实有过退款行为，但他强调，都是正常退款。记者从其交易截图看到，6 月 -7 月，他的账户有过九次“仅退款”，其中有三次是“错选多选商品”，其他六次为“商品质量”问题，理由为“外包装破损”“收到时已过期”等。其中金额最高的一次退款为 93 元的榴莲，理由为“买的是六斤，收到为四斤三两，打开是生的”。“我没想过要白嫖，都是发现生鲜商品有问题进行正常退款，而且系统里面只有‘仅退款’，没有退货退款的选项。”徐先生无奈地说。

李女士也表示，最近几个月，确实因为蔬菜不新鲜等问题有过几次小

金额的“仅退款”。“但这些退款都是系统经过审核同意的，是正常的售后。”近日，经过多日沟通，李女士的账户终于解封。但截至发稿前，对于消费者关心的“账号为何被限制下单”“解封流程”等问题，平台方面未作出回应。

平台管理与消费者知情权博弈

对于消费者账号被封禁以及因封禁引发的充值退款争议，浦东新区消保委日前曾指出，根据《民法典》相关规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。在账号封禁及充值退款问题上，若经营者未能充分证明消费者存在严重违约行为且符合用户协议中明确规定的封禁及不予退款情形，而擅自封禁账号并拒绝合理退款诉求，则可能构成违约，需承担相应法律责任。

平台是否会针对多次退款客户进行“隐性封禁”？记者查询到，为平衡商家权益保护与消费者体验提升，今年以来，多家电商调整“仅退款”功能。与盒马同属阿里生态、存在紧密业务协同的淘宝平台通过大数据分析，对高频退货（如短时间密集申请）、多次虚假退货记录的账号进行标记，限制其退款权限。此外，淘宝还建立了跨平台黑名单，联合其他电商平台建立恶意用户共享黑名单，例如频繁使用“材质不符”“质量问题”等理由但无证据的账号将被冻结权益。

“账户封禁背后，是平台管理权与消费者知情权、选择权的博弈。”有关业内人士指出，这些措施的调整的确有助于诚信商家抵御恶意退款，但平台也应加强配套监管，以更好地区分消费者是“恶意退款”还是“合理退货”，避免正常维权的消费者被误伤。

封禁账户应有明确、具体、合法的适用条件,保障消费者知情权

诉，也必然存在利用退货机制牟利的不良买家。商业规则就是在这样的博弈中不断完善,商家也应接受、包容这个不断完善的过程。

其二,判断买家的退货、质量投诉是否正常，不能简单地以次数多少或金额大小去判断。甚至在买卖关系中，商家不具有单方判定买家行为善恶的权利,其判定结果也不具有效力。也就是说,在该等情况下,商家无权依据自己的认识给买家贴标签、做分类,更无权对自认为行为不良的买家，采取账户封禁等拒绝下单的措施。

其三，当购物 APP 系商家自己控制的购物平台时，商家更有义务建

立公平、公正、公开的网购规则，慎重规制买家的某些恶意行为。封禁买家账户应有明确、具体、合法的适用条件；条件要公开，保障买家的知情权；当出现恶意的购物行为时，商家应通过有资质的商事速裁机构进行裁定。如的确属于恶意，再进行惩戒。

总之，我们不仅仅看到账户封禁的现象，更要探究封禁背后的缘由。希望在倡导诚信的基础上，逐渐完善平台规则，加快建立商事争议速裁机制,既保障买家的合法权益不受损害，也保护商家免受恶意行为的侵害。唯有如此，才能实现买卖双方的良性互动，促进商业环境的健康与和谐。