

# 感觉住进“黑店” 买家给商家差评 结果：订房者姓名电话入住情况全被公布

仅仅因为给了一个差评，就被商家把个人信息等隐私公布在网上。上海大学生吴雨（化名）和同学出门旅游了一趟，却带回了一肚子气。昨天，吴雨在向记者投诉无良商家的时候，甚至不敢使用自己的真名：“我们的身份证信息还在他们手上呢！我真想不通，逼着消费者不敢给差评，网上的差评制度到底还有没有用？”对此，网站表示，买家投诉恶意骚扰时要注意取证，尤其别忘了拍照截屏。  
本报记者 张梦麒

## 》买家投诉

### 玻璃窗有裂缝 到处蜘蛛网 红米粥莫名变白粥 价格还是15元

今年5月中旬，吴小姐和其他五位同学一起到云南旅游，提前上网预订房间时，看到淘宝上有一家位于泸沽湖的名叫某某小苑的客栈，图片拍出来蛮好看，描述得也很棒。”吴小姐说，这家客栈要求全额付款，“我们想大概一分价钱一分货，就答应了。”

5月中旬，吴小姐一行如期来到泸沽湖，入住客栈后，却发现和网页描述相差甚远。“两间房每间的窗玻璃上都有裂缝。”吴小姐说，“我住的那间房，马桶水箱连盖子也没有，冲水要把手伸进里面去按，找服务员结果说不影响使用，不肯给换房间。角落里、栏杆上，到处都是蜘蛛网，网上说有功夫茶具，可实际连个茶壶都没有。”

第二天早上，吴小姐和同学在客栈吃早饭。吴小姐和一位同学各点了一份15元的套餐，介绍上说包括一份红米粥和一份咸菜。“可是，端上来是白米粥，说红米没有了。榨菜也只剩一碟，我们问老板为什么只有一份？老板将榨菜一分二说，这不就是两份了？”……

吴小姐说，如果只是上面的那些问题，大家也不至于给这家客栈差评。”第二天退房的时候我们差点挨了老板的打。”

原来，与吴小姐一同出游的同学中有一对情侣，入住当晚，两人发生了一些争执，男孩躲进了卫生间，女孩推门想和他理论，谁知门一推，就直接从门框上掉了下来，把男孩砸在了马桶上。”

“第二天我们去赔，客栈老板张口就说门价值350元，安装费150元，运费50元，一共要550元。”吴小姐告诉记者，“如果门本身质量没有问题，被90多斤的女生推一下会说就倒？”推门女生觉得很冤枉，说了句“你们这是讹诈！”没想到老板就冲出来要打她，要不是两个男同学拦着，没准就被打了。那个女孩子感到害怕，就跑出了门。”

最后，为了不影响之后的行程，女孩的男友还是按客栈老板的报价赔了钱。这时，老板居然要求吴小姐一行“把跑掉的女孩子找回来给我当面道歉，否则不退你们押金！”无奈之下，女孩的男友代她道了歉，老板才勉强退回了400元的押金。

## 》差评之后

### 客栈“有对策” 不仅公开旅客姓名 连谁和谁住一起都写了出来

回到上海，订房的同学越想越生气，就在网上给了这家客栈一个差评。没想到，店家毫不手软，在回复中公布了同学们的个人信息，“还说姓名是某某和某某的一男一女住在一个房间里，打架的时候把门弄坏了……”

之后，吴小姐和同学向淘宝提出了投诉。第二天，淘宝客服在网页上删除了几位同学的个人信息。不过，记者发现，虽在评价处被删除了对差评的回复，商家仍在其店铺主页上，用玫红色字体发布了一大段“关于收到差评的说明”：

订房者某某（ID号），共订房2间，其中一间入住者为男女二人，晚上半夜在我客栈客房内淋浴间发生矛盾，冲突中撞毁卫生间铝合金门，

门框外框严重变形，玻璃碎裂，整个门及门框报废并砸毁马桶盖一个。事发后男方主动出来承认错误并表示愿意照价赔偿。退房时我客栈按照铝合金门所需的实际最低费用结账（未计马桶盖及影响后续销售损失），女方耍赖声称正常使用，双方无法达成一致意见。我客栈要求请村委或派出所等第三方给予公平协调，女方心虚，恶语伤人逃出客栈，男方主动承认是两人发生矛盾冲突导致毁门，手上有伤，门上有血迹。离店后订房者某某对预订的两间客房都给予报复性差评。开店以来首次遇到这么不负责任、不懂尊重别人的客人……

吴小姐看过这段留言，笑着说：“这和事实很不搭边。”

## 》网站回应

### 投诉恶意骚扰要注意取证

淘宝相关负责人陈先生告诉记者，随便公布买家个人信息属于恶意骚扰的一种。买家可发起恶意骚扰维权。维权成立，淘宝会对商家处以每次扣十二分的处罚，还会根据恶性程度对商家处以暂停营业，甚至关店等惩罚。”

与此同时，陈先生也提醒消费者，维权先要取证，“拍照、截屏，并

把证据提供给工作人员。”对吴小姐反映的问题，陈先生说，淘宝会进行进一步的调查。

“侵权的人理直气壮，维权的人胆战心惊。”吴小姐气愤地说，“网站是不是也应该再出台一些办法，对类似客栈、旅馆这种能够掌握顾客大量隐私信息的特殊商家，加强资质审核，并予以更加严格的管理呢？”

## 》E事

### 镜头之外的镜头 拍摄美食的“你、我、他”

本报讯 实习生 吴嘉川 记者 苏文俊“你站在桥上，看风景，看风景的人在楼上看你。”卞之琳的这首《断章》在吃货横行的年代也似乎有了新的注解。用手机拍下美食再发到网上分享，这种举动早已不是什么新鲜事。但是，在有些人的眼中，这些不停拍美食的人比食物更有趣。

于是一组专门拍吃饭前拍照人的照片在网上流传开了。这组照片源自网站“亚洲人拍摄食物照片”（Pictures of Asians Taking Pictures of Food），在这个网站上，网友可以自由上传自己所拍摄的那些吃饭前拍照的人。

#### 拍美食的人成了“主角”

点开这个名为“亚洲人拍摄食物照片”的网站，所有上传的照片按照月份排列，最近的5月份一栏已经有了200多张照片。图片中的主人公不再是那些饕餮美食，而是拿着相机或手机对准美食狂拍的“吃货们”。从拍披萨，到冒着热气的烤肉，甚至专心致志拍摄一只“卖相”不错的蛋，照片中人们乐此不疲地“拍着”，就这样在这些照片里与做饭的留学生们“合影”了。

在美国留学的小王看到这个网站笑着告诉记者：“我才知道还有这个网站，不过真的好有意思啊，我以前一直是拍好吃的，现在发现拍拍那些人也不错，因为看起来那些人的表情比美食更有趣。”在小王的社交网站个人主页上，有一个相册里一直放着许多在美国留学期间吃过的美食以及自己和室友制作的中国家乡饭菜，而现在，他说他更热衷于反拍朋友们拍美食的照片了。

#### 网友意见不一各有话说

如今，越来越多的“吃货”们更加喜欢用“随手拍”的形式在生活里记录一次次的美食大餐。拿出手机，拍餐厅、拍餐具、拍食物、拍朋友、拍饮品、拍账单……“吃货们借助手中的手机或相机，分享自己的美食快乐和生活点滴。镜头之下，舌尖之上——这些亚洲“宴照”所记录下来的，也不仅仅是食物，更是包



拍美食的人成了照片中的主角。

网络供图

罗万象、妙趣横生的生活。

不过，对于饭前拍照，无论拍的是美食，还是拍美食的人，网友们都有着各自的看法。

一位网友的摄影札记中写道：“有次拍到食物冷掉后，竟然有朋友去叫侍应换过一碟热的……如果我是厨师，应该为你这样细心欣赏我的食物的形态而高兴，还是因你拍摄而忽略我食物的味道而感到难过？外出吃饭，似乎已经变成在社交网站上分享的炫耀行为，而非享受和朋友相聚的时光。”但网友Linda则表示：“这和到景区留影一样，谈不上什么‘没见过世面’，要怪就怪我们的美食太诱人吧。哈哈。”

自诩为“上海吃货”的白领钱小姐告诉记者：“平时出去吃的比较多，拍了分享给朋友，他们下次也会去吃，这样也算多联络朋友之间的感情嘛，还有不认识的网友会来问我这是在哪里吃的等等，这不就是交朋友的一种好方法嘛。”钱小姐说她比较能理解这些拍照的人，无论是拍美食的还是反拍拍美食的人，她都觉得这是陌生人或者疏于联系的朋友间了解彼此的一种很好的方式。

当然，也有一部分网友对于“反拍”表示不理解，表示这样有被“窥”的感觉。甚至有网友表示：“光明正大地拍美食，总好过偷偷摸摸地拍人吧。”

### 首批微博社区委员出炉 网友期待“做包公”

本报讯 记者 朱莹“作为第一批普通委员之一，我正等着新浪派给我评判的case。”日前，首批新浪微博社区委员会名单出炉，据统计，为期10天的报名过程中共有逾5万人次报名普通委员会，3866人次报名专家委员会，最终专家委员会入选484人，普通委员会入选5000人，不少委员如网友“谁动了我的窝头”一样，正在翘首企盼自己第一个纠纷判定。

“虽然对这个委员会究竟能发挥怎样的作用并没有太多信心，但是我觉得这是一个很好的尝试，一个好的开端。”自新浪微博社区委员开始招募后，科学松鼠会成员、科普作家“瘦陀”就接到了服务专员的电话，

邀请他报名参与，考虑再三，“瘦陀”报名加入专家委员会，希望在甄别信息真伪中贡献一点自己的力量。

接受记者采访时，“瘦陀”笑言，尽管对新浪所推行的“自治”举措未来的运营效果还有很多不确定，但他觉得这是一个良好的开始，“辟谣这件事是很难的，从人性的角度来说，人们总是会不由自主地传播他无法确定的负面信息，但对于那些正确信息就没有这么高的传播热情。”在“瘦陀”眼中，无论是平面媒体还是网络，都有许多常识性的知识需要普及。

在不断报名加入的专家名单中，既有微博名人，也有专业领域的学者，还有一些公司机构。“专家委员

会”的“知乎”网站表示：“我们只是响应新浪微博的号召，觉得这个机制很不错，值得学习。”

对于同一领域的专家如何进行筛选，对此，新浪微博的相关负责人表示，在符合申报条件的前提下，按照报名先后顺序录取。

“我们有退出机制，后台管理者会对委员进行跟踪考核。”相关负责人解读道，为了保证自治平台良性运营，新浪微博会用“退出机制”约束和监督会员履行自己的义务，比如当一个用户纠纷发生后，后台会随即抽取21名委员对此事进行投票判定，而连续10次判定中5次以上未投票者将被开除，此外，成员任期满一年自动退出。