"双十一"预售比直接买还贵受质疑

律师:商家未宣传承诺"预售是最低价"法律上无过错致消费者难追责

"双十一"活动在如火如荼地进行。

近日,消费者李女士告诉记者,自己预订的 Lululemon 一款 T 恤预售价 220 元,而 10 月 31 日晚正式开售后仅需 200 元,令自己无法接受。 不少消费者也遇到类似情况,包括斯凯奇、优衣库、欧莱雅等品牌预售商品比直接买还要贵,他们纷纷表示感觉被欺骗了。

不过,律师表示,商家并未宣传承诺"预售是最低价",或者"预售价格低于正式开售",因此在法律上没有过错,对于商家的文字游戏,消费者终 究难以追责。

发 现

预售商品比直接买贵几十元

消费者李女士表示,自己在 10 月 24 日 天猫"双十一"活动一开始时,便加入"预 售大军",将喜欢的商品纷纷加入购物车并 逐一支付定金,其中一件 Lululemon 的 T 恤, 定金 20 元, 尾款 200 元, 总价为 220 元,李女士当即支付了定金。当时,每样商 品在支付定金前,都会弹出"定金不退"的 提示说明。李女士表示,自己这样做正是认 准了"预售"是"双十一"活动最便宜的阶 段,并且自己对平台和商家也十分信任,所 以才愿意提前这么久支付这份定金。

谁知,在11月1日,当她前去支付尾

款时才发现,自己之前花总价 220 元购买的 衣服,加上店铺赠送的20元无门槛优惠券, 直接购买只要200元。东西还没到手,就 "降价"20元,李女士十分气愤,去找店铺理论,最终通过"价保"完成了差价退款。

'预售承诺的价格比'双十一'贵,我 下了定金比直接买贵,交尾款的时候显示的 还是原先的价格。感觉被店铺'黑' 把",李女士表示,这个价格保护的政策, 自己此前也不知道,还是在社交媒体平台上 刷出来的,如果不是偶然了解到这个政策, 那么这个钱就要不回来了。

律 师

没承诺不违法 消费者难追责

记者以用户的名义咨询相关店铺,一位 客服表示,"价格波动,以最终实时显示售价 为准",还有的则在提交商品明细后表示,需 要核实。但并未有客服对此表示歉意,或是教 给消费者如何利用"价格保护"等功能,去维 护自己的合法权益, 真正要回差价。

那么, 商家的这种"双十一"预售价比 直接购买价格更高的行为,是否涉嫌违法违 规呢? 北京市中闻律师事务所律师李斌对北 青报记者表示,这种情况不属于违法的范 畴,但是"如商家承诺保价,消费者可以主 张适用保价规则退还差价, 如商家不同意或 未承诺保价,消费者可以向平台投诉"。因 此,对于消费者来说,不能以预售价更高这 一理由去直接投诉商家违法。

原来"双十一"的价格不一定是最低的、 预售价格也不一定是低于正式购买时的,知 道了这一点,不少消费者都表示上了商家 "文字游戏"的当。那么,商家在这个过程中 是否涉嫌违规呢? 上海汉盛律师事务所高级 合伙人, 法学博士李旻律师告诉记者, "坐 断是否违规,要看店家在售卖这个商品的时 候有没有保价的承诺,或者最低价格的承诺, 如果有这类承诺的话,一般来讲是可以要求 退差价的;如果是没有承诺的话,因为商品 的价格它是会有浮动的,那这个很难讲是违



舆 论

记者发现,拥有类似经历的消费者并不

在少数。有消费者表示,自己在天猫"优衣 库官方旗舰店"买了一款男装羽绒服,预售 定金80元,尾款750元,使用优惠券后自 己实付款 764.71 元。谁知"双十一"商品 一正式开售, 商家又推出一个满 500 减 50 的优惠券, 这样算下来又比自己通过预售购 买的价格要便宜 16.05 元。另一位消费者同 样在该店铺购买了一款女士羽绒服, 定金 40元, 尾款 299元, 实付款 339元, 结果 商品开售后店铺又上线30元优惠券,这件 衣服仅 309 元就可以购买,差价 30 元。

在 "SKECHERS 运动旗舰店" "SKECHERS斯凯奇儿童旗舰店"内,大量 消费者宣称在相信了卖家所说的"冰点价" 后,也遇到了类似问题。 一名消费者表示, 自己在这里为了商家宣称的"冰点价",凑 够优惠条件,为三双鞋子支付了定金,分别 为 50 元,最终支付尾款加上定金,总实付 款为958元。而自己重新将三双鞋加入购物 车,直接付款时,最终价格显示939元。 "规则很乱,有很多优惠券,很多套路,什

快递业迎来黄金运输期 这些"霸王条款"要当心

"双十一"购物狂欢节大幕开 启,全国快递业进入黄金运输期。 11月4日,中国消费者协会邀请 中消协律师团律师从法律层面,对 消费者反映强烈的快递业四大"霸 王条款"进行点评。

快递保价问题一直是消费者关 注的热点,中消协律师团律师分别 对"未保价快递发生丢失、损毁, 快递公司一般按照较低的限额承担 赔偿责任。"和"保价情况下,快 件发生损毁、丢失,快递公司并非 全额赔付。"两个易出现不公平格 式条款的领域进行了点评。

未保价快递按照较低 限额赔偿显失公平

消费者在寄递快递时, 常会遇 到这样的格式条款: 未保价的普通 快件破损、毁损,文件、物品破损 但不影响主要功能, 若您可提供有 效货值证明,加盟网点按照有效货 值的 20%赔偿, 文件类最高赔偿 100元,物品类最高赔偿300元; 若您不能提供有效货值证明, 加盟 网点按最多 10 倍运费赔偿, 文件 类最高赔偿 100 元, 物品类最高赔 偿 300 元

中消协律师表示, 各快递公司 都在快递服务合同中约定了各自在 一定限额内的未保价赔偿规则,这 些规则并没有消费者协商修改的余 地。而且, 快递公司约定的限额赔 偿责任低于快件实际价值时,消费 者的实际损失得不到补偿,减轻了 快递公司的赔偿责任, 对于消费者 显失公平。此外, 如果快递公司存 在暴力分拣等故意或者重大过失行

为导致快件损毁、丢失,快递公司

无权以格式条款为由减轻或免除自 身责任。

保价快递损毁丢失快 递公司并非全额赔付

快递已经保价, 因格式条款的 设置,仍然会存在不公平。如:一 些快递公司的保价约定中会提到 "快件发生损毁、遗失(包括全部 或部分损毁、遗失)的,已保价快 件,按照实际价值损失赔偿,但最 高不超过申报价值;如快件未足额 保价的,则赔偿金额按保价率折

针对这一点,律师表示快递企 业对"保价"的解释与消费者的理 解存在分歧。快递企业的"保价" 规则属于最高赔偿限额,实际赔偿 时要根据快件的损毁情况确定具体 金额,最高不超过保价金额。普通 消费者对"保价"的理解是快件出 现损毁情况, 快递企业就应当按照 保价金额进行赔偿。快递企业有义 务在接受托寄前,向消费者主动阐 明具体的保价赔偿规则, 如果告知 不清楚, 对格式条款的理解发生争 议时,应当作出不利于提供格式条 款一方的解释。

快递丢失不能以疫情 防控为由免除赔偿责任

疫情期间,部分小区被划定为 高风险地区而导致快递需要消杀、 管控等,小区解封后,消费者发现其 暂停配送,保存在快递网点的物品 丢失了,快递公司无法完成送达,并 以疫情防控措施为由拒绝赔付。

针对这种情况,中消协律师认

为疫情期间, 因防疫需要对快递进行 消杀或者由快递网点保存而暂停配 送,并不等于快递企业可以随意处置 消费者的快递件。防疫期间,快递企 业应当妥善保管好消费者的快递件, 出现快件丢失、破损、短少等情况 的, 应当按照约定进行赔偿, 不能以 防疫措施为理由推卸赔偿责任。防疫 措施解除后, 快递公司应当按照收件 地址尽快安全送达

此外,针对"因不可抗力或其他 自身无法控制的原因使得快递平台崩 溃或无法正常使用,导致快递服务无 法完成或丢失有关信息、记录的, 快 递公司不承担责任。"的格式条款, 律师认为,快递公司的信息系统出现 问题,不能免除快递件的安全保障义 务,快递公司应当尽快修复信息系 统, 然后按照约定进行配送。

(来源:北京青年报、北青网)