

“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

律 師

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’了一把”，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。

舆论

消费者：被“双十一”套路玩弄

记者发现，拥有类似经历的消费着并不在少数。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

么满减、VIP 折扣、消费券等等，我也搞不清到底是怎么算出来这个优惠价的。”该消费者表示。

此外，包括欧莱雅等多个品牌的消费者也遇到了类似问题。

“我是在社交网站上看到别人说这个情况，才去看自己的订单，发现自己也有这样的情况。然后我跟周围同事说了，结果基本买了预售的每个人都有类似的情况。好多人还不知道呢，一般买预售的谁交完钱还返回去看啊。”李女士对记者说。



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

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扣。”

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,应当作出有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，不能以防疫措施为由推卸赔偿责任。防疫措施解除后，快递企业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)