

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：章 炜

维权 在线

大麦网候补收取6%服务费

消保委：平台应公开透明

近日，大麦网上线演出门票候补功能，引起了广泛讨论。有网友戏称，大麦有自己的 12306，但是与 12306 的免费候补政策不同，大麦的演出票候补功能需要加收候补票价 6% 的服务费。11 月 14 日，江苏省消费者权益保护委员会发声，建议票务平台应广泛关注消费者的合理诉求，创新票务出售的手段和规则，为消费者提供暖心贴心放心的服务。

根据《大麦演出候补票须知》，“候补功能”是指当门票售罄且经主办方同意开启候补时，用户可选择预付全款，待该项目有新增库存时，系统将优先为候补订单进行匹配抢票。基于平台技术开发及运营维护成本，将收取总票价 6% 的候补服务费。

网络上关于这一功能的讨论褒贬不一，有网友认为相较于从黄牛手中购买高额溢价演出票，大麦的服务费不算高昂，是平台人性化服务的体现。但更多网友则持反对意见，认为大麦加收服务费的做法是在变相加价“割韭菜”。

江苏省消保委认为，候补功能是票务平台的新探索，避免了消费者在未购买到演出门票后购买高价“黄牛票”，为消费者提供了二次购买的机会，该做法值得肯定。但是，是否应该向消费者加收服务费依然是一个值得考量的问题。大型演出活动票价高昂，6% 的服务费也是一笔不小的费用，仅仅以平台技术开发及运营维护成本为由收取服务费并不是一个能够服众的理由。

（来源：中国消费者报）

有回应

“免押租苹果手机”后续：平台提出新的买断方案

11 月 14 日，本报维权周刊 B1 刊登《免押租苹果手机，却落入消费陷阱》一文，反映消费者任先生去年 6 月份租苹果手机后，由于资金紧张未能及时还款，逾期后，要求他一次性支付包括未还租金、买断金在内共计 8000 元。此文刊登后，引发了各方关注。

11 月 16 日，经过本报协调，“有橙租机”给出了新的买断方案，除去已付租金 6467.01 元，任先生再支付 3332 元可买断机器。记者了解到，2021 年 9 月，256G 的苹果 13 pro max 手机刚刚发售时，价格为 9799 元。2022 年 6 月，任先生租手机时，部分平台市场价

值为 9499 元。“当时我们购买这台机器的成本价约为 9500 元左右，如果任先生在合同期内不逾期，到期正常归还时，手机屏幕无磕碰，外观无损坏的话，任先生交付手机就可以，总支付费用为 7788 元，低于一次性购买支付的费用。”“有橙租机”负责人表示，

“拿到手机后，我们会卖到二手市场，回收价为 3000-4000 元，这其中的差价就是我们的利润。”当日，记者联系任先生，任先生表示认同该买断金额，但希望平台方能助其消除因逾期而产生的不良征信记录。对于此租机消费纠纷，本报将持续关注。（章炜）

“保价双11”却降价想退差额屡屡碰壁

□记者 章炜

今年“双 11”，电商平台商家纷纷上线“价保”“买贵就赔”服务。然而，“价保服务”看起来很美，但不同平台和商家的保价规定复杂繁多，消费者想顺利申请价保、退差价阻碍重重。近日，有消费者向上海法治报反映，自己 9 月份买扫地机器人，商家承诺“保价双 11”，一个月后却发现商品降价 700 元，想要退差价却屡屡碰壁。

“双11”降价700元?!

9 月 21 日，李女士花费 4799 元在京东追觅自营官方旗舰店购买 X20 Pro 扫地机器人。“我当时并不急用，也可以等等再买。所以买前特意咨询了客服，客服承诺：现在买和‘双 11’价格一样，我就提前购入了。”“双 11”活动开始后，她发现旗舰店里的同款扫地机器人在做活动，于是提交了一个不付款的订单，其页面支付价格为 4099 元，比之前降价了 700 元。

李女士便和客服联系退差价。“一开始他们是推脱的，我提供了当时的聊天截图才同意处理。”没想到对方之后又表示，700 元的差价里面，其中有 400 元是平台做活动发的优惠券，并非商家主动降价，所以这部分无法退差额。

记者近日就李女士购买的扫地机器人型号向京东追觅官方旗舰店客服咨询是否存在保价机制，客服表示：“保价是京东平台的服务，如果页面显示价格低于购买价格可申请 30 天价格保护，但是平台优惠券降价不支持保价。”记者问及什么是“优惠券降价”，客服表示，由于平台补贴导致实际更低到手价的差额。

记者就保价机制询问京东客服，客服表示，京东保价规则分为“自营商品订单价格保护”和“第三方卖家商品订单价格保护”，两者的保价机制有所不同。记者查询到，其中“自营商品订单价格保护”规定：“家用电器签收之前或者签收之后 30 天内可申请价格保护。”但不支持价格保护的场景有 19 条，包括因支付优惠、“百亿补贴”或者消费券产生的降价等。而

“第三方卖家商品订单价格保护”规则中，申请价格保护的时限有 7 天、15 天与 30 天三档，不支持价格保护的场景包括购买商品时领取了店铺券、“百亿补贴”等。

“是否进行赔付平台说了算，但优惠券也是平台发放。而且我本来就是京东自营店买的，既然是自营店，优惠券还分平台和商家吗？”李女士问道。经过多次沟通以及核实，发稿前，李女士告诉记者，对方赠送了面值为 700 元的京东 E 卡，算是补了差价。

“买到即贵到”屡见不鲜

李女士的遭遇并不是个例。消费者黄女士反映，今年“双 11”活动开始时，其中免日上官方小程序上下了第一笔订单，第二天，平台推出了累计实付满 3000 元再可立即优惠 200 元的活动，且第二笔订单还有额外赠品。“既然两笔订单都是在该平台大促期间下的，消费者有权知道活动力度并享受最优活动，这种在大促期间差异性对待消费者的行为不能接受。”黄女士气愤地说。记者就此事联系中免日上，其客服表示，平台并无保价和退差价服务，所以无法给黄女士退差价。“平台推出满减、折扣、优惠券等活动是不定期的，所以就算是差一天，价格也会有差别，建议消费者在活动期间自行选择下单。”

尽管各平台继续不遗余力地宣传价保服务的升级，但在实际操作过程中，消费者却容易屡屡碰壁。“苹果 15 ‘双 11’最后两小时降价”的话题日前冲上热搜。不少消费者在社交平台吐槽称，苹果 15 手机最后两小时又降价 200 元-300 元，感觉自己被苹果官方旗舰店“背刺”，纷纷喊话要求苹果补差价。天猫平台苹果官方旗舰店客服称，此次“双 11”优惠活动是天猫平台发放的优惠券形式，并不是苹果店里产品降价，因此不能退差价。

记者调查发现，在黑猫投诉平台上，有关价保的投诉有 9000 多条，其中大多数投诉反映商家承诺保价“双 11”，实际却难兑现的问题，涉及金额从几十元到数千不等。在拒绝价保的理由中，有商家以“优惠券、赠品等活动不在价保范围内”等各种理由

拒绝退差价；有商家甚至直接下架或更改商品链接，以逃避价保规则。

律师：留心规则 规避套路

商家以所谓的“最低价”诱导消费者参与预售，却又随意变更优惠政策，是否属于消费欺诈？北京盈科（上海）律师事务所高级合伙人刘海律师表示，针对“双 11”期间购物引发的保价争议，消费者首先需要了解平台关于“双 11”期间购物保价政策，平台方应针对“双 11”期间的保价出具详细政策，包括但不限于价格保护的商品品类、价格保护周期、申请方式、不支持价格保护场景；其次，消费者需要根据出售商品的商家确定商家的保价规则，可以以窗口咨询的方式留下咨询记录等其他方式。

上文的投诉中，双方关于“双 11”期间平台发放的补贴券引发了一定争议，所以首先可参考平台在“双 11”之间的保价政策来确定解决方案。但是如果商家在消费者购物之前承诺消费者“双 11”期间享受保价政策，并没有跟消费者提示其他例外情形，当事人应当遵循诚信原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。在商家根据平台政策退还消费者应退还的差价后，剩余价款应由商家根据消费者购物前的保价承诺补足。

刘律师提醒消费者应留心促销规则，规避消费套路。若消费者遇到此种情况时，可以先跟商家沟通，若得不到妥善解决，消费者可采取向平台投诉的方式合理表达自己的诉求，请求商家按照最低价格退还差价，也可拨打 12315 向消费者协会投诉相关平台或商家，请协会协助解决问题。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）