

□ 记者 章炜

喜欢网购的消费者，对预售模式都不陌生。近几年，预售交易模式被广泛采用，但有些电商平台却存在预售模式尾款涨价等不诚信行为。在黑猫投诉等平台，不少消费者反映，在购买预付商品时，定金和尾款均已确定，但支付尾款时却发现尾款被商家悄悄提价。近日，消费者陈先生向上海法治报反映称，他在京东购物平台的西门子官方旗舰店看中冰箱产品，付定金时尾款为 3122 元，到了付尾款时，该款冰箱尾款竟然变成了 4502 元，悄悄涨价 1300 余元。

尾款猛增1300余元

3月7日，陈先生在京东“西门子家电京东自营旗舰店”上看到有型号 484L 冰箱在进行预售活动，当时页面显示预售价格仅为 3142 元，价格非常诱人。“因为我家里在装修，一直在关注这款商品的价格，当时看到后觉得价格便宜，马上支付了定金 20 元，页面显示，晚上 8 点支付剩余尾款 3122 元。”

由于之前在网购时也碰到过预售尾款涨价，陈先生留了个心眼，将页面截屏保存。到了晚上 8 点，陈先生打开手机 APP，准备支付尾款时，支付金额竟然变成了 4502 元。陈先生立马联系客服核实尾款金额，“他们不承认，说以付款时的价格为准。”感觉被欺骗的陈先生向京东客服反映，要求按照合同约定的价格付款，工作人员回复称，无法按照 3122 元的价格“调整”尾款，售价以张先生付尾款时的价格为准。

根据陈先生提供的截图显示，他在西门子家电京东自营旗舰店付过定金的商品，商品描述为 484L 变频混冷多门大容量冰箱，3月7日 19:30 截止付定金，3月7日 20:00 付尾款开始，尾款金额为 3142 元。而 3月8日，该笔订单显示的是“应付尾款 4502 元”。“店铺先以一个很低的预售折后价来诱导消费者支付定金，在消费者支付尾款时擅自在后台更改合同金额，算不算虚假宣传？”

“预售模式”乱象重重

记者近日打开京东查询，该款产品预售到手价已经变为 4362 元，页面显示定金 20 元，3月14日 20:00 开始付尾款，并提供 30 天保价服务。针对该款冰箱产品预售涨价的

投诉实录

京东也有“杀猪盘”
网购踩预售“坑”
付完定金后尾款
涨价1300余元

情况，记者联系京东西门子旗舰店客服，客服表示，时间不同，活动不同，商品价格随着市场波动发生变化，会出现涨价、降价或者其他优惠情况。当记者询问为何付完尾款会出现不同价格时，客服语言模糊，前后不一。客服表示，如果不要了，定金随时可以退，不耽误。对于已经支付尾款的客户，在订单发货前，可以申请退全款，定金与尾款会一起原路退回。“此外，该款预售商品有 30 天价保服务。若商品发生降价，可在订单签收之前或者签收 30 天内申请价格保护。”

记者在小红书、黑猫投诉等平台搜索发现，陈先生所反映的这种预售尾款涨价的情况，并非个例。消费者吴女士称，她在某品牌化妆品官方旗舰店直播间购买化妆品，商家在直播间宣传该套装预先支付定金 100 元，

最终到手价不到 900 元。但消费者支付 100 元定金后，要支付 998 元尾款。“这种打着促销旗号却悄悄涨价的行为让人气愤。还好我没大批量订单一起付款，否则很可能发现不了这尾款涨价的小伎俩。”吴女士说。

除此以外，还有不少消费者反映，预售模式下承诺时间不发货、付完尾款却发现商品能够以更低的价格购买等问题。1月31日，中消协曾发布 2023 年受理投诉情况分析，点名指出了预售模式下的种种乱象，包括“尾款”涨价不诚信、预售商品不价保、承诺赠品不兑现、承诺时间不发货、“最低价”宣传不属实等。

经多方协调，京东方面近日对记者表示，平台已对该订单进行“价保退差价”处理，陈先生支付 4502 元的尾款之后，平台将 1379 元的差价通过京东钱包退还给陈先生。

消费者可要求商家赔偿可得利益损失

但由于商家的原因导致合同不能实现，消费者可以向商家主张双倍返还定金。

另一方面，由于商家单方面修改合同金额导致消费者产生了可得利益的损失，消费者也可以要求商家继续按照原来的金额继续履行合同，或者按照合同修改前后的差价补偿消费者的可得利益损失。应当进一步明确的是，双倍返还定金以及主张补偿可得利益损失不能同时适用。因此，消费者可以向京东平台进行投诉，要求商家停止这种不诚信的经营行为，并按照

原定的价款履行合同，或者要求商家赔偿消费者的可得利益损失，至少可以要求商家双倍返还定金。

最后，值得注意的是，消费者在参与预售活动时，应当仔细阅读活动规则，了解预售活动的流程和规则，明确相应款项的法律性质。比如，“定金”与“订金”虽然只有一字之差，但是相应的法律后果完全不同。定金具有担保合同履行的性质，而订金只是一个习惯用语，并非法律概念，一般情况下不具有担保的功能，其法律后果具体要结合合同内容、交易习惯来确定。

消息树

据《中国消费者报》报道，近日，多位消费者投诉反映亿学学堂用高额收益诱导学员报名课程，声称“有了理财技能，股市就是致富提款机”“跟上学习，就可以直接开始实践赚钱”“把股市当储蓄罐，为自己积攒第一桶金”。然而，消费者学习后发现机构当初承诺的课程效果并未实现。

“我被社交平台推送的 1 元学习 12 天的‘小白营’吸引，加入了亿学学堂的群，没想到群里很多托儿，讲师也用高额收益诱导学员购课。”浙江消费者李女士告诉记者，“讲师针对我们不懂理财知识的弱点，给学员灌输如何通过投资复利实现财富自由等理念，通过列数据、举例子、发截图收益，让学员深信不疑。学习快结束时，大部分同学在讲师的煽动下报了高阶理财课，我也购买了 7899 元的课程。”

让李女士没想到的是，高阶理财课实际学习与讲师的宣传存在天壤之别：“培训机构让保险公司顾问给我们推销保险，半年的课程根本没有学到多少有用的股票、基金操作技能，老师也是频繁更换，与宣传相差太大。”

记者在黑猫投诉 App 上看到，围绕亿学学堂、亿学天下午的投诉案例达 300 多件，投诉的问题除了课程内容与宣传不符、虚假承诺外，高额收益诱导、违规推销保险等问题也成为投诉重灾区。

北京理道律师事务所主任律师王久成表示，理财培训机构往往以往学员成功获取高收益的虚假案例作为诱导，来获取消费者信任。被上述消费者投诉的机构从事理财课程培训业务，其在宣传过程中利用往届学员各种高收益截图和诱导类话术等，涉嫌违反《广告法》有关规定。

针对消费者反映课堂上推荐购买保险等现象，王久成表示，当前，很多财商教育培训机构实际上是打着金融投资教育的名号，做着理财产品销售机构的工作。根据《理财公司理财产品销售管理暂行办法》规定，理财培训机构及其人员如未经许可或未具备相应资质便从事理财产品销售活动，将触犯法律禁止性规定。

有了理财技能，股市就是提款机？
消费者投诉亿学学堂虚假宣传、违规推销保险等