

消息树

法律人士：违背价保承诺，涉嫌价格欺诈和虚假宣传

电商平台「上新下旧」规避「价保」机制

“买贵了能退差价”——价保服务本是电商平台吸引消费者的重要承诺。然而，记者近日在调查中发现，这一看似贴心的保障机制，在实际操作中却被部分商家和平台悄然“架空”：消费者前脚刚收到货，原购买链接后脚便“人间蒸发”，取而代之的是同一款商品的“新链接”，但价格已大幅跳水。

通过“下架旧链接、上架新链接”的“换马甲操作”，商家“巧妙”规避价保义务，平台则借机降低经营成本、获取新品流量，而消费者只能面对“链接已下架，无法价保”的系统提示无奈摇头。

记者通过检索关键字发现，在黑猫投诉平台反映上述平台价保问题的投诉高达5.2万余条。一位消费者反映，其于今年1月购买了一双斯凯奇女鞋，支付399元。购买后10日内，同款商品降价至269元，降幅超30%。然而，当消费者准备申请价保时，发现原购买链接已被下架，商家以新链接上架了同款商品。

价保，本是电商平台为消除消费者“买贵了”的顾虑而推出的服务承诺。在该平台的价格保护规则中明确规定：“同一商品指商品编号、商品品牌、商品规格、商品型号、商品颜色、商品包装、商品销售方式（包含但不限于最小购买单元、单次购买数量、是否有赠品）等商品属性参数完全一致，任何一项商品属性参数发生变化的，均不属于同一商品，不支持价格保护。”这一规则看似严谨，却留下可操作空间——商家只需更换商品编号或略改商品名称，便可在系统层面制造出“非同一商品”的假象，从而规避价保义务。

北京市东元（深圳）律师事务所律师邓永认为，如果针对同一种商品，商家通过“下架旧链接、上架新链接”规避价保义务的行为，不属于单纯的商业技巧，而是违背价保承诺的违约行为，涉嫌价格欺诈和虚假宣传。“如果品牌、型号、规格等核心属性完全一致，仅因链接下架、编号变更就拒绝价保，这在法理上站不住脚。”邓永说。他建议，消费者在截图时应包括商品主图、详情页、规格参数、商品编号（SKU）等核心信息。一旦原链接下架，这些截图就是重要证据。（来源：《新华每日电讯》）

□ 记者 章炜

网购已成为消费者日常购物的主要方式，但随之而来的消费纠纷也不少。应女士在淘宝店铺下单百余件清仓女装后，商家承诺48小时内发货却迟迟未履约，先后以“库存不足”“价格标错”为由推诿，应女士认为商家构成欺诈，诉至法院要求“退一赔三”。近期，上海市浦东新区人民法院对此案进行公开开庭审理。

低价下单女装，承诺发货却“爽约”

据了解，应女士在电商平台浏览时，发现一家MECITY淘宝旗舰店正在开展清仓促销活动，主要销售品牌两年前的过季女装，促销力度较大且标注为非预售商品。应女士当即下单15个购物订单，共计112件产品，订单总金额约3600余元，其中一个订单因未下单成功，实际支付约3500余元。

下单成功后，应女士第一时间咨询店铺客服发货时间，客服明确回复“现货商品24小时内发出，最晚不超过48小时”。然而，超过承诺的发货期限后，应女士所购商品仍未发出。在她多次催促下，店铺客服回复称“您这个订单没有库存发出呢，给您带来的不便实在是不好意思”。客服多次致电要求应女士办理退款，遭到应女士拒绝。

应女士表示，自己购买的是过季服装，商品详情页并未标注预售，且她发现同款服装在同一时间段仍在其他平台正常销售，状态显示有货，因此对“库存不足”的说法存疑。为维护自身权益，应女士向12345热线及消费者保护协会反映情况。经消协核实，店铺不发货的真实原因并非库存不足，而是工作人员在设置折扣时出现失误，导致销售价格过低。

商家：工作人员在设置折扣时操作失误

在相关部门协调下，该店铺陆续开始为应女士发货。应女士本想拒收全部商品，却因部分快递被放置在丰巢柜而误取了一部分，其余商品均成功拒收，大部分货款已进入商家账户。

应女士认为，商家以低价促销为噱头吸引消费者下单，却在履约时故意隐瞒价格标错的真实情况，谎称“库存不足”而要求消费者退款，违背诚信原则，属于故意虚假意思表示，构成欺诈，依据《消费者权益保护法》第五十五条规定，应承担“退一赔三”的惩罚性赔偿责任，同时赔偿其为维权支出的律师费。应女士要求退还货款3188元，并按“退一赔三”标准赔偿9564元，并赔偿律师费损失5000元。

元。应女士拒收了其中九个包裹，但签收一个包裹，该包裹订单金额为383元。

庭审中，商家辩称，同意解除双方买卖合同，但不认可存在欺诈行为，只承认存在延迟发货情形。商家表示，延迟发货是工作人员操作失误，误标商品数量与价格导致库存不足，并非故意违约；而且商家后续已履行发货义务，应女士签收了其中一个包裹，其余包裹系其自行拒收，应女士自身也存在违约，因此不同意支付三倍赔偿。

商家同时表示，应女士支付的货款仍在淘宝平台，若其申请解除订单即可退回，且商家愿意按照成交价的30%额外向应女士支付补偿。此外，应女士在此次交易中已获得淘宝平台补偿1200余元，该部分应予以考量。

庭审中，双方确认，应女士实际成功购买111件商品，实际支付货款3571.32

错误的意思表示的行为。构成“欺诈”需要具备如下要件：其一是一方具有欺诈的故意；其二是欺诈方实施了欺诈行为，一般包括故意告知虚假的情况和故意隐瞒真实的情况；其三是被欺诈方因受欺诈而陷入错误的判断；其四是被欺诈方基于错误的判断而作出意思表示。本案中，应女士主张商家存在欺诈，应举证证明商家在销售服装过程中明知涉案订单并无相应商品或明显缺货等问题，而在销售时故意告知虚假情况或隐瞒真实情况。应女士提供的证据不足以证明商家在销售过程中存在欺

法院：商家曾陆续发货，不支持“退一赔三”

法院认为，在案证据可以证明应女士在淘宝店铺购买111件（其中一件未下单成功），并为此支付3571.32元，双方之间的买卖合同关系已经成立并生效。应女士认为商家在销售过程中故意以低价作为噱头吸引消费者下单，但又不履行该买卖合同，故意作出虚假意思表示的行为系根本违约并存在欺诈行为，要求商家承担“退一赔三”的责任。

对此，法院认为，所谓“欺诈”是指一方当事人故意告知对方虚假情况，或者故意隐瞒真实情况，诱使对方当事人作出

诉讼实录

购百余件清仓女装 商家迟迟不发货 还称“操作失误”

买家：退一赔三
法院：不予支持

延伸 >>>

记者梳理发现，近年来，电商平台因“低价引流不发货”引发的消费纠纷频发，部分商家以超低价为噱头吸引流量，后续却以库存不足、价格标错等理由拒绝履约，成为消费投诉热点。此类行为不仅损害消费者知情权和财产权，也破坏了诚信经营的市场环境。根据相关法律规定，经营者提供商品或服务有欺诈行为的，消费者可主张“退一赔三”，但需满足“欺诈故意、欺诈行为、错误判断、基于错误判断作出意思表示”四个要件。

诈的故意且实施了欺诈行为，事实上，商家之后也实际向应女士发货，但应女士在签收其中一个包裹后，却拒收了其余九个包裹，所以法院对于应女士主张“退一赔三”的诉讼请求，不予支持。审理中，双方协商一致解除买卖合同，商家表示自愿按照成交价的30%补偿，法院予以确认。关于律师费的主张，双方并无约定，于法无据，法院不予支持。综上所述，法院判决商家退还应女士货款3188元；商家支付应女士款项1071.40元。案件受理费由双方各自承担50%。