

“双十一”消费如何避免被套路?

法官教你用“法”算账

一年一度的“双十一”再度来袭,最终成交价,也当仁不让地再次成为消费者关注的焦点,10月下旬开始,各种优惠预热活动开始密集上线。然而,不少消费者在感慨,近年的促销活动真是越来越复杂,不仅要拼手速,更要拼数学拼眼力拼历史。

那么,现实中都有哪些涉及优惠促销的常见套路?消费者又该如何明辨?为此,《法治日报》记者采访了北京互联网法院法官,帮大家用“法”把促销算明白。

规则不明多询问 留存证据不可少

“一提到免单,大家是不是立刻就心动了,在各大购物节中,经营者采用免单的方式时,一般采取事先约定好免单规则、事后公布中奖者名单的形式,然而,这个过程中有没有猫腻,消费者就很难说了。”北京互联网法院法官张连勇举例称,在此前的一起案件中,消费者小理看到某店铺举办促销活动,称在活动当日的0点、10点、22点三个时间节点的“整点第一位”免单。

何为“整点第一位”?是第一位下单还是付款?带着疑问的小理向店铺客服咨询了这一疑惑,客服回复称“以付款时间为准”。对于这些活动内容和客服回复,小理也都做了截图留证。随后,小理活动当天的22点0分0秒成功下单,并在22点0分1秒付款成功,拼手速从来没输过的小理对这次免单是志在必得。

然而,等到店铺公布名单时,小理发现自己并不在此名单内,公示截图显示被免单人是22点0分0秒下单,22点0分03秒付款。明明自己付款更快,为何却输了?小理没想到,客服对此的解释是“以下单时间为准来确定谁是整点第一位”,并称整个过程都是交易平台网站计算,店铺无法修改订单顺位及时间,小理的订单排序为第3位,不符合免单要求。

对于这样的情形,张连勇称,店铺制定的免单规则是双方购物合同的组成部

分,当消费者符合免单要求时,店铺必须履行免除货款的合同义务。本案中,限时免单活动公示并未标识下单优先还是付款优先,小理咨询店铺客服后,得知以付款优先,客服的回复应当视为店铺对消费者的答复。所以,在小理付款在先的情况下,店铺应当兑现免单承诺,否则即构成违约,小理有权要求店铺退还货款。“由于在上述情形中,店铺没有欺诈的主观故意,也并没有虚构实际免单人,所以并非欺诈行为。”张连勇表示。

“小理为消费者维权提供了一个很好的范例,尤其是在举证方面。我们在审理相当多的网购纠纷案件中,都会碰到消费者说‘当时的页面没留存’‘聊天记录找不到了’‘我以为是这个意思’等后悔莫及的情形,这样的情况一旦出现,就很难维权成功。”张连勇提醒,消费者在对优惠规则有疑问的情况下,应当与店铺进行及时沟通,并注意留存订单快照与聊天截图,以便后续维权。

福袋优惠应守信 虚标价格是欺诈

除了免单这一常见促销形式,“福袋”也是近年来商家主推的形式,因其充满神秘感往往让消费者颇为心动。但是,有的商家却假借“福袋”名义销售低价商品,这种情况可能就会构成价格欺诈。

在往年的“双十一”购物节期间,小吉发现某线上服装店推出了“超值幸运男装福袋(款式随机)”产品,在福袋的销售页面载明“福袋统一价格949元”“福袋货品均高于2399元”的字样,小吉看到后非常心动,便下了单。收到货物后,小吉发现福袋内是一款大衣,巧合的是这件大衣小吉此前就关注过,事实上这款大衣在没有使用购物券和优惠券之前的售价也只是799元。

对于这样的尴尬结果,小吉认为所谓的“超值幸运福袋”就是一场骗局。对此,北京互联网法院法官刘更超称,法律禁止价格欺诈行为,上述案件中,服装店将同期商铺内售价799元的大衣



漫画/高岳

在促销期间以949元“超值幸运福袋”的形式销售给小吉,并且在销售页面标注“福袋货品均高于2399元”,其行为构成价格欺诈,小吉有权要求店铺退货退款并支付惩罚性赔偿。

“除了这种形式,有的商家还会虚构原价,比如宣传‘原价999元,双十一仅售99元’,实际上999元的原价从来没有存在过,也没有过交易记录,只是一种噱头。”刘更超提醒,面对形式多样的价格欺诈行为,消费者要价比三家,参考用户评价,谨防掉入价格陷阱,经营者则要诚信标价,打着促销的幌子进行价格欺诈,将受到法律的惩处。

秒杀价格是承诺 别拿限量当借口

要问促销活动中什么字眼最抢眼?当属“秒杀”。然而,不少消费者发现,自己最终支付的钱款并非是促销页面上标注的“秒杀价”,询问商家后得到的答复大多是“名额有限”“宣传页面标注错误”“未穷尽使用优惠券”等各种借口。

消费者小黄就遇到这样的糟心事,他在网上寻找显卡时,看到一款产品页面上标注着“到手价799元”,于是小黄下单购买了该款显卡,但却实际支付了1249元,并且最后也没等来部分退款或后续的返现。

为此,小黄找到商家,对方称小黄下单的时候,参与促销活动的限量商品已售完,所以交易价格调回了原价1249元,只是没来得及撤回广告而已。

对于这样的情形,刘更超称,根据

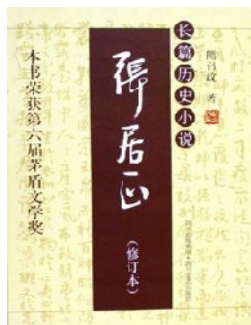
一般网络购物的交易习惯,在商品详情页面上显示的1249元是商品价格,但宣传页面上显示的“到手价799元”促销信息中包含了商品的规格、型号、价格等具体信息,体现了买家按活动规则抢购即可按照799元价款成交的意思表示。所以,对于小黄购买该款显卡的价格出现了两种解释,一种解释为交易价格1249元;另一种解释是虽然小黄支付了1249元,但可通过返利返现等形式实现到手价799元。

“即将实施的民法典规定,当事人对合同条款的理解有争议的,应当根据合同的相关条款、性质、目的和诚信原则,确定争议条款的含义;对格式条款的理解发生争议的,应当按照通常理解进行解释;对格式条款有两种以上解释的,应当作出不利于提供格式条款一方的解释。”刘更超说,现有证据表明,上述争议是因店铺的过失导致,考虑店铺作为格式条款提供方,所以应对其作出不利的解释认定,也就是说该款显卡的实际成交价应为799元,小黄可要求店铺退还多收货款或退款退货。

对于商家,刘更超提醒,商家订立的优惠规则要明确化、透明化,不能给消费者前后矛盾的规则解释,要及时回复消费者关于优惠规则的疑问,不得擅自取消订单,应当积极按照约定履行合同,要让消费者切实得到优惠的结果。“诚信经营、规范经营,将会规避很大一部分法律风险,也会在积累口碑和商誉的过程中提升店铺的经营效益。”刘更超表示。

(据《法治日报》)

张居正



熊召政 著

一听到“度牒”两个字,张四维眼皮子一跳,干笑道:“这是件小事儿,下官做起来,倒也不费周折。”

“周折倒不费,但却坏了朝廷的规矩。”张居正口气严厉起来,“你们说大事须得由我裁夺,一下子增加一千份度牒,这件事情大不大,为何事先不让我知道,嗯?”

张四维脸上红一阵白一阵,嗫嚅道:“增加度牒之事,也是事出有因,已经6年没有发放度牒了,各地拥到京城来希望得到度牒的僧人,怕有上万人。

不少当路政要帮着说话,原定度牒数额实在不够,下臣就近请示次辅吕阁老,由他具名上奏皇上,皇上也就开恩,准了吕阁老所请,多给了1000个名额。”

张居正冷笑一声,言道:“你不是说吕阁老不肯担责任吗,这一回怎么如此积极?”

“吕阁老大概想着这是件小事。”

“你呢,你也认为是小事吗?”

“是的。”张四维声音很低。

张居正虽然对这件事不高兴,但在他急需处理的事情中,这的确是一件拈不上筷子的小事。他之所以要在今晚上特别提出来,目的是给张四维一个训示。此刻他瞅着一脸紧张的张四维,语重心长地说道:“入阁之前,你也当过礼部尚书,应该知道发放度牒究竟不是小事。自古以来,僧道两教,既不可绝情剿灭,也不可恣意提倡。我大明开国的洪武帝,虽然当过三年和尚,但柄国之后,对和尚道人梵缙之辈采取的基本国策是限制。唐宋元三朝,基本上都有大和尚或大道士被皇帝聘为国师。惟我明朝,绝没有这类怪事发生。龙虎山道教,在前朝被奉为张天师,这名号被洪武帝革掉,改为真人。他说,‘天至高

至贵,安得有师?’这一问真是振聋发聩洞彻肺腑。自洪武之后,和尚道士各有一个得到了一品人臣的崇隆之位。和尚是姚广孝,他位极人臣并不因为他是和尚,而是因为他是永乐皇帝的军师,是第一号靖难功臣。第二个是道士陶仲文。世宗皇帝晚年好斋谯,不但灭佛,还把道教捧到天上。陶仲文以丹符方术取得世宗信任,竟然当到了礼部尚书,并袭一品少师勋衔。这陶仲文是湖广黄州府人,说起来,还是不谷的同乡。他得宠时,不谷正在国子监任司业,曾同他见过几次面。他那时极得世宗信任,就连首辅严嵩都畏他三分,多少无耻官员纷纷巴结讨好他,想他在世宗面前帮忙说好话,以图升官。不谷则对这个人没有任何好感。心想此等妖孽列于公卿之上,实乃是朝廷的不幸。世宗去世前两年,这陶仲文病死在任上。世宗皇帝居然给了他赐祭九坛的殊荣,并继续宠信他的党羽王金、陶仿、陶世恩、刘文彬、高守中之流。直到世宗驾崩,时任首辅的徐阶才把这五个人缉拿归案问成死罪,一时间仕林莫不拍手称快。穆宗皇帝即位,便降敕收了前朝皇帝赐给龙虎山张真人的二品银印,改为六品提点。去年,张真人跑来北京活

动,希望恢复二品待遇,连李太后都被他说动,不谷则向太后陈述厉害,不同意更改穆宗旨意,此事遂罢。”

说到这里,游七在门口探了一下头,张居正便停下话头问他:“你有何事?”

游七答:“湖北学台金学曾有急信送来。”

“信呢?”

“在这里。”游七说着走进来递上一封信札。

“知道了,你去吧。”张居正随手把信放到书桌上,看到游七蹑手蹑脚离去,他瞄了瞄一直在凝神静听的张四维,又接了方才的话头继续言道:“不谷举了前朝的两个例子。其意是说明释道两教,若能善自引导,则有补于国事。若任其泛滥,势必成为大患。姚广孝虽享有国师之名,但他外释内儒,从没有以一己之权而为缙衣羽流之辈谋取任何私利。因此,后世当道者仍对他尊崇有加。陶仲文则不一样,此人以邪术进谗,惑乱圣主,把一个垂治天下的朝廷搞得乱七八糟。古言道,‘楚王好细腰,后官多饿死’,就因为陶仲文撞撞着世宗皇帝烧灶炼丹,导致整个一座京城乌烟瘴气。”