



编者按

一年一度的“双11”大促拉开帷幕。面对越来越复杂的促销活动规则，参与这场狂欢的消费者不仅要“做功课”“抄作业”，还要忙着加群拼团转卖。与此同时，商家的各种套路也让消费者防不胜防。为营造良好的购物法治环境，《法治日报》记者就先涨价再降价、价保成“烟雾弹”、直播带货乱象、和陌生人拼单等社会热点话题进行调查采访，从今天起推出系列报道，敬请关注。

价保成“烟雾弹” 满减券派不上用场 打折商品优惠前已涨价

“双11”消费者想“占点便宜”不容易

□ 本报记者 韩丹东 □ 本报实习生 关楚瑜

来自广东深圳的李女士打算趁着“双11”满减活动，在某品牌旗舰店囤几瓶洗发水，可她付完尾款后发现，平时购买只需128元的洗发水这次却要162元，比平时还贵了34元。李女士找客服反馈，希望对方退差价并赠送小样作补偿。客服解释称，由于原材料价格和运输成本上涨，所以售价有变动。经过一番讨价还价，客服最后答应赠送小样，拒绝退还差价，因为“价格是品牌方定的，店铺没有退差价的权限”。

和李女士有相似经历的消费者在不少。(法治日报)记者近日在某第三方投诉平台梳理发现，关于“双11”的投诉目前已经高达6万多条，其中不少为新近投诉，投诉内容大多是“宣传最低价实则还涨价了”“抢到了优惠券却无法使用”等。今年“双11”依然很热闹，“低价”“降价”“满减”“赠品”“优惠券”等各种营销手段扑面而来，还有许多平台提供全程价保服务，最长价保时间甚至超过30天。然而，记者调查发现，一些商家推出的优惠举措背后暗藏各种套路，有的将价格先升后降，有的修改链接逃避价保责任，有的随意设定满减规则等。

一些商家提前涨价 实际价格不降反升

临近“双11”，不少消费者为了以更划算的价格购买所需商品，特意将商品提前加入购物车，等大促时再购买。可到了大促日，有不少消费者发现，一些商品的价格反而比平常更贵了。同样来自广东深圳的陈女士也遇到了和李女士一样的情况。她提前加入购物车的衬衫，“双11”期间竟然涨了149元。“这件衬衫价格本来是150元，‘双11’大促开始后，我打开购物车发现价格涨到299元，还标注是打完折的价格，简直太离谱了。”陈女士说。

记者采访发现，有不少消费者反映自己加购的商品临时涨价了，品类涉及家居用品、衣服、鞋、零食、家电等，涨价幅度在几元至几百元不等。很多消费者吐槽，“这是把消费者当韭菜”。更让人生气的是，发现商品临时涨价后想找客服维权，大多得不到满意答复。来自浙江杭州的张女士发现自己加购的商品存在临时涨价的情况，便向电商平台客服反馈，希望对方采取措施取消其加购商品的满减活动资格。但电商平台客服回复称，店家此举属于正常经营行为。

实际上，这种商家在大促前“先涨价后降价”的行为在往年也存在。去年“双11”前夕，国家市场监督管理总局向全国互联网平台企业和各地市场监管部门下发《关于规范“双11”网络促销经营活动的工作提示》，明确指出要提高促销行为的公开化和透明度，禁止采取“先提价后打折”、虚构原价、不履行价格承诺等违法方式开展促销。

优惠活动眼花缭乱 随意设定满减规则

记者调查发现，商家的价格套路远不止于此。各种消费券、满减优惠的使用规则，让不少消费者直呼眼花缭乱。而更让消费者无法理解的是，一些高额优惠券要么不用了，要么使用规则不人性化。来自上海的吴女士见某婴幼儿用品旗舰店推出“购买5套可减525元”的活动，便提前囤了一些尿不湿。支付尾款时，她发现自己并没有享受到这个优惠，结算价格仍为原价，便向客服咨询。对方回复称，满减活动仍在审核，消费者可先加入购物车晚点再付款。可她左右为难，这张优惠券至今也用不了。吴女士在另外一个商家处购买的保健品也无法使用其推出的优惠券。“在该店铺购买了两个不

同功效的保健品，价格刚好满3000元，可店铺推出的‘满3000元减300元’的优惠券怎么也用不了。客服告诉我这张优惠券只能在一个商品上使用，哪怕是同一个店铺购买的两个商品都不能用，而商家一开始并没有注明优惠券的使用范围。”吴女士说。

来自湖北武汉的李女士遇到的满减套路又有所不同。在“双11”活动开始前，李女士便在某电商平台上将自己心仪的商品加入购物车，等到活动开始后连着满减优惠一起结算。她在不同商家处一共购买了3800元的商品，电商平台给出的模拟结算金额中，正好达到“满3800元减300元”的条件。李女士为此还反复点击结算金额确认，每次结算都能享受到满减券的金额。

到了活动当天，李女士结账时发现，她所购买的商品中有些属于限量款，怕商品被抢空，她便匆匆地付款了，未留意付款金额，可弹出的扣款短信提醒她，扣的钱变多了。她急忙返回查看账单，发现此时的满减活动并不是“满3800元减300元”，而是变成了“满1000元减50元”。“商家的套路真是防不胜防。”李女士感叹说。

修改链接躲避价保 想退差价异常艰难

记者注意到，今年许多电商平台在“双11”期间提供全程价保服务，最长价保时间超过30天。据相关电商平台介绍显示，价保即价格保护服务，是为保障消费者在平台的购物体验，当消费者通过各平台购买含有指定价保服务标识(如“15天价保”“全程价保”“30天价保”“价保服务”等)的实物商品后，在价保期内，若同一商家的同一商品出现降价，则消费者可申请价保补差(特殊情形除外)，各平台价保系统将根据本规则计算差价额度并实时向消费者的差价补回。

全程价保是指从买家下单到确认收货时间内，若商品降价，买家可以申请价保服务，比如买家于当晚20时以100元的价格购买一件衣服，第二天该店铺开展全店“满100元减15元”的活动，购买该件衣服的价格为85元，这时买家即可申请15元的价保服务。

记者采访发现，不少消费者反映价保没有落到实处，成了吸引消费者消费的“烟雾弹”。很多店铺以“不同情况不同”或者直接更改链接，下架消费券等手段逃避价保服务，让价保服务成了“空头支票”。前不久，来自天津的林女士在某直播间以178元4支的价格购入某品牌洗面奶，并享受了价保服务。随后她发现在该品牌官方旗舰店直播间只需要99元即可获得4支，于是她向商家申请价保，要求退还差价。但是该商家回应是系统出现错误，设置了错误的优惠券所致。

“现在商家下架链接，我无法提出价保请求。我怀疑商家说系统设置错误都是借口，这就是一个陷阱。”林女士气愤地说。记者在某直播间聊天中发现像林女士这样的经历不是个例。来自广西南宁的李先生分享了自己依法维权并成功拿到差价的经历后，聚集了141条评论和191条点赞。评论区有不少消费者称自己在维权时遇到了“客服不管”“小二扯皮”的情况。

来自浙江杭州的罗女士称自己已经看透了“双11”的商家手段，“旗舰店挂着某直播间链接，店铺放‘满1500元减120元’的券，被发现就删券，改



活动、链接。叠加券后350元买的产品很多人300元出头就到手了”。“买的不如卖的精，消费之前宣传做得响当当，花钱之后说好的价保都是泡影，合理退差价的请求还要消费者自己弯弯绕绕各种打电话联系维权。”罗女士感慨道。

临时涨价涉嫌违法 价保失信或为欺诈

在北京云嘉律师事务所律师赵占颂看来，判断先涨价再降价的改价行为是否属于虚标原价，需对“原价”进行界定。“根据国家发展改革委《关于禁止价格欺诈行为的规定》有关条款解释的通知，原价是指经营者在本次促销活动前七日内在本交易场所成交，有交易票据的最低交易价格；如果前七日内没有交易，以本次促销活动前最后一次交易价格作为原价。因此，经营者在促销活动中采用‘原价’标示，或使用‘日常价’等类似表述实际传达‘原价’含义的，应当符合这一规定。”赵占颂说，“双11”之前确实有一些商家先涨价再降价，是否违规要看两者的时间相差是否在七日以上，如果在七日以上，不属于虚标原价，所以有的商家常常提前一段时间就开始操作涨价，以规避法律规定。

中国人民大学法学院教授刘俊海说，商家临时涨价涉嫌违法，该行为违背了消费者权益保护

法所规定的向消费者提供真实、全面信息的义务，也侵犯了消费者的知情权、选择权和公平交易权。而商家和平台所推出的各种满减优惠规则，其实就是想让消费者循环消费，消费者为了享受满减和使用优惠券不得不凑单买其他商品。

商家的满减促销规则是否违规主要看两点，一是在消费者符合满减规则时是否享受到相应优惠，如未享受到，则商家构成合同违约；二是商家对于促销活动是否存在虚假宣传，比如根据其满减规则，实际享受到的优惠与商家宣传不符。”赵占颂说。

对于平台支持“双11”全程价保的现象，刘俊海认为，如果价保在商家处成为“空头支票”，那就是一种失信行为，存在欺诈的嫌疑。如果确实存在商品欺诈行为，则可适用退一赔三的惩罚性赔偿。

消费者在购物时遇到上述情况，该如何维权呢？赵占颂建议，若消费者遇到商家有价格违法行为，则可向价格主管部门举报；若遇到商家存在违约行为，则向市场监督管理部门举报或向法院起诉。刘俊海则建议消费者最好先与商家协商退钱，实在不再向消费者协会投诉或向法院起诉。

多位受访的消费者提议，希望电商平台加大技术和人力投入，对消费者的相关投诉及时介入处理，核实商家存在违法违规行为侵害消费者合法权益的，将其列入黑名单，在一定范围和时间内阻止其参加各类促销活动。

漫画/高岳

□ 本报记者 赵红旗

在河南省郑州市中级人民法院的法庭上活跃着这样一批诉讼参与者，他们的位置在书记员和法官之间，与法官助理并列，在法官的指挥下参与庭审调查、发问、争议焦点归纳、出具专家意见书……他们有一个共同的名字：技术调查官。

近日，《法治日报》记者走进郑州中院，对技术调查官参与开庭断案的情况进行了采访。

厘清专利核心技术 确保事实查明无误

“请原告被告双方围绕被诉侵权成型磨粒究竟是否侵权发表对比意见。”当庭发问的不是法官，而是技术调查官陈红奎。

这是一起发明专利侵权纠纷案件。原告某创新有限公司是世界知名的高科技公司，被告某技术公司是一家高科技上市公司。原告请求判令被告停止侵权并赔偿200万元。法庭上一张成型磨粒图片，成为原被告关注的焦点。

“因被诉侵权成型磨粒体积细微，涉及工程学、分子学、化学、光学等多个专业领域，技术特征无法通过肉眼观察识别，需要通过专业技术人员借助专业仪器测试得出专业结论，特别是被诉侵权成型磨粒属于高精尖产品，用于航空航天、机床等核心关键领域，必须专业审慎。为确保技术事实查明客观公正，专门邀请技术调查官陈红奎主持技术比对。”该案承办法官龚磊说。

庭审中，陈红奎从技术角度分析阐述了被诉侵权成型磨粒的晶体结构及关键技术参数，并对原被告进行了现场询问。陈红奎精湛的专业知识、准确的专业判断，让原被告折服。法官依据调查意见书很快作出被诉侵权成型磨粒落入涉案发明专利保护范围的判断，依法判决被告某技术公司停止侵权并赔偿100万元。一审宣判后，原被告均未上诉，被告某技术公司主动履行了判决义务。

“庭前，我专门查阅分析了涉案发明专利的相关数据，并结合专利实质审查经验和实践经验，厘清涉案发明专利的核心技术，确保技术事实查明准确无误。能用自己的专业知识为司法公正尽一份微薄之力，我感到特别高兴。”陈红奎说。

“法官是法律专家，不是技术专家。面对日益庞杂的技术问题，法官以往往往力不从心，自从有了技术调查官制度，我们的技术事实查明就有了‘定盘星’。”郑州中院知识产权庭副庭长王富强说。

制度顺畅稳定运行 大幅提升审判质效

据郑州中院党组书记、代院长陈跟福介绍，郑州中院针对审判中的专业技术事实，引入相关领域的专业权威辅助法官判断专业技术问题，有效缓解了法官的技术欠缺和技术焦虑，大幅提升了审判质效。2018年2月，经最高人民法院批准，郑州知识产权法庭辖区管辖河南省18个地市的所有技术类知识产权案件。之后，郑州中院技术类知识产权案件数量大幅攀升，各种专业技术难题纷至沓来。

“技术类知识产权案件的特点是法律问题常与技术问题交织，而技术问题的判断，不仅直接关系事实认定和法律适用，更直接关系判决结果的胜败。对于大多数不具备专业技术背景的知识产权法官来说，如何准确快速地把握技术要点，查明技术事实，是一个不小的挑战。”郑州中院副院长李广湖坦言。

从2019年4月起，郑州中院陆续面向社会聘任104名专家担任兼职技术调查官，参与技术类知识产权案件的技术事实查明，逐步探索形成独具特色的技术调查官工作模式。“技术调查官的独特性主要表现为层次高、范围广、灵活方便，能随时解决法官案件审理中的技术难题。”李广湖说。

记者采访了解到，郑州中院聘请的技术调查官涵盖计算机、机械、育种、医药、电气、化学、雷达、生物工程、机器人、人工智能等各个领域，既有省内外高校、科研院所的专家教授，也有国内相关企业、自由职业的顶尖业务专家，还有国家知识产权局等机关、事业单位的实务专家。“我们建立了技术调查官微信工作群，方便法官与技术调查官全天候就案件相关事实进行实时沟通交流，打破了时空及地域限制。此外，还设立了技术调查官专员，负责建立技术调查官储备库、初选、联络协调技术调查官，拟定技术调查官规章制度以及技术调查官的培训与日常管理等等，确保技术调查官制度顺畅稳定运行。”李广湖说。

发挥参谋助手作用 解决审判技术难题

在一起涉及雷达专利权归属纠纷的案件审理中，原被告分歧大，矛盾无法调和，以往审理此类案件，法官通常会选择进行司法鉴定，但司法鉴定周期长、费用高，双方当事人选择司法鉴定的积极性不高。技术调查官周生凯凭借丰富的经验和超强的实力，出具了原告研究的技术与涉案发明专利不属于同一技术的调查意见书。面对100多页缜密全面的调查意见书，原告心服口服，决定立即撤诉，案件得以高效化解。

“技术调查官参与调查取证、勘验、保全、询问、听证、庭审，能帮助法官及时高效解决技术问题，让法官快速准确查明事实，作出专业判断，成为提升审判质效的‘催化剂’。”郑州中院法官钱红军感叹道。

在审理一起涉及混凝土搅拌机用料斗举升装置的实用新型专利侵权案件时，原告认为被告采用跟随模仿策略，以极低价格恶性竞争，而被告却认为被诉侵权产品使用的是现有技术，认为原告是专利讹诈，并对原告涉案专利向国家知识产权局提出无效宣告申请，调解难度极大。为了查明技术事实，技术调查官赵九永与法官赵远赴安徽进行现场勘验后，得出被诉侵权产品使用的是现有技术的客观结论。面对专业、全面、详细的技术调查意见书，原告主动要求与被告和解。最终，原被告双方达成了“原告撤回对被告的起诉，被告撤回对原告专利无效宣告申请”的双撤和解协议。

“技术调查官在审判中发挥的重要作用不仅体现在审判效率的提升上，更体现在审判质量的提高上。自郑州中院实施技术调查官制度以来，技术调查官参与技术事实查明的案件中，无一判决因技术原因被发回改判。”郑州中院知识产权庭庭长赵健良说。

据统计，2019年至2021年，郑州中院知识产权案件各项审判质量指标均有大幅提升：一审案件服判息诉率分别为75%、85%、92%，二审上诉案件发回改判率分别为7%、5%、35%；生效案件再审改判率均为0。

“为最大限度发挥技术调查官的参谋助手作用，我们将继续积极探索技术调查官全方位参与诉讼活动机制，向法官提供客观、公正、中立、专业的技术服务，解决知识产权案件审判中的技术难题，不断提高知识产权案件的审判质效。”陈殿福说。

技术调查官有效缓解法官技术焦虑 郑州中院探索技术调查官制度

让更多群体享受住房公积金制度红利

专家解读将农民纳入公积金缴存体系

□ 本报见习记者 孙天骄 □ 本报记者 陈磊

“孩子长大了需要住一套房，商业贷款买一套房子要40万元，利息是4.9%，公积金政策出来了贷款利率是3.25%，每个月月相差600元左右。”这是浙江省温州市龙港市农民冯亦霸算的一笔账。

前不久，龙港市正式施行集体经济组织成员缴存住房公积金制度，将农村务工人员、从农村进城务工人员、个体工商户等纳入公积金改革范畴。政策施行当天，包括冯亦霸在内的50名试点社区的村民向有关部门提出申请。

此举引发社会广泛关注。接受《法治日报》记者采访的专家认为，住房公积金制度是我国社会保障体系的重要内容，应当让越来越多群体享受这一制度红利，一些地方将农民纳入公积金制度是扩大公积金受益主体范围的有益探索，值得肯定，同时也是推进住房保障的创新之举。

据了解，从今年9月1日起，龙港市首批13个试点社区正式实施集体经济组织成员缴存住房公积金制度，符合条件的人员按照不低于龙港市2021年最低工资标准1840元的10%进行公积金缴存。对于名下无房的集体经济组织成员，缴存公积金可享受地方财政补贴，补贴标准为月缴存额的25%，最高可享受75元每人每月，连续缴存达到6个月以上，可享受15万元至50万元不等公积金贷款额度。

中央财经大学法学院副教授李海明认为，地方住房政策鼓励扩大公积金制度的适用范围，不拘泥于劳动者权益的观念，从而赋予自愿参与进来的其他人员享受公积金政策的权利；当地农民有参与公积金制度的动力，有希望通过公积金政策在住房适宜上获得补贴和优惠的愿望，地方探索则回应了这一需求。

《住房公积金条例》规定，现行公积金制度主要是为了加强对住房公积金的管理，维护住房公积金所有者的合法权益，促进城镇住房建设，提高

城镇居民的居住水平。

在李海明看来，该制度适用于单位与职工关系，导致实施效果不理想，社会效益不普惠。“与其说是将农民纳入公积金制度，不如说是为农民建立公平的公积金制度。公积金的本质是强制储蓄，农民有收入，乐意缴存，就应该考虑其住房保障的权益。”

同时他认为，目前要全面将农民纳入住房公积金体系尚有难度。农村自有一套完整的住房保障机制，即农村宅基地制度，农民缴存公积金的关键是有较稳定的收入和不断提升的住房需求。这取决于农村经济发展的水平，只有在农村经济已经非常发达、农民多实现灵活就业的情况下，农民缴存公积金的做法才好借鉴职工住房公积金制度。

实际上，近年来，住房公积金制度不断扩大适用范围，从2021年开始，住房和城乡建设部公布了首批灵活就业人员参加住房公积金制度试点城市，包括成都、重庆、深圳等地。

西北政法大学经济法学院教授肖新喜认为，

公积金制度作为实现“住有所居”社会保障的措施之一，在制度设计合理妥当、实施效果良好的前提下，其适用的主体范围自然越趋越好。在坚持住房公积金制度社会保障甚至社会福利的本质属性下，随着我国城乡一体化的发展，以乡村振兴为目的的农村集体产权改革的推进，国家有必要让包括农民在内的越来越多群体享有住房公积金或类似于住房公积金的社会保障制度。

他提到，在扩张住房公积金制度的受益主体时，应分地域分类推进。鉴于我国经济社会发展的地区不平衡，有必要以试点方式在不同地域对不同职业的人群采取内容有差异的住房公积金制度，逐渐实现制度的统一和一体适用。同时，应尊重受益主体的意愿，可以考虑不同层次的缴费比例以及相应的贷款额度，由主体选择适用。

肖新喜建议，注重制度激励效应，以加大吸引力，包括根据地方财政提高补贴标准；尽可能简化公积金提取程序和手续；放宽公积金用途范围等。