

加购的商品价格突然暴涨 号称最低价的预售商品早中晚三个价

消费者：购物节有被愚弄的感觉



□ 本报记者 韩丹东 □ 本报实习生 李丹

一年一度的“双11”购物节正在如火如荼地上演，各大电商平台的促销活动层出不穷。北京朝阳区的张女士关注一款智能锁已经很久了，她准备在今年“双11”有折扣时购入。很早就把这款智能锁加入了购物车。10月下旬，“双11”活动拉开序幕。智能锁店铺的活动优惠是——加入平台满减活动，同时承诺全场9折。然而，张女士点击商品进行结算时却发现，购物车里智能锁的定价比之前高了100元，算上优惠打折后，和她加购时的价格基本持平，“相当于没有任何优惠，白等了这么久”。

《法治日报》记者调查发现，类似情况不在少数。不少消费者反映一些商品在“双11”前价格波动异常，在“双11”活动期间购物时，部分商品的价格较平时不降反升，甚至一些商家在没有明显提示消费者的情况下，价格出现临时上涨。本该“优惠看得见”的购物节，却让一些消费者觉得自己有了被愚弄的感觉。购物体验感很差。

对此，受访专家认为，“先涨价再降价”是商家在活动前通过提高商品价格再推出优惠券、满减活动等来刺激或诱导消费者购买的一种手段。如果商家没有合理理由，如成本提高、货源紧张等，那么这种异常的价格波动可能涉嫌价格欺诈。对于这种行为，平台负有监管义务，应及时发现并处理问题商家，协助消费者处理消费纠纷。

加购商品价格跳涨 低价优惠并未兑现

临近“双11”，河北邯郸的张女士打算趁着优惠力度大清空一下购物车。可一看价格，被吓了一跳——本来就没有几件商品的购物车原来总价也就200元左右，如今居然变成了800多元。仔细查看，购物车内的商品都涨价了，其中一件女装加购时150元左右，现在要600多元。

张女士说：“还有一款我盯了很久的美容仪，原本的价格是2100元，如今价格竟然飙升至3000多元，折扣后的价格依然高于平时。这种先涨后降的套路让我感到被愚弄，原本对优惠活动充满期待，现在只剩下失望。”

河南的侯先生之前看中了一款智能空调，“双11”前的价格是1861元。然而，“双11”期间，该款空调在参与优惠折扣后，价格变成了2059元，比活动前还贵了198元。侯先生十分不解地询问

客服，“为何‘双11’还会涨价？”客服的回复是，商品价格会随市场情况波动，涨价、降价或其他优惠都是正常现象。

天津的赵先生遇到了同样的情况。热爱摄影的他本想趁着今年“双11”对自己心仪已久的相机下手。10月初，他看到这款相机的标价是6500元。但他在10月14日再次查看时，却发现相机的售价竟然飙升至7750元。

赵先生查看商品详情发现，页面上显示支付定金100元后，可以享受官方立减650元的优惠，最终券后总价格为7100元，比加购时还要高出不少。赵先生心中充满疑惑，立刻询问客服，“为什么搞活动的价格反而上涨？”客服的回答让他更加无奈：“现在的价格会有波动，建议您持续关注。”

赵先生说：“商家在宣传页面写了价格低至××元，但实际上要达到这个价格，往往要大量凑单，叠加各种优惠券才行，完全就是在套路消费者。有时候凑了半天单，最后价格也没比活动前优惠多少，与花费的时间精力相比完全不值。”

采访中，多名消费者称，购物节前后，许多产品的价格像过山车一样，一天之内就能经历多次涨跌。在北京工作的林女士说：“我想购买一个婴儿床，早上8点看还是390元，中午12点再看时已经变成了415元。”

为了一探价格的涨跌情况，记者下载了一款可以显示价格波动的购物软件，在该软件上能够看到商品的历史折扣信息。

记者首先将一款冰箱的链接输入该软件，屏幕上立刻显示出了这款冰箱的价格走势和历史优惠。以某电商平台数据为例，10月18日的价格是4688元，而到了10月20日，页面价格悄然上涨至4799元。接着，记者又对比了一款电视的历史价格。数据显示，9月18日该商品价格在1899元左右。然而到了10月20日，价格却飙升至2799元，价格曲线呈现明显的上升趋势。

预售不如直售划算 商家纷纷回避价保

在今年“双11”购物节开始的第一时间，家住河北省石家庄市的高女士就出手了。她早早地列好了购物清单，提前一个月就选好了自己需要购买的产品。在10月14日预售活动开始的第一天，她立刻支付了一批商品的预售定金。

“我以为预售肯定要比平时的价格更低一些的，平台和商家的各种宣传也都在强调这一点，

然而，一件大衣，我付了100元定金，到手价2458元，收到货以后过了几天，我发现这件衣服价格变成了2300元，不需要付定金，也不需要各种凑单，直接购买比我参与预售还便宜，那我这么多天凑价格抢优惠券是为了什么？”高女士感到非常气愤，她觉得自己被商家“套路”了。她找到客服询问能否退款重新购买，客服却表示，“价格有浮动是正常的，已经确认收货没有办法再退款了”。而对于高女士随后提出的“价保”要求，客服则回复因为包含各种活动优惠内容，不在价保范围之内。

高女士告诉记者，不仅仅是这一家店铺有问题，还有几件衣服都在她购买以后出现了不同程度的降价，从几十元到几百元都有。“我觉得这就是欺诈我们消费者，有的我是在直播间购买的，当时主播说，这个优惠力度已经最大，我以为自己捡到了大便宜，没承想，过了几天一看，跟平常的价格一样，有的我还买贵了！”

记者在第三方投诉平台上检索“双11 价格保护”关键词发现，相关投诉数量达到上万条。多名消费者投诉称，“双11”期间购买的物品并未像商家承诺的一样是“最低价”，在消费者发现商品有更低价提出“价保”要求后，商家拒绝的借口五花八门，包括声称“优惠券、赠品等促销活动不包含在价格保护之内”，或是以“早买早享受”为由拒绝退还差价。更有甚者，部分商家采取下架商品或变更商品链接的手段，以此来规避价格保护的责任。

来自北京的李女士就遇到了这样的烦恼。“双11”第一波活动期间，她在某网购平台选购了一张桌子。已经收到货后，她查看原商品链接发现，商家在同一商品链接中添加了一个价格更低的新选项，尽管商品与原选项完全相同，但系统却无法识别这一变化，导致无法通过“一键价保”功能获得差价补偿。当李女士尝试单独申请价保时，她的申请被驳回，理由是“两个选项被视为不同的商品”。面对这种情况，李女士联系了官方客服寻求帮助，但客服的建议是退货退款。这让李女士感到困惑和无奈，因为桌子作为大件商品，退货过程不仅麻烦，而且运费昂贵。李女士最终只能吃下这个“哑巴亏”。

在“双11”的狂欢中，直播间卖货声势浩大，为刺激消费者下单，一些主播在价格、优惠方式上做了文章。来自山西的张先生在某直播间抢到了60元的定金红包，刚好一款售价99元的咖啡定金60元，他于是使用红包抵扣了咖啡的

定金，本以为他只需补上39元尾款就能“拿下”这款咖啡。然而，当他领取了所有应领的红包和优惠券后，在付款前却发现咖啡的实际价格竟然要110元。他经过一番尝试发现，付了定金之后，商品价格竟然还会上涨，而且在付尾款时，因为付了定金的预售商品，还不能享受满减优惠。为了使用消费券，张先生尝试凑单，价格反而越来越高了。

张先生还发现该直播间所挂的预售链接有偷偷改价的行为，他上午下单选的一款商品价格155元，下午一样的商品价格变成170元，晚上再看一样的商品价格变成了200元。“主播直播间里一直喊着这波是最低价，抢到红包还能更低，过了这波优惠不再有，但实际上根本不是这么回事。商品价格一变再变，主播话术前后不一，店铺客服答非所问，消费者被耍得团团转。”

商家涉嫌价格欺诈 平台应当加强监管

采访中，多名消费者提出了同样的困惑：“只是想省点钱，没想到却被卷进商家的价格套路，这种行为不违法吗？”

对外经济贸易大学法学院教授、消费者保护法研究中心主任苏号朋告诉记者，商家先涨价再降价，是为了通过这种方式吸引消费者，消费者往往不会持续观察价格的波动，只会在优惠活动前或者优惠活动进行过程中看商家降价的幅度和优惠的程度，消费者看到降价幅度很高就会去购买商品，这种情况下商家就可以获利。

北京市康达律师事务所高级合伙人苟博程介绍，“通过虚假折扣、减价或者价格比较等方式销售商品或者提供服务”“使用欺骗性、误导性的语言、文字、数字、图片或者视频等标示价格以及其他价格信息”等行为，均是国家市场监督管理总局发布的《明码标价和禁止价格欺诈规定》中规定的价格欺诈行为。

苟博程说，如果商家故意抬高商品原价，然后再进行所谓的降价销售，且这种行为足以使消费者对商品的价格优惠产生错误认识并促使其购买，那么这种“先涨价再降价”的行为很可能构成价格欺诈。“具体是否构成，还需要结合实际情况，综合考量商品价格波动的合理性，商家是否有明确告知等因素来判定。”

“经营者没有合理理由不得在折价减价前临时提高标示价格，并作为折价减价计算的基准。”苏号朋说。

受访专家提到，商家在价格上做文章，表面给消费者提供了大量折扣，实际上却是“假优惠”，这无疑是一种投机取巧的行为。对此，相关平台负有监管义务。

苟博程说，电商平台要制定明确的促销活动规则并向主播和商家以及消费者公示，让各方清楚了解在平台上开展促销活动的要求和限制。还要实时监管主播和商家的促销行为，重点关注商品价格变动情况、宣传内容真实性等方面，及时发现可能存在的价格欺诈、虚假宣传等问题。当消费者与主播或商家发生纠纷，尤其是涉及促销行为的纠纷时，电商平台应积极协助消费者维权，提供必要的信息和证据，如商品销售记录、主播宣传记录等，帮助消费者通过合法途径解决纠纷。

消费者权益与产品质量安全法律专业委员会副秘书长、北京海润天睿律师事务所律师李润叶认为，电商平台以及为采用网络直播方式销售商品或提供服务的经营者提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务的第三方平台，应当建立有效的审核机制，对商家和主播的资质、直播内容审核，一旦发现问题及时下线，并及时下架问题商品、暂停违规主播的直播权限等，妥善解决网络消费纠纷。

李润叶提醒，消费者发现可能受到价格欺诈时，要及时截图保存促销前后的价格对比、聊天记录、宣传图以及消费记录、付款凭证等，以便依法维权。

对此，法官提醒：消费者在进行网络直播购物时应当审慎，尽量选择证照齐全、经营时间较长、诚信度好的商家，多了解产品有关资质、材质、成分等信息。若遇到虚假宣传等问题，消费者要及时保存证据，便于后续维权。

商家对直播带货活动负有注意和审核义务，向消费者提供商品，应当恪守社会公德，诚信经营，直播展示所售商品的质量、性能、用途等信息时，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。

网络购物平台作为信息服务提供者，应当对消费者尽到安全保障义务，对商家资质资格尽到审核义务，有效公示直播间、商家主体信息。未尽到义务，造成消费者损害的，须依法承担相应的责任。

漫画/李晓军

“100%桑蚕丝”变“100%粘纤” 商家被判退一赔三

□ 本报记者 王莹 □ 本报通讯员 金晶

每逢“6·18”“双11”购物节来袭，直播间就成了卖货主战场。个别直播间主播为了“吸粉”“卖货”无所不用其极，甚至出现虚假宣传、货不对板等问题，由此引发不少消费纠纷。近日，福建省福州市鼓楼区人民法院就审结了这样一起产品质量责任纠纷案件。

据了解，邓女士在某网购平台直播间分别以388元、399元抢购两件新中式服装，服装内里缝制有“100%桑蚕丝”衣标。收货后，邓女士怀疑面料成分与衣标标识不符，并非商家宣传“真丝”面料，于是向商家发起退款申请，要求商家赔付三倍赔偿金，并同时申请该网购平台介入维权。

然而，某网购平台给出的处理意见是退货退款，商家也拒绝赔付三倍赔偿金。邓女士随后委托某纤维检验中心检测所购买的服装，检测报告显示检测结果为“粘纤100%”。邓女士认为商家直播间涉嫌虚假宣传、售卖假货，网购平台也没有尽到监管义务，于是便将商家及网购平台诉至法院。

鼓楼法院经审理认为，商家向邓女士销售的案涉服装商品，其服装内里标示的成分与检测报告检测结果不符，并非衣标及商品宣传所示“100%桑蚕丝”，商家行为构成对消费者的欺诈。

依据消费者权益保护法相关规定，法院对邓女士主张商家退还货款并按照涉案商品价款的三倍予以赔偿的诉讼请求予以支持。

法院认为，该网络交易平台提供网络平台服

务，审查了商家的营业执照等材料，采取了必要措施，尽到了合理的审查义务。同时，该网络交易平台向邓女士提供了商家注册时的真实名称、地址和有效联系方式，配合邓女士通过法律途径主张权利，故对邓女士要求网络交易平台承担连带责任的主张不予支持。

最终，鼓楼法院依法判决商家向邓女士退还货款、支付赔偿款，检测费共计3588元。

此案承办法官介绍，随着消费领域新业态蓬勃发展，人们在享受网络购物便利的同时，一系列消费纠纷也随之产生。部分直播间为追求销量和人气，往往会夸大商品的品质和价值、虚构商品实时库存、使用滤镜和特定角度展示商品、故意不展示瑕疵等，容易使消费者陷入货不对板的骗局。

新疆固边看喀什

□ 本报采访组

近日，在新疆维吾尔自治区伽师县米夏乡恰喀村新梅收购点，阿某与工友在分拣新梅时因琐事吵了起来，周围群众报了警。

“多大点事，我给你们评理。”《法治日报》采访组一行看到，米夏派出所民警赶到现场后，先制止争吵，安抚双方情绪，接着了解事情经过，再耐心说理，提出解决方案，调解过程一气呵成，最终双方握手言和。

伽师是国家优质粮棉和稀有果品生产基地，也是全国最大的新梅产销基地，种植面积约占全国的40%，产量达到全国的60%，素有“中国新梅之乡”的美誉。本报采访组前往采访调研时，正值新梅收获时节。

新梅采摘、分选、冷藏、加工、包装、销售等环节众多，为避免过程中可能产生的矛盾纠纷，伽师县公安局深化警务机制改革，推出“果园警务”，旨在为新梅产业等林果业的发展提供全方位的安全保障和警务服务，解决果农和企业的急难愁盼，守护“梅”好生活。

助力果农解决难题

本报采访组一行来到位于伽师县英买里镇阿亚格克皮乃克村的新梅果园时，村民肉孜·依米提正带着工人在自家果园采收新梅。眼下，果子都已成熟，再不加紧采摘恐误了销售，肉孜心里很着急。

“肉孜兄弟，我们来了！”当天10时许，伽师县公安局英买里派出所所长钟永峰带着几名民警来到地里。几个年轻人三两下就爬上采摘架摘起果子来，不一会儿就摘满一桶。

秋收季节，伽师县各基层派出所启动“秋收警务”，结合辖区特点，合理安排警力，加大巡逻力度，走村入户访民情问民意，妥善化解各类矛盾纠纷，让农民安心、心无挂牵。

英买里乡阿亚格克皮乃克村警务室民警牙克甫·阿布都热西向记者讲起几天前在村里发生的一起纠纷。

二组村民依木·卡热今年年初收购购商何某商量好了收购价。9月8日中午，依木拉着车一车新梅来到收购点，何某却不愿意以约定好的10元一公斤的价格收购新梅，原因是他觉得依木家的新梅品相不太好。

依木着急地给牙克甫打电话，牙克甫很快赶到现场，依木拉来的新梅品相的确不如其他村民的，但何某之前商量时没有对新梅的品质作详细约定，成熟的新梅不等人，牙克甫两边做工作，说通两人各让一步。最后何某以每公斤9元的价格收购了新梅。

“新梅保鲜期短，不易运输，找不到采摘工我们帮他们联系，道路拥堵我们及时疏导，交货的村民大集中时我们就在现场维持秩序，每个环节都是为了帮收购商提高收购效率。”牙克甫说。

贴心提醒送证上门

“虽然路程不远，骑电动车也要把安全头盔戴上。”接到陌生电话别轻易相信，说到的肯定是骗子。”……民警们在田间地头向村民、收购商等用各种方式开展反诈宣传。

“收购商愿意听民警的建议是有原因的。”英买里派出所教导员塔依江·塞提说，收购商进村收购前都要先到警务室报备，民警不仅会给他们作出安全提示，还帮助他们联系果农，给他们帮了不少忙。

“依米提大叔，前两天你打电话说身份证丢了？”

“对，这些天果园里太忙了，我没时间去派出所。”

“我刚好路过，现在帮你把信息采集了，回头身份证补办好了，我再抽空给您送过来！”

在依米提·依斯拉木的果园里，阿不都艾尼找好角度，幕布一拉，再给依米提整理好着装，咔嚓几声中就相机给依米提拍好了照片。

“太省事了，这些小伙子腿脚快，天天在村里转地跑，帮我们办了不少事，可真是服务到家啊！”依米提提起大拇指连连称赞。

倾心尽力化解纠纷

今年，新疆“老汉瓜”风靡网络，盛产“老汉瓜”的伽师县也迎来大丰收。瓜农们奔走于田地和市场之间，客商也纷纷赶到当地的批发市场挑选瓜果，装车运往全国各地。

卧里托拉克镇是伽师县“老汉瓜”的主要种植区域，位于该镇的新疆果品(伽师)批发交易市场，是全疆最大的瓜果交易市场。

车多、人多、警情也多。如何维护当地治安秩序，护航瓜农们的致富路，是伽师公安民警揪心的头等大事。

卧里托拉克派出所提前部署，增派警力负责市场内外治安环境管理和群众求助受理，推行24小时“市场警务”模式，不间断开展巡逻、反诈宣传、安全检查、矛盾纠纷排查化解等工作。

“警察同志，你快来评理！”近日，在市场上执勤的民警接到居民王先生求助，称其买了10箱“老汉瓜”，扫码付款后，店主却坚称没收到钱，拉着其不让走。

“我确实没有收款记录啊！”店主将手机递到民警面前说。

民警安抚好双方情绪后，仔细查看了双方的转账信息，这才发现，店主一时着急，竟在收款时错用了隔壁商户的收款码。民警找到隔壁商户，讲明事情原委，该商户将错收的瓜钱退还给店主。

为帮助农户守好丰收果实，伽师县公安局主动靠前，深入果园、农田，加强治安巡逻防范，不断深化车、视频、空巡“四位一体”智慧巡控，组建“秋收巡逻队”、“联合”“桃园义警”和“和枫义警”等群防群治队伍，特别是针对夜间易发生盗窃案时段，持续开展“亮灯警务”，进一步提高巡逻频次和密度，做到“白天见警察，晚上见警灯”，有效震慑涉农违法犯罪。

在开展“秋收警务”“果园警务”“市场警务”过程中，伽师县公安局积极与企业、果农、网格员、义警等各方力量沟通联系，共同做好风险隐患排查，矛盾纠纷化解、安全防范等工作。这种部门协作的工作机制，有效地整合了各方资源，形成工作合力。

果园里，农户忙碌采收；田野间，一片丰收景象；市场内，商贩络绎不绝。这个收获季，一车车丰收的果实是农户们辛勤劳作的回报，也是民警守护群众甜蜜生活的真切见证。

本报记者 陈建国 潘从武 李华东 张守坤