

捆绑销售、集赞优惠、虚构原价……

## 擦亮双眼 “双11”别再被套路了



一年一度的“双11”促销盛会如约将至,各大电商平台强势宣传“费脑”的促销规则,琳琅满目的商品或服务都被贴上优惠价、折扣价的标签。消费者们也在翘首期待这一难得低价购物季,早就把心仪的商品或服务提前放置在购物车里,等待“低价风暴”时刻的来临。但这一盛况的背后,可能会存在一些陷阱,让消费者们趋之若鹜的“种草”和“剁手”。

2019年前三季度,全省消委组织共受理网购投诉案件223件,其中质量、虚假宣传、假冒是消费者投诉的主要问题。天府早报记者从四川省保护消费者权益委员会了解到几个典型案例,来看看优惠背后隐藏的套路,以便“双11”擦亮双眼,理智清空购物车。

■ 天府早报记者 冯溇

案例  
1

## 捆绑销售 买火车票 额外支付30元“优惠费”

8月29日,消费者胡女士在某网络平台购买火车票,日期为8月30日,往返票价均为65元。但是通过非12306通道预订方式购票,均需要额外收取优惠券费用10元和20元,优惠券可享受724小时预订服务、享受客服服务、享受快速退改签服务、享受短信提醒服务等,并且取消不掉,消费者无奈共计支付了30元优惠费用。

经调查,消费者预订火车票时所选的是优享预订套餐,需要支付优惠券费用,订购页面没有明确告知消费者能否取消该项费用以及取消的正确方式,导致消费者的知情权和财产权受到损害。经调解,消费争议双方达成一致意见,由经营者退回消费者支付的30元优惠券费用。

小贴士:

网上购票陷阱多:山寨官

方网站;手机抢票软件、超低折扣网页暗藏木马;“极速出票”、“高速出票”一般都有捆绑销售,且取消该项服务流程复杂。

律|师|支|招

中银(成都)律师事务所律师黄少廉

网络平台既没有告知消费者有代订服务费这一真实情况,又没有取消优惠券费用的选项,实际上就是在侵犯消费者的知情权和自主选择权,消费者有权要求退款。为了避免再次遇到类似的捆绑销售情况,消费者应该选择官方网站或者官方认证的网站进行车票的购买;如果在没有认证的网络平台进行车票购买时,一定要谨慎小心,在购票时取消额外的服务选项,付款时对付款金额进行确认,避免支付额外的服务费用;遇到有捆绑销售的网站时,应该停止购买。

案例  
2

## 集赞优惠 微信集赞低价购物 却遇商家兑现难

8月4日,消费者易女士向泸州市龙马潭区消委会投诉称,某商家通过微信平台做活动,发布宣传信息“只要将活动内容分享到朋友圈,并累计点赞28个,就可以低价领取生蚝”。消费者易女士在活动期间完成集赞数量后,支付496元购买了十斤生蚝,约定提货时间是8月3日—4日。当易女士按时去领取生蚝时,商家告知已经领取完毕。消费者遂投诉,要求商家兑现承诺。

经调查,商家辩称在微信发布宣传信息时,没有预料到会出现参与活动人数多,而生蚝准备数量不足这一情况,因此拒绝了易女士的合理兑换要求。商家未按承诺履行相应的义务,实属单方面违约行为,违反了诚实信用原则,侵犯了消费者的合法权益。经调解,商家按兑现承诺,易女士按约定要求领取10斤生蚝。

小贴士:

微信集赞套路深:集赞免费旅游,实则强制消费的低价游;集赞需要提供身份信息和社交账号导致个人信息被盗;集完赞去兑奖,商家却不再经

营;集赞领礼品还需去看楼盘。

律|师|支|招

四川博绅律师事务所律师李清

根据《合同法》有关规定,商家在发布宣传信息是要约行为,消费者根据商家发布的宣传信息要求购买产品或服务,是承诺行为。若消费者满足宣传信息所载的条件,自消费者购买产品或服务的承诺到达商家,双方即建立了合同关系。商家和消费者就需要按照合同履行各自义务。本案中,商家发的布宣传信息中并未对产品数量进行限制,那么就不得以发布宣传信息未载明的限制条款来抗辩,应当根据宣传信息向满足购买条件且发出购买产品承诺的消费者提供产品,否则即构成违约。

消费者在遇到此种情况时,可以与商家交涉,要求商家按照宣传信息兑现承诺。若商家以不正当理由拒绝兑现,消费者可以向当地市场监督管理部门投诉商家的虚假销售行为;也可向当地保护消费者权益组织请求调解;也可向人民法院提起诉讼。

案例  
3

## 机票预定 出行机票被无故取消 获得3倍补偿款

5月16日,消费者崔女士为自己和孩子在某网络平台预定了8月22日从乌鲁木齐飞往成都的机票,并成功支付了全部费用。8月22日15:00左右,消费者准备乘该次座舱航班返回成都,在乌鲁木齐机场取票时才得知其孩子的机票被无故退订,为了弄清楚事情真相,消费者到乌鲁木齐机场的海南航空服务台进行了询问后才得知,网络平台在8月22日12:03分在未告知的情况下私自将其孩子的机票取消,为了不耽误行程,消费者在机场购置了本航班唯一的一张头等舱机票。

经调查,网络平台取消机票系操作失误,虽主观上无取消机票的故意,但仍属于单方面不履行约定的行为,给消费者的出行造成不便,并增加了消费者的损失。最终,经营者提出退还原机票价格1080元,并按照1080元的3倍向消费者进行补偿的和解方案,消费者表示认可和接受。

小贴士:

在线订机票有隐患:虚假折扣,虽订票成功,实则无该折扣票;网站出票有时间差;个别网站有漏洞,出现航班信息变化不会及时通知消费者,导致出行受阻。

律|师|支|招

北京盈科(成都)律师事务所律师高涛

消费者付钱购买机票,便已与网络销售平台形成合同关系,网络销售平台在未经消费者同意的情况之下,单方面取消机票的行为,已构成违约。网络平台侵害消费者合法权益的行为时有发生,因经营者不履行约定、随意取消订单、商品描述与实际不符等极易引发。建议广大消费者,尽量选择正规大型的网购平台,下单前仔细阅读相关条款,了解所购商品或服务的使用规则和限制性条款。注意保留证据,如下单付款凭证、商品宣传信息及聊天截图等,以便发生纠纷及时有效维权。

案例  
4

## 旅游套餐 订购酒店度假套餐 满约却又无法退款

2月14日,消费者李女士在微信一平台购买了某温泉度假酒店套餐两份,共计898元。7月1日,李女士打电话预约房间,酒店称已预约满,不能预约。眼看临近截止日期,消费者提出了退费的要求。酒店却以该房间不退费为由拒绝了李女士的要求。

经调查,此种销售属于“爆品+预售+抢购”模式,是一个囊括本地及周边吃喝玩乐特卖平台。平台入驻的酒店设定不公平、不合理的交易条件,免除自身责任,加重消费者责任或者限制消费者主要权利,在非消费者原因的情况下,未如约向消费者提供服务,拒绝退还消费者已支付的费用,违反了诚实信用原则,也侵犯了消费者的合法权益。经调解,由平台先行退还消费者未使用酒店房间价款898元。

小贴士:

微信特卖平台“坑”不

少;订单未使用,店铺已倒闭;收取押金不退还;退款收取高额手续费;实际提供的商品或服务与宣传不符。

律|师|支|招

四川扩信律师事务所律师龚捷

网络特卖平台作为串联商家与顾客的消费服务提供者,确因某些原因无法提供某些服务的,应当退还消费者所支付的费用。若因平台原因,如虚假宣传、过分承诺、拒不退款等的,还应当赔偿消费者的损失,并承担相应的行政责任。因此,在消费过程中,消费者应当注意好商品或服务的种类、购买须知等,并提前进行沟通,尽量避免购买有明显瑕疵、存在虚假宣传嫌疑的商品或服务。消费者在购买商品或服务时,应当尽量对相关商品或服务进行充分地了解,在对其有疑问或发现口碑较差时,谨慎购买,防止遭受损失。

案例  
5

## 虚构原价 “双11”结束 产品反而降价200多

消费者杨女士在某购物平台“原创设计服装店”关注一件标价为559元连衣裙多日,准备网店搞优惠活动时再买。“双11”期间,网店宣传全场包邮、满500减20元,杨女士当机立断下单付款539元购买了心仪的连衣裙。三天后,杨女士又上该网店选购外套,她发现之前下单购买的连衣裙标价只要335元,竟又大幅度降了204元!杨女士要求网店退还差价,网店却以价格标错为由拒绝退款。

经调查,网店以先涨价后降价、虚构原价等隐蔽的手段误导消费者以高价购买商品,致使促销活动价格不降反升,侵犯了消费者的合法权益。经调解,由网店退还消费者连衣裙差价204元。

小贴士:

网购促销活动雷区多:网络宣传与实物不符;拒绝或拖延履行七日无理由退货义务;实施有价无货的经营行为;网店刷单炒信做假;单方面取消订单。

律|师|支|招

泰和泰律师事务所律师廖华

从消费观念上,消费者一定要学会“较真”,不要对商家的无良行为“忍气吞声”,要敢于依靠相关组织,依靠专业人士,拿起法律武器维护自己的合法权益。商家利用信息不对称,先涨价,后打折,诱骗消费者消费,侵犯了消费者的知情权和选择权,违反了诚实信用原则,不仅会受到法律的惩罚,而且长此以往,必将被市场、被消费者淘汰。