



“双11”遭遇价格欺诈如何维权

海淀法院举案说法 提醒大家抢购时多留意

再过两天就是一年一度的“双11”了,各家电商无不摩拳擦掌,准备祭出大招赚钱,消费者也积极参与电商活动,准备出手秒杀。可假如消费者努力半天,却没有换来相应的折扣,又该怎么办呢?正所谓“前车之鉴,后事之师”,海淀法院法官郑凯文在“双11”前夕,为消费者们分享了三个真实的案例,告诉大家“双11”时遇到价格欺诈应如何维权。

案例 1

电商虚假促销构成虚假宣传

小李在某购物平台购买了酒仙公司销售的白酒6瓶,网上商品页面描述为“中国名牌白酒52度(1618)500ml 特价”,成交价为8394元。交易完成后小李查询上述网页发现,其购买的白酒在网店店铺中标注的商品价格原价和特价相等,于是向北京市价格举报中心举报。之后,小李与酒仙公司达成《谅解协议书》,约定双方于协议签订后5日内完成退货、退款手续,酒仙公司赔偿小李8394元,如一方违约,承担总金额20%的违约金。后因公司未履行,小李诉至法院,请求酒仙公司赔偿8394元并承担违约金1678.8元。

法院经审理后认为,首先酒仙公司以网上销售的是特价商品来误导消费者,而该款酒的特价和原价相等,其行为已构成欺诈,依法应当承担法律责任。其次小李在请求赔偿过程中与酒仙公司达成了谅解协议,因酒仙公司未能按照该协议约定义务履行,其行为已构成违约,应当承担违约责任。最后,法院判决酒仙公司给付小李赔偿款8394元,并承担违约金1678.8元,共计10072.8元。

法官释法

本案中,消费者小李看到存在特价,并且以为存在优惠的情况下,才选择购买该产品,而酒仙公司以网上销售的是特价商品来误导消费者,双方达成了协议,但酒仙公司拒不履行,遇到这种情况法院该如何处理?对此郑凯文表示:

1.经营者与消费者进行交易,应当遵循诚实信用的原则。商家在出售产品过程中,应当向消费者提供有关商品的真实信息,不得作虚假宣传。当出现虚假宣传误导消费者时,消费者有权依法维护自己的合法权益。

2.经营者与消费者在交易过程中,应遵循自愿、平等的原则。发生纠纷时,消费者也可以选择与商家进行协商解决,如退货、更换、达成赔偿协议等,通过多元途径进行解决。

案例 2

商品标价错误电商补差

鸿运公司系某大型购物平台的所有者。在某一节假日时段,该购物平台显示鸿运公司的平板电脑每台价格为161.99元。于是小张在该网站下单购买该产品1台,且在线支付货款161.99元。下单时,购物平台为小张发出了“检查订单”提示,写道:“当您选择了我们的商品和服务,即表示您已经接受了本公司的隐私声明和使用条件。……您点击订单确认按钮后,我们将向您发送电子邮件或短信以确认我们已收到您的订单。我们向您发送电子邮件或短信,通知您商品已发货之后,我们和您之间的订购合同才成立。”

不久之后,该网站给小张发送邮件称:“由于缺货,将无法对您商品的订购意向;如果您就该商品已经完成付款,相应款项将退至您的账户余额或原支付卡中。”接着,鸿运公司又称,将平板电脑的价格标注为161.99元系操作错误,此价格并非平板电脑的真实售价。鸿运公司随后将161.99元货款退回给小张。小张诉至法院,要求鸿运公司赔偿购买差价1437元以及维权费用。

法院经审理后认为,首先该合同未成立。法院认定“检查订单”页面中约定消费者下单为要约,网站发出送货确认才构成承诺,现消费者购买商品,阅读使用条件并同意,视为双方就此达成合意。此虽属格式条款,但商家履行了告知义务,并以显著的方式提醒了消费者注意。本案中,消费者下单付款后,商家未发出发货确认,所以,该网络购物合同未成立。

其次在合同签订过程中,鸿运公司存在过错。由于买卖双方的信息严重不对称,消费者小张无从知晓某种商品的库存,且该商品低价正处于特殊的节假日时段。作为网站经营者,鸿运公司有能力和掌握商品的动态库存,在某种商品缺货的情况下应及时告知消费者并阻止消费者下单付款。鸿运公司在无法交付涉案商品的情况下仍接受消费者下单,且并未告知消费者商品标价错误,其行为存在过错,应承担相应的责任。

综上,法院认定因鸿运公司单方取消订单,致使小张丧失了以161.99元价购买到平板电脑的交易机会,判决鸿运公司向小张赔偿1台平板电脑正常销售价格1599元与161.99元之间的差价损失1437.01元及维权费用。

法官释法

在特定的节假日,消费者因商品低价而购买,但商家却以合同未成立、且价格系操作错误并非真实售价为由主张仅仅退还原先的货款,那么法院会如何处理呢?郑凯文法官解释说:

1.我国《合同法》第四十二条规定了缔约过失责任,即在合同未成立、无效等情况下,有过错一方应承担的责任。

2.对于在签订合同中,由于商家的过错导致合同未成立的情况,可以要求商家赔偿差价以补足损失。同时,正是因为商家的过错,才让消费者进行了公证并聘请律师,因此,该笔律师费、公证费等也可以要求商家承担。这也是民法公平原则的体现。

案例 3

标49收69 电商被判欺诈

“双11”期间,冲冲公司在官网上发布的广告显示:某某时段A款充电宝,特价49元。而当日在该时段,小王以69元的价格订购了该A款充电宝。提交订单后,小王没有细看价格便于当日通过支付宝向冲冲公司付款69元。小王收货后,才发现价格有误,在与冲冲公司的客服几次协商未果后,小王以冲冲公司实施价格欺诈为由诉至法院,要求撤销网络购物合同,适用“退一赔三”条款,由冲冲公司保底赔偿500元。

法院经审理后认为:首先,涉案网购合同已成立。虽然冲冲公司采取网络抢购的销售方式具有特殊性,也就是该广告与商品的抢购界面直接链接且消费者需在短时间内作出购买的意思表示,但小王在下单时确实和冲冲公司之间达成了合意且已付款,故合同是成立的。

其次,冲冲公司存在对消费者小王的欺诈故意。由于冲冲公司事先在网站上设定了较低的价格49元,也正是此较低的价格才让消费者进行购买,但其实际购买的价格却是69元,此前冲冲公司并未在网络上向消费者就该69元的购买条件作出声明,且其并无证据表明会存在事后返款等,所以69元的价款并非小王真实的意思表示,故认定冲冲公司存在欺诈消费者的故意。

根据《消费者权益保护法》第五十五条规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足500元的,为500元。综上,法院判决冲冲公司保底赔偿小王500元,并退还货款69元;小王退还冲冲公司充电宝。

法官释法

本案中,充电宝原价69元,冲冲公司在特定的时间将其价格设置为49元,以特价吸引消费者抢购,但消费者付款时随即变为原价。郑凯文作出以下建议:

1.认定合同成立对于消费者是有好处的。合同成立之后,如果存在意思表示瑕疵,比如欺诈、胁迫等,此合同为可撤销合同。合同是否有效,选择权在消费者,既可以让合同继续有效(假如因为某种原因,A款充电宝升值了,花69元购买也是超值的,当然可以选择让合同有效);也可以选择撤销合同(如本案的情形)。

2.发现价格有误之后,出于时间等成本的考虑,可以先与商家进行协商,未果之后,再到法院进行起诉,通常消费者住所地的法院就有管辖权,方便消费者进行起诉。同时,要注意保存证据,如相关消费截图等等。

3.根据《消费者权益保护法》规定,如果商家存在欺诈可以要求“退一赔三”,赔偿款不足500,可以得到保底的500元。这是对消费者的保护,同时也是对存在欺诈商家的惩罚。

北京晨报记者 黄晓宇