

一元月饼抢购风波，“低价爆单”责任在谁？

一元秒杀一枚大月饼，欧阳女士花198元购买了198枚月饼，却被商家告知无法发货，她向淘宝平台发起投诉，“要么发货，要么赔偿。”

8月21日凌晨，嘉华食品淘宝旗舰店开售一元月饼。据多位消费者分享的购买页面截图显示，这款净含量400克/枚的云腿团圆大饼原售价为39.9元，秒杀价1元，承诺48小时内发货。这一消息很快在社交平台传开。凌晨，许多人涌入店铺购买，单人下单量从一份到上千份不等。

而21日当天上午，嘉华食品在购买界面发布的《致歉函》称，由于内部操作失误，导致将团圆大饼错误地以到手价1元上架销售，短时间内售出了600万枚，此举预计会造成数亿元经济损失。

公司方表示，已成立专项工作组尽快提供解决方案，“如果您愿意主动退款，我们真的万分感激！”次日下午，该购买链接失效。

但众多消费者对嘉华食品的致歉并不买账，他们认为，商家涉嫌虚假宣传，并且失误后果不应由顾客承担。还有人指出，嘉华食品此前也出现过低价活动不发货的情况，他们质疑嘉华在进行炒作和恶意刷屏。

电商时代，“低价爆单”事件并非个例。据此前媒体报道，6毛钱一盒的牛奶被抢购18万单，3.5元一箱的气泡水被拍下30万单，也有12.4万元一辆的保时捷轿车被预订了近600单……这些商品的品牌方后来均公开表示，系操作不当导致的标价失误。

“低价爆单”责任在谁？“操作失误”情况下，商家有权不发货吗？有受访律师告诉记者，这类事故的责任，基本由商家或平台承担。



“低价爆单”责任在谁？

嘉华食品只是近年来发生“低价爆单”事故的商家之一。

2021年10月，元气森林气泡水一店铺称因优惠设置错误，将原价79元一箱的气泡水标价为3.5元，导致该款气泡水销量暴增30万单。店方于次日提出解决方案，希望下单的消费者在后台申请退款。

2023年9月，洁柔直播间因员工操作失误，把原价56.9元一箱的纸巾设置为10元6箱，成交订单超4万单。随后官方发文表示，承诺所有订单将全部发货。

“前些年出现此类纠纷时，有消费者将商家起诉至法院，各地法院裁判结果不尽相同，有些判决认为消费者与商家间的合同有效，即便标错价格商家也应发货，也有些判决没有支持消费者的诉求。”黄晓宇表示，随着法律的完善，目前司法实践中对此类案件的裁判标准已经基本统一。

她表示，首先，应当分析双方的买卖合同关系是否成立。其次，如果合同成立，则应当依据诚实信用原则，并结合商品的市场客观价格，在排除如“秒杀”等特殊情况后，判断商家是否存在标错的可能。若商家标价确实明显大幅低于市场正常售价，商家继续履行合同将产生一方利益的严重失衡，那么法院可能会判决驳回消费者起诉要求商家继续履行的诉求。

“当然如果商家为引流，提供一些产品供消费者‘秒杀’。最终商家引流目的达到了，事后却又反悔称自己标错价拒不发货，那么商家的抗辩理由则可能不被法院支持，法院会判决支持消费者的继续履行的诉求。”黄晓宇分析说。

受访律师均表示，“低价爆单”的责任方，基本上是商家或者平台。

栾菲菲说，这种情况的产生原因，可能是人员操作失误，也可能是系统错误。若是平台原因导致的系统错误，鉴于买卖合同在商家和消费者之间成立具有相对性，实践中的一般操作是，解除合同的诉求由商家向法院提出，赔偿也是商家先行赔付，之后再向平台追责。

如果是人员失误，就需要通过询问、查看监控和操作记录等方式来进行判断，该人为失误是否存在。但栾菲菲认为，案件的关键在于，商家反应的时间，标价是否确实明显低于市场价，以及商家有没有过类似“劣迹”，再综合判断是不是主观故意为之。

她表示，若商家非故意，且迅速做出更改价格动作、联系消费者等，则会被认为是操作失误，属于重大误解，不必履行买卖合同。至于消费者遭受的损失，则需根据支付金额大小、活动差价情况、商品是否具有可替代性等进行判定。栾菲菲说，法院既要考虑消费者权益，也要考虑市场情况，以及商家承受能力。“一般这类纠纷更多还是靠调解来解决，平衡双方利益。”

栾菲菲表示，如若低价秒杀是恶意行为，从民事角度来讲，就不属于“重大误解和显失公平”情形，商家不具备撤销合同的条件，应按照约定进行发货；另一方面，恶意低价或利用低价虚假宣传，有可能违反《反不正当竞争法》，从而受到行政处罚。

她建议，卖家应完善操作系统，例如设置价格过低预警，同时加强员工技术培训，尽量预防失误的发生，“因为即使按照法律规定撤销了买卖合同，也很影响买家感受和卖家信誉。”如不慎发生上述失误，应立即制定应急预案，尽量平衡卖家利益和买家感受，平和妥善解决问题。

来源：新浪网

未能如期发货的月饼

8月21日凌晨一点多，孙先生看到有网友分享嘉华云腿月饼只要一块钱，他也去店铺下了一单。

但直到中午月饼都没发货，他点开商品链接，看见了《致歉函》，“我试着找客服沟通，但一直都是机器人在回复。”

从朋友处得知秒杀消息的欧阳女士在8月21日凌晨购买了上限数量的99枚月饼，又换另一个淘宝账号再拍下99枚。

23日上午9点，欧阳女士没有等来发货和补偿，“问了商家客服，不答复。”她在平台以“缺货/不发货/拒绝发货”为由进行投诉，平台专属客服表示投诉成立，但她仍未收到赔偿。

记者在社交平台看到，部分消费者称，他们通过平台投诉，获得了平台的5元延迟发货补偿红包。而另一些人截图表示，相应的“未按约定时间发货”投诉原因已被删除。

江先生一共拍了8单，共计66枚月饼，他联系上客服后，被转接了三次电话，“一开始说商家报备了，不同意赔付。”升级到专员处理后，江先生的订单被自动取消，并获得了每单10元的客户保障赔付。

有消费者提供的聊天截图显示，客服回应：商家反馈因运营失误，价格设置错误导致无法发货，平台将对商家不发货行为作出相应处罚，为了保障您的权益，平台将优先为您办理全额退款，建议您选择其他优质商家购买。

消费者们指出，嘉华的一元秒杀链接存在时间并不短暂，其间，商家还将购买数量从不限购改成了限购99枚，“他们有时间设置限购，难道就没法及时下架吗？”记者在黑猫投诉平台看到，有消费者下单了1550枚之多。

操作失误情况下 商家有权不发货吗

23日，记者从多位消费者处和多个维权群中了解到，消费者的诉求主要包括：坚持等待发货，获得全额退款之外的更多补偿或赔偿。

记者在淘宝网服务大厅关于“如何延迟发货报备”的回答中看到，当店铺系统出现异常、运营过程出现非主观导致的重大误操作（如价格/优惠设错等），导致无法按时发货，商家可以发起延迟发货报备，豁免范围为自动赔付免责。

北京辉诺律师事务所律师栾菲菲表示，当商家没有按承诺如期发货，可能要承担未按时发货（未按约定发货）的违约责任，如买家主张继续履行，商家除承担迟延履行违约责任外，还需要继续履行发货义务。但按照《民法典》相关规定，如卖家确是基于操作失误而标错价格，可以起诉撤销合同，但要求在发现之日起九十日内行使撤销权。

北京市盈科律师事务所律师黄晓宇认为，即便标错价格，商家要解除与消费者之间的合同关系，也应当向法院起诉撤销，法律上并没有赋予商家单方直接砍单的权利。此外，即便法院最终撤销商家与消费者之间的合同，如果给消费者造成损失，商家也应当承担赔偿责任。