

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。

中秋团圆夜，吃嘉华大饼享团圆，大饼如皎月，中有团圆味，一种团圆，万种惦念



秒杀价¥1 优惠前¥39.9 直降38.9元 已售100万+ 淘宝秒杀 全网低价 正在疯抢



天猫 嘉华云腿月饼团圆大饼云南特产老式火腿中秋送礼盒装糕点食品零食

退货包运费 一周内100+人已买 476人评价“口感味道好”

先用后付 可0元下单，确认收货后再付

预计13小时内发货 | 承诺48小时内发货 云南昆明 快递：免运费

88VIP退货包运费 破损包退 退货包运费 极速...

礼盒装 香而不腻 滇式月饼 400g 昆明市

“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为之，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

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。

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。

未能如期发货的月饼