

价格“先涨后降”，支付定金后尾款涨价 双十一优惠背刺消费者

在这个迄今为止持续时间最长的双十一促销活动中，不少消费者期待的优惠成了泡影。

近日，多名消费者向记者反映，多家电商平台存在促销陷阱，有的商品一夜之间涨价数百元，让凑单满减后的价格反而高于活动前。还有消费者发现，支付定金后，尾款竟然涨价。

记者通过多种方式求证得知，多家电商平台的部分商品在双十一前后存在价格“先涨后降”的情况。在业内人士看来，这样的现象由来已久。尽管惩罚力度不减，仍有商家铤而走险。

对此，中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示，此类行为涉嫌价格欺诈。按照规定，经营者不得利用虚假或使人误解的价格手段诱骗消费者，否则要承担相应责任。此外，有关监管部门也应对双十一促销行为进行规范，促进促销承诺落到实处。

活动开始后尾款涨价，活动价反比平时价高

双十一活动开始前，潘磊准备在某电商平台入手两件早就看好了的羽绒服，商品价格均为2499元。

为了获得更大优惠，潘磊在活动前特意开通了该电商平台年卡会员，领取了一张满3000元减240元的补贴券，在支付尾款时使用，再算上跨店满300元减50元的优惠，系统显示，潘磊看中的两件羽绒服预估到手价均为1644.01元。

“衣服是预售的。”潘磊告诉记者，他需要先支付定金，之后在特定时间支付尾款。10月19日，促销活动开始的第六天，他支付了两笔定金，每笔250元。系统显示，10月21日晚8点后，他只需要每个订单再支付1394.01元。

然而到了支付尾款的时间，金额却变了——不知何时，两件羽绒服的尾款全都变成了1706.05元，单价比之前贵了312.04元。

受限于平台规定，潘磊只能先支付全部尾款。而这时打开商品页面，两件羽绒服的预估到手价也分别变成了1851.57元和1851.59元，比之前贵了200多元。

此后几天，潘磊不断与电商平台客服沟通，希望能够按照原本的价格履约，但始终没能等到处理结果。快到7天无理由退换货的最后期限，潘磊无奈，只能发起退货。

“感觉整个商品预售就是个骗局，（我）被电商平台耍了。”潘磊咽不下这口气，他向北京市12315投诉“经营者拒不履行合同约定”，投诉记录显示，10月24日，该投诉已被北京市开发区/北京经济技术开发区商务金融局受理。

另一位参加该电商平台双十一活动的消费者也遇到了同样的问题——她在一家官方旗舰店购买的商品本应支付尾款149.46元，10月21日活动开始后，应付尾款却变成了195.86元。

“本来是为了收完货要返现红包才截了图，现在成证据了。”这位消费者表示，自己给客服发去了带有此前尾款价格的截图，但客服一直没有给明确回复。

除了尾款价格莫名被调高，还有不少消费者遇到了活动价高于平时价的情况。

一位消费者发现，活动开始前，自己加入购物车的一件外套价格是

【绵羊毛+羊驼毛】双面呢子大衣女秋冬小个子毛呢外套



296.1元，活动开始后，价格变为329元。另一位消费者打算购买的蚕丝被，则从活动开始前的309元涨到389元，经过预付定金等一系列操作，预计到手价为308.56元。

此外，在活动进行期间，不少商品价格也在不停变化。11月9日上午，记者查看潘磊购买的两款羽绒服发现，价格已经从2499元变成了2599元，预估到手价则变成了2099元，即便算上会员优惠和跨店满300元减50元的折扣，也接近2000元，远高于潘磊在活动开始前看到的1644.01元。

多款商品价格“先涨后降”，客服称“可以退差价”

11月9日，在一款具有商品历史价格查询功能的小程序中，记者随机对几款商品进行查询。

该小程序说明中，其数据来源为机器采集和用户爆料两种。机器会根据商品热度按天、按小时自动抓取商品价格及优惠，计算出商品最终到手价。同时，用户发现价格折扣时也会爆料，通过审核后会收录在价格走势中。

记者查询发现，部分商品存在双十一活动开始后价格提高的情况，使用优惠后，最终价格与活动前持平，甚至比活动前更高。

双十一活动开始前，在某知名电商平台售卖的一款绵羊毛双面呢子大衣近12个月内最高价格为769元，10月13日，双十一活动开始前一天，价格降为499元。22日，价格提高到了607元，此后几天价格持续上涨至843元。10月24日第一波尾款支付结束后，价格开始回落，至10月29日降至520.5元，然而此后价格又一路上涨至843元，维持至11月9日。记者凑单后发现，大衣到手价为586.3元。即便继续凑满三件享受打折优惠，也需要支付508.22元。

为验证上述小程序的准确性，记者下载了一款和上述知名电商平台属于同一公司、售卖同样商品且具有比价功能的购物软件，查询商品历史折扣信息。

11月9日，记者在该软件对此前查询的大衣再次进行历史价格查询，结果显示，曲线走势与上述小程序一致。系统还提示，商品当前价格偏高，高于常卖价。

记者以消费者身份询问客服，客服解释价格变化的原因是活动规则改变：“之前是店铺直降，现在的优惠规则是跨店满减且购买三件打八八折，但价格算下来差不多。”客服强调，原

价一直没有变。当记者将价格查询记录发送给客服后，客服解释此前低价是因为此商品为新品，“有时候特殊活动力度比较大”。

记者注意到，这款临时涨价的大衣并非现货。“您付款后20天内我们会尽快发出。”客服说，“收到商品如果满意请联系我们，为您按照页面活动498.1(元)的价格退差价。”

平台称违规商品会被强制退出活动，商家称可利用漏洞规避惩罚

针对店家“先涨后降”的行为，11月10日，记者联系某知名电商平台客服，对方表示，平台会对活动商品价格保持监控，若发现商家为开展大促活动故意提前涨价，且未在规定时间内根据提示整改，平台将对活动商品进行清退处理并对商家采取警告、扣分等相应处罚措施。

同日，另一电商平台客服回应称，订单尾款价格会因为商品价格调整、促销活动结束等原因发生变化，建议消费者确认价格具体变动原因。

为规范促销经营行为，维护双十一期间网络交易秩序，保护消费者合法权益，国家市场监督管理总局近日向主要电商平台发布《“双11”网络集中促销合规提示》，主要包括八方面内容，其中之一就是严格规范促销工具。《提示》提到，电商平台要围绕促销工具、折扣展示、优惠发放、结算支付等关键环节，全链条优化促销规则，保障活动规范、透明。严禁不按规定明码标价、价格欺诈等侵害消费者权益行为。

违规改价一旦被电商平台发现，商家往往要受到处罚。某知名电商平台商家客服告诉记者，报名参加双十一活动的商品不能是全新商品，必须有销量，且店铺综合评分必须在4.2分以上。报名前一个月是商品的校验期，在此期间，商品不能涨价，否则无法报名成功。报名时，商家还有一次调整商品价格的机会，但相较校验期的价格，涨幅不能超过20%。定价后至活动结束，商品价格仍可以调整，但要在一定范围内，“这个范围是系统根据商品以往活动价格计算出来的”。如果超出范围，会被判定违规，商品不能再参与促销活动，且会被屏蔽，不会在活动期间展示。

但是，有商家似乎发现了平台的管理漏洞。记者在此前采访时了解到，部分商家会对商品的SKU(库存保有单位，便于平台识别商品，例如纺织

品中一个SKU通常为：规格、颜色、款式等)进行归零并下架，再新建一个完全一样的SKU，新旧SKU所指代的商品完全相同。

“因为新建的SKU没有销售记录，商户就可以对同一款商品重新定价，这个价格往往会高于旧SKU的价格，之后再去报名参加双十一活动。消费者买到比平时还贵的商品，而商家却借此手段规避了因为临时对商品进行涨价而产生的处罚。”一位经营店铺15年的商家表示。

不过，上述知名电商平台商家客服表示，这个做法对某些类目的商品是无效的，“对某些类目来说，没有销售记录的商品不会被纳入促销优惠活动范围”。

但有商家告诉记者，只要在参加双十一活动前先让亲朋好友帮忙下一次单，就可以解决这个问题。然而，他并不建议采取上述操作，“新建SKU可能会影响店铺权重，导致顾客流失、失去流量，得不偿失”。

一位中小商家告诉记者，参加双十一活动的初衷是为了提高店铺的客流量，“算下来利润只有1%，就是赔本赚吆喝，希望能薄利多销”。这位从业者没想到，销量并不如预期：“和平时没有区别，参加了就是亏本。”

专家：“先涨后降”涉嫌价格欺诈

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示，双十一活动期间存在的部分商家先涨价后降价、活动价比平时价格还高以及消费者付定金后尾款涨价等现象，是通过促销游戏规则来误导消费者，涉嫌价格欺诈。

《国家发展改革委〈关于禁止价格欺诈行为的规定〉有关条款解释的通知》明确，经营者通过标价形式或者价格手段虚构事实、隐瞒真实情况，欺骗、诱导消费者或者其他经营者与其进行交易，无论是否形成交易结果，均构成价格欺诈行为。

经营者要依法明码标价，不得利用虚假或使人误解的价格手段诱骗消费者，促销后的价格需比原价低。原价是指经营者在本次促销活动前七日内在本交易场所成交，有交易票据的最低交易价格；如果前七日内没有交易，以本次促销活动前最后一次交易价格作为原价。因此，原价不可以随意标注。

陈音江建议，有关监管部门应对双十一促销行为进行规范。首先，要看商家有没有虚假夸大的宣传，看其承诺的低价打折是不是藏有水分，真正确保商家作出的促销承诺落到实处；其次，要看促销的商品是不是符合质量标准的合格产品；此外，还要看促销手段和方式是不是对消费者造成误导，是不是涉嫌欺诈。一旦发现类似违规问题，必须及时对其进行严厉查处。

对于消费者，陈音江建议，选择诚信商家消费，除了“货比三家”之外，还应谨慎选择口碑差、消费者反映问题多的商家，切莫一味贪图低价而忽视了商家的信誉和售后服务，结合实际理性消费。消费者网购时要采取截屏、录音等方法，保存好商品图片、文字介绍、支付信息以及聊天记录等信息，并及时向商家索要发票，一旦权益受到损害，要及时收集好证据，依法理性维权。

(应受访者要求，潘磊为化名。) 据《新京报》