

“双11”诱人促销暗藏诸多猫腻

有些老套路最高罚款二百万元

据《北京晚报》报道，销量看评价却被“刷单炒信”忽悠，图便宜买“电商专供”却发现产品低配，预售阶段付定金未必更实惠……“双11”进入第10年，越来越多的“剁手族”发现，看似诱人的促销背后，实际暗藏诸多猫腻。不过，伴随着新修订的《反不正当竞争法》施行及《电子商务法》通过，一些曾经让消费者备感无奈的老套路，将面临更为严格的法律约束。

套路1 “刷单炒信”

销量排名花钱就能提升

临近“双11”，市民林慧已经全面开启“买买买”状态。与往年相比，她在这次的“货比三家”过程中，对产品的销量和评价都多了几分警惕，“过去就想着看排名，销量靠前的质量会更有保证，再找好评数多的，应该‘八九不离十’，结果发现里面有不少水分”。

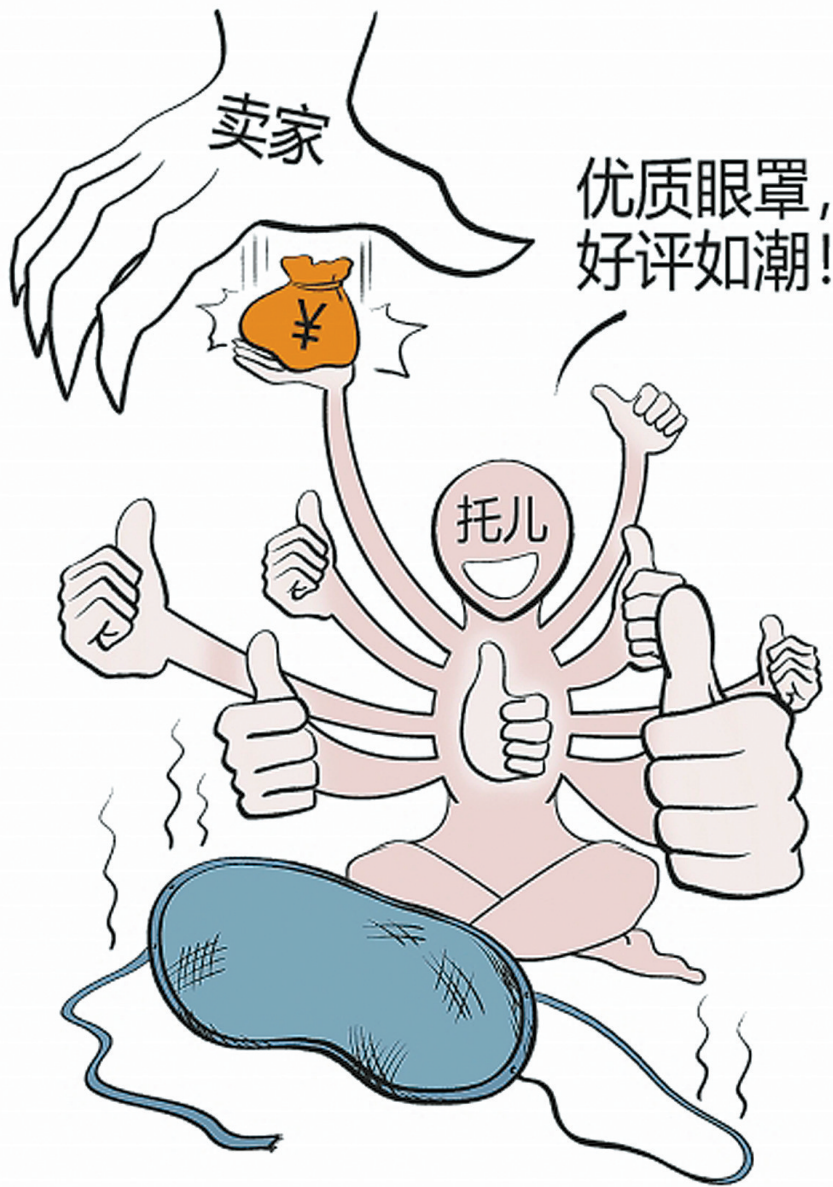
去年“双11”，林慧入手一款月销量过万、好评如潮的“爆款”蒸汽眼罩，但到货打开包装，令她大失所望，“闻起来一股刺鼻的气味，戴上半天也不发热，轻轻一拉就断成两截，真怀疑那些好评都是怎么来的”。

对于这样的遭遇，网购达人徐阳并不感到陌生，“一开始也上当，后来仔细看评价，会发现很多措辞都是一样的，甚至不同人配的同一张‘买家秀’照片，明显就是‘刷’出来的”。

事实上，“刷单炒信”被诟病多时，

产业化运作的链条已颇为成熟。记者以商家身份登录某电子商务营销平台，网站页面上方赫然列出包括提升店铺转化率、增加店铺流量、提升商品搜索排名、提升收藏人气、提升店铺排名在内的五大核心服务。据介绍，支付1980元成为高级商家VIP后，可享受指定评价等特权，而支付2980元成为至尊商家VIP后，还可享受晒图评价等附加特权。

点开首页链接，记者进入配套的空包代发网站，宣传中直言“空包代发是目前最受欢迎的刷单方式，通过这种方式，网店的销量和信誉能够短时间内得到大幅提升”，并承诺“物流全程跟踪，和真实快递一模一样的，还有快递网店代签收，不用担心出现拒签现象”。价格方面，不同快递公司略有差异，总体在每单1元到3元间浮动。



套路2 “电商专供”

看似便宜实存质次风险

今年“双11”，市民邓军打算给新装修的家里添置3台空调。“原以为可以先在线下实体店看看款式，选好以后到网上比较一下价格，结果发现好多都找不到同一个型号，线上卖的有不少是‘电商专供’版。”

尽管网购价格更加便宜，但邓军还是有些犹豫，“去年‘双11’，同事就在网上买过‘电商专供’的液晶电视，乍一看，跟线下的一款从外观到尺寸再到功能都一样，结果用了一段时间才知道，最核心的屏幕材质不一样，这直接影响电视画质”。

即使同样是“电商专供”，邓军也发现不同平台推出的具体型号并不相同，“虽说都是同品牌的同一个系列，配置什么的也都没什么区别，但各有各的品名，结果那些所谓的‘支持全网比价’就

变成了一句空话”。

除了电器以外，“电商专供”还普遍存在于服饰、日用品等领域。去年“双11”，薛璐就曾在某品牌旗舰店买过一款羊绒大衣，“我事先在线下实体店试过，但价格比较高，刚好在网上搜，找到了一样的款，‘双11’价格只要一半，没多想就下单了”。

收到以后，薛璐发现大衣摸起来明显比实体店要薄一些，线头也更多，查看标签才知道，羊绒含量只有50%，而实体店的那款羊绒含量为70%，“网上的商品介绍里面并没有标注清楚，如果我没仔细看，也根本不知道这样的差别。”联系客服后，薛璐得知，这款大衣分为线下款和线上款，材质成分并不完全相同，“说的是满足不同需求，可前提总应该是把这些交代清楚吧”。

解套

“刷单炒信”最高罚二百万元

“新修订的《反不正当竞争法》今年1月1日起施行，《电子商务法》也在今年8月31日通过，所以相比往年来说，今年的‘双11’将更加有法可依。”北京市法学会电子商务法治研究会会长邱宝昌表示，针对“刷单炒信”，现行的《反不正当竞争法》中明确规定，“经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者，不得通过组织虚假交易等方式，帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传。”违者“将由监督检查部门责令停止违法行为，处二十万元以上一百万元以下的罚款；情节严重的，处一百万元以上二百

万元以下的罚款，可以吊销营业执照”。

此外，新出台的《电子商务法》也规定，“电子商务经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息，保障消费者的知情权和选择权。电子商务经营者不得以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。”

“除了民事责任外，严重的还可能涉嫌非法经营罪，需要承担刑事责任。”邱宝昌谈到，有法可依的同时，还要确保法律得到有效实施，“市场监管等部门应当充分利用网络技术进行严密监控，完善电子商务领域的信用记录，将涉事商家列入‘黑名单’。”

套路3 预售定金

没见实惠还怕定金被吞

半个月前，市民赵芸早早进入“双11”备战模式，“很多商家从10月20日就开始搞预售，按照规则，可以先付几十到上百元不等的定金，‘双11’当天1点以后再付尾款，这样一来，既能提前锁定，省得到时候抢不到货，也可以享受更多优惠”。

一番搜索之下，赵芸惊喜地发现自己心仪已久的手机正在参加预售，便很快支付了100元定金。然而，与朋友交流中她意外得知，这家店铺的同款手机不久前搞促销时只要5188元，比“双11”预售价足足低了400元，“原以为提前付定金能捡个便宜，没想到反而比平时还贵”。

赵芸不甘心，想要取消订单，却发现无法申请退款，看了客服发来的预售规则，她恍然意识到，“支付定金后，因买家自身原因导致未如期支付尾款，或

买家申请退款且判定非卖家责任的，定金均不退还”。

作为“过来人”，张琳这次对预售定金格外慎重。“去年‘双11’，铺天盖地的‘定金膨胀’，看起来很划算，我就交了好几个，结果真到了‘双11’当天，有的东西反倒比之前预售价还便宜。像洗发水套装，预售价要1199元，当天直接买只要1099元，这还不包括使用各种跨店满减优惠券，也就是说，之前交了定金，不仅没得到实惠，相反还吃亏了”。

更令张琳感到郁闷的是，在支付尾款时，她发现只能一个一个单独支付，结果事先攒了一堆的大额优惠券就白白作废了，“折腾了半天，算下来根本没见得省多少，以后要是再遇到‘预售’，一定不能脑子一热就下单，毕竟‘定金’交出去就退不回来了”。

“电商专供”应标明差别

而对于“电商专供”产品，邱宝昌认为，商家应当在确保符合法律规定和相关产品质量标准的前提下，以醒目方式标明其规格、配置、材质、成分等相关内容，特别是与线下相似的“同款”产品，更应提醒消费者注意差别。如果没有履行告知义务，或者以任何方式故意欺瞒、混淆产品的重要信息，则涉嫌侵犯消费者的知情权和选择权，甚至构成欺诈，需要承担相应的民事责任。

在邱宝昌看来，预售定金同样可

能让一些消费者陷入被动局面。“预售模式固然可以较好地解决‘双11’当天流量过大导致的系统拥堵和瘫痪，同时也有助于商家提前做好库存准备，但很多消费者事先没有弄清‘定金’和‘订金’的区别，商家要尽到告知义务。”此外，邱宝昌还表示，如果一些商家在预售阶段宣称交定金享受更低价格，事后却并非如此，消费者可以留存证据，追究商家的违约责任，提出索赔。

(宗媛媛 白歌)