

20分钟被“薅”走7000万元

小天鹅网店标错价格 运营者发视频致歉恳请消费者退单

在各种平台上，“薅羊毛”是不少精打细算的消费者所热衷的事。所谓“薅羊毛”，就是指参与各种优惠活动，以更低的价格获取自己心仪的商品或服务的过程。不过，不是所有的“羊毛”都可以尽情“薅取”，有些占小便宜的行为可能会触犯法律。日前，安徽一家小店因价格设置错误，20分钟内被“薅”走7000万元，引发广泛热议。“乌龙订单”到底该谁负责？商家是否可以撤销订单？



挂错价格被“薅”走7000万元

近日，“小天鹅被‘羊毛党’一夜薅走7000万元”引发网友热议。据“小天鹅东山专卖店”公告，8月28日凌晨，由于店铺运营人员对平台活动规则的理解出现偏差，价格设置错误，导致全店洗衣机产品远低于市场价（以进货价4—5折的价格）造成店铺巨大损失，短短20分钟内有超过4万个订单，其中大部分订单为一人多台。据核算，本次事件下单金额近4000万元，货值超7000万元，这意味着如果按规定发货，该店将直接损失超3000万元。

公告还透露，该店铺是一个小型运营团队，包括运营、美工、客服和打包人员在内总共只有6人，在一个县城中经营。

事件发生后，该店铺发布了一则运营人员的致歉视频。视频中该运营人员称，店铺发现异常时已过20分钟，目前店铺保证金赔付已经超3000万元，希望购买者同意退款程序。

记者随后联系了店铺的经营主体——安徽省绩溪县东山网络科技有限公司，负责人表示不便接受采访，也无法透露退款进度。目前，该网店已下架所有产品，只展示了上述致歉公告。

部分网友表示已经选择退货

公告一出，迅速引发热议。不少网友都对店家表示同情，还有一些抢到洗衣机的网友表示已经选择退货。

“看到商家的公告和道歉视频后，我就直接选择退款了。”一名在“小天鹅东山专卖店”店铺直播中下单了洗衣机的消费者王女士告诉记者，因价格便宜，当晚她总共下单了3台洗衣机准备自用和送给亲人。据王女士提供的订单截图显示，其下单的2台洗衣机原价为1699元，但实际付款价格分别为283.61元和299元；目前这两款洗衣机订单均已显示“退款成功”；另一台原价2499元的洗衣机实付价格为439元，订单状况则处于“退款中”。

抢到洗衣机的小戴告诉记者，她在一个分享低价信息的群里看到该信息，因为正好有换洗衣机需求，迅速下单购买了两台洗衣机。“后面我也看到商家发视频，说价

格标错了，我看到之后其实也挺能理解的，他们也很不容易。”小戴表示，如果不退货，损失将由商家自行承担，因此她选择了退货。

不过记者在二手平台上看到，已有一些网友对自己低价抢购的小天鹅洗衣机加价出售。如一名网友挂出的信息显示，其在“小天鹅东山专卖店”以约629元的实付款，抢购的价值1562元洗衣机，正在以720元的价格进行转卖。

当地市场监管局介入调查

对于该店铺的销售事故，绩溪县市场监督管理局工作人员回应称，相关部门已介入调查。绩溪县市场监督管理局一名接线的工作人员表示，“局里已经关注到这件事，对于价格错误导致的具体原因，现在已经有相关部门介入调查。”

同时，小天鹅品牌官方客服人员表示，“小天鹅东山专卖店”并非企业直营店，而是品牌授权店铺。企业方面已经派出专员对接此事进行后续处理，但目前还未有明确处理办法。

从“薅羊毛群”看到低价消息

那么，消费者何以精准捕捉到该店铺的洗衣机低价信息？包括王女士在内的多名消费者均告诉记者，自己是通过各类微信“薅羊毛群”发送的通知，无意间看到了小天鹅洗衣机低价信息。

9月2日，记者加入了某个“薅羊毛群”看到，群内共有成员超200人，群主不间断在群内发送各个网购平台的“低价薅羊毛”产品链接。

记者从该群群主方面了解到，如要成为“薅羊毛”群主，通过发送低价物品链接赚取佣金，需缴纳200元“入会费”。该群主解释，低价产品信息无需人工搜索，而是借助一款名为“悦拜”的APP，通过该群主发送的注册邀请码申请注册，通过申请后转发APP内的低价产品链接，只要有人下单产品即可赚取相应佣金。

另一名“薅羊毛群”组织者也向记者证实，规模较大的“羊毛群”管理者，通常都有渠道获取各个平台的优惠信息，“人工肯定监测不全面，大部分时候需要借助技术手段和人脉。”

/ 声音 /

“薅羊毛”行为可能涉嫌违法

实际上，因价格设置错误被“薅羊毛”的例子并非个例。嘉华食品旗舰店也曾因价格设置错误，将某原售价为39.9元的产品设为秒杀价1元，短短几个小时，销量高达近600万份。据该店介绍，这次失误会造成数亿元经济损失。

此类事件屡屡发生的背后是日益壮大的“羊毛党”群体，他们专注于寻找并利用电商平台上的各种促销信息和价格漏洞，并将信息广泛传播，以此获取利益。

小戴还透露，她加入低价信息群已有五六年，最初这只是个外卖红包分享群。后来，群主开始分享一些特价商品。“他们应该是有那种全网监测的软件，反正分享的东西都价格特别低，但是需要特别迅速地去抢，要不然就买不到了。”

“低价爆单”究竟该由谁来承担责任？对此，中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍指出，据民法典第一百四十七条规定，基于重大误解实施的民事法律行为，行为人有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销。

此外，朱巍还表示，要构成法律上的可撤销的“重大误解”，需要考虑多重因素。“不能简单地说‘薅羊毛’，就一律由商家取消订单，也不能说只要消费者薅到了羊毛，就均由商家去承担责任。要根据具体的情况来看。”

对于此次“薅羊毛”事件，朱巍认为，因为是深夜标价，且价格远低于成本，可能不是为了引起关注，因此构成可撤销的合同。消费者可以要求商家做出一定的赔偿，但商家有权撤销消费者订单。

朱巍提醒，职业“羊毛党”利用非法手段获取不正当利益可能涉嫌违法犯罪。消费者在享受优惠的同时，也应遵守法律法规。

此类事件显示出电商运营中潜在的风险。上海财经大学电子商务研究所执行所长崔丽丽表示，现在平台的活动越来越复杂，优惠券叠加使用，运营人员很容易设置错误，造成巨大损失。

崔丽丽指出，电商平台频繁调整运营规则，涉及地区、客群、品类、时间段等多个维度，可能会使得整个运营变得复杂。她建议，平台方应采取措施降低商家运营风险。

“不妨给到商家一个预览的界面，让商家在推出商品前可以预览，能够更好判断自己到底是不是吃透了这个规则。或者推出一些机制，能够及时侦测商家设置的比例是不合理的，并做出相应提示。”

本版稿件据人民日报、央视