

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?



李帅 制图

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,在一个小县城经营。

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过几十万,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