

本以为捡到便宜，却在提交订单付款后莫名其妙地被商家取消了订单

【诚信建设万里行】是谁给了商家随意“砍单”的权利？

“大半夜花了很长时间下了单，本来以为捡到了便宜，没想到第二天鸿星尔克发公告说价格异常不发货，过了一周多后又给我‘砍单’了。”今天，湖南永州的消费者周先生向《工人日报》记者投诉称。

周先生所说的“砍单”，是指在网上购物提交订单付款之后，又被商家取消了订单

《工人日报》记者注意到，周先生的遭遇并非个例。消费者在电商平台下单支付款项以后，被商家以商品缺货、系统出错、操作失误、订单异常以及产品质量等理由“砍单”的情况较为普遍。

对此，中国消费者协会专家委员会专家邱宝昌对记者表示，商家单方取消已经支付货款的消费者订单，是《电子商务法》明确规制的“砍单”行为，违背诚实信用原则，侵害了消费者合法权益。

中国消费者协会有关负责人也在今天接受记者采访时指出，鸿星尔克应当遵守《消费者权益保护法》《合同法》《电子商务法》中有关保护消费者合法权益的规定，依法履行合同义务。不能履行合同义务的，应依法承担违约责任。

“订单已经生成，为啥不发货？”

“6月21日凌晨，我睡不着就刷抖音，正好看见鸿星尔克搞活动的广告，就点进去看了看。然后看到活动方案是每满21元减20元，觉得力度好大，就给家人一人买了两双运动鞋，总共14双鞋，花了200多元。但到了第二天，鸿星尔克发公告说价格异常不发货。于是，我联系鸿星尔克客服反映此事，客服就一边道歉一边用那种复制的话敷衍我。”周先生说。

周先生说，此后他与鸿星尔克方面多次沟通也未能发货。到了7月1日，他的订单直接被单方面取消了，并显示退款完成。后来，他发现有许多消费者在新浪黑猫投诉平台、微博反映类似问题。

针对消费者的投诉，记者注意到，鸿星尔克官方微博在新浪黑猫投诉平台回应称，6月21日事件为价格异常事件，涉及订单取消，店铺亦有平台官方公告。依据平台规则，判定为超生活所需购买的消费者，无赔付；正常消费者，给予赔偿50元券(满65元使用)，该券有效期至7月31日。而知情人士透露，此事件是因鸿星尔克运营

人员错将“满21元减20元”设置为“每满21元减20元”。

不过，鸿星尔克方面的回应并未得到消费者的理解。消费者纷纷质疑：“订单已经生成，为啥不发货？谁给了鸿星尔克随意取消订单的权利？”“给了优惠券之后，把低价鞋下架了，高价鞋用券后感觉比某平台还是贵。”“既然知道有问题，为何还在已经表示无法发货的当天乃至后几天，仍然在抖音等平台推送广告？这是不是涉嫌恶意营销？”“商家自己的失误，为啥让消费者来买单呢？”

商家“砍单”有5大理由

记者注意到，此次鸿星尔克方面是以价格异常为由“砍单”的，而这样的理由并不新鲜。

北京市消费者协会秘书长杨晓军对记者表示，该协会通过分析征集到的148件“砍单”典型案例发现，这些案例都有一个共同特征，消费者下单支付款项以后，被商家以商品缺货、系统出错、操作失误、订单异常以及产品质量这5个方面的理由取消订单。

此外，北京市消费者协会曾通过问卷调查、公开征集“砍单”案例、网络购物体验对消费者遭遇“砍单”的现象进行过调查，涉及当当网、国美在线、京东商城、苏宁易购、淘宝、天猫、唯品会、亚马逊8家网站。调查结果显示，超过八成消费者有被“砍单”的经历。有的消费者在商家“砍单”之后，依然收到了该产品的打折促销信息。所以有消费者认为商家“砍单”是故意利用虚假促销活动收集消费者信息。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江则对记者表示，由于商家“砍单”后承担的责任有限，为此付出的成本较低，“砍单”正向其他互联网消费领域扩展，如订了机票、酒店民宿后被商家单方面取消等情形。

记者注意到，今年3月，准备去江苏常州旅游的梁先生在某网站预订了两晚常州新北区的一家民宿。按照流程，梁先生付款下单，民宿店家短信回复预订成功。可两天后，民宿店家突然来电，称这家民宿暂停营业，梁先生可以选择取消订单、申请退款，或者变更订单改住其经营的另一家民宿。由于另一家民宿与梁先生的目的地相距甚远，十分不便，梁先生对这两个解决方案均不满意。

后来，在当地消协组织介入之后，双方才达成一致：梁先生就近选择同类酒店入住，住房差价由民宿方承担。

“砍单”涉嫌违法，商家应履行合同

针对“砍单”问题，邱宝昌指出，根据《电子商务法》第四十九条规定，“电子商务经营者发布的商品或者服务信息符合要约条件的，用户选择该商品或者服务并提交订单成功，合同成立。当事人另有约定的，从其约定。”“电子商务经营者不得以格式条款等方式约定消费者支付价款后合同不成立；格式条款等含有该内容的，其内容无效。”

“因此，鸿星尔克单方取消已经支付货款的消费者订单，是《电子商务法》明确规制的‘砍单’行为，侵害了消费者合法权益。”邱宝昌说。

此外，邱宝昌指出，根据《电子商务法》第三十六条的规定，“电子商务平台经营者依据平台服务协议和交易规则对平台内经营者违反法律、法规的行为实施警示、暂停或者终止服务等措施的，应当及时公示。”作为电商平台，应承担相应的责任，包括制止侵权行为、依据平台规则等对鸿星尔克进行严格规制并向社会公示等。

对此，中国消费者协会有关负责人表示，鸿星尔克以“系统原因导致价格异常”为由单方强制取消消费者订单，违背诚实信用原则，涉嫌违反《电子商务法》相关规定，扰乱正常的电商购物信用环境，损害消费者合法权益。应当遵守《消费者权益保护法》《合同法》《电子商务法》中有关保护消费者合法权益的规定，依法履行合同义务。不能履行合同义务的，应依法承担违约责任。

“相关电商平台，应当切实承担相应的管理责任，积极督促平台内经营者依法履行合同义务，有效制止侵权行为，妥善处理消费纠纷，依据平台服务协议和交易规则等对鸿星尔克旗舰店相关行为进行处置并向社会公示。”该负责人说。

(本报北京7月3日电)

杨召奎