

“低价爆单”的责任该由谁来承担？

一元秒杀一枚大月饼，欧阳女士花198元购买了198枚月饼，却被商家告知无法发货，她向淘宝平台发起投诉，“要么发货，要么赔偿。”

电商时代，“低价爆单”事件并非个例。据此前媒体报道，6毛钱一盒的牛奶被抢购18万单，3.5元一箱的气泡水被拍下30万单，也有12.4万元一辆的保时捷轿车被预订了近600单……这些商品的品牌方后来均公开表示，系操作不当导致的标价失误。

“低价爆单”责任在谁？“操作失误”情况下，商家有权不发货吗？有受访律师告诉记者，这类事故的责任，基本由商家或平台承担。



未能如期发货的月饼

8月21日凌晨1点多，孙先生看到有网友分享嘉华云腿月饼只要一块钱，他也去店铺下了一单。

但直到中午月饼都没发货，他点开商品链接，看见了《致歉函》，“我试着找客服沟通，但一直都是机器人在回复。”

从朋友处得知秒杀消息的欧阳女士，在8月21日凌晨购买了上限数量的99枚月饼后，又用另一个淘宝账号拍下99枚。

23日上午9点，欧阳女士没有等来发货和补偿，“问了商家客服，不答复。”她在平台以“缺货/不发货/拒绝发货”为由进行投诉，平台专属客服表示投诉成立，但她仍未收到赔偿。

记者在社交平台看到，部分消费者称，他们通过平台投诉，获得了平台的5元延迟发货补偿红包。而另一些人截图表示，相应的“未按约定时间发货”投诉原因已被删除。

江先生一共拍了8单、共计66枚月饼，他联系上客服后，被转接了三次电话，“一开始说商家报备了，不同意赔付。”升级到专员处理后，江先生的订单被自动取消，并获得了每单10元的客户保障赔付。

有消费者提供的聊天截图显示，客服回应称：“商家反馈因运营失误，价格设置错误导致无法发货，平台将对商家不发货行为作出相应处罚，为了保障您的权益，平台将优先为您办理全额退款，建议您选择其他优质商家购买。”

多位消费者指出，嘉华的一元秒杀链接存在时间并不短暂，其间，商家还将购买数量从不限购改成了限购99枚，“他们有时间设置限购，难道就没法及时下架吗？”

记者在黑猫投诉平台看到，有消费者下单了1550枚之多。

“操作失误”下，商家有权不发货吗？

8月23日，记者从多位消费者处和多个维权群中了解到，消费者的诉求主要包括：坚持等待发货，获得全额退款之外的更多补偿或赔偿。

记者在淘宝网服务大厅关于“如何延迟发货报备”的回答中看到，当店铺系统出现异常、运营过程出现非主观导致的重大失误操作（如价格/优惠设错等），导致无法按时发货，商家可以发起延迟

发货报备，豁免范围为自动赔付免责。

北京辉诺律师事务所律师栾菲菲表示，当商家没有按承诺如期发货，可能要承担未按时发货（未按约定发货）的违约责任，如买家主张继续履行，商家除承担延迟发货的违约责任外，还需要继续履行发货义务。但按照《民法典》相关规定，如卖家确是基于操作失误而标错价格，可以起诉撤销合同，但要求在发现之日起九十日内行使撤销权。

北京市盈科律师事务所律师黄晓宇认为，即便标错价格，商家要解除与消费者之间的合同关系，也应当向法院起诉撤销，法律上并没有赋予商家单方直接砍单的权利。此外，即便法院最终撤销商家与消费者之间的合同，如果给消费者造成损失，商家也应当承担赔偿责任。

“低价爆单”责任在谁？

嘉华食品只是近年来发生“低价爆单”事故的商家之一。

2021年10月，元气森林气泡水一店铺称因优惠设置错误，将原价79元一箱的气泡水标价为3.5元，导致该款气泡水销量暴增30万单。店方于次日提出解决方案，希望下单的消费者在后台申请退款。

2023年9月，洁柔直播间因员工操作失误，把原价56.9元1箱的纸巾设置为10元6箱，成交订单超4万单。随后公司发文，承诺所有订单将全部发货。

“前些年出现此类纠纷时，有消费者将商家起诉至法院，各地法院裁判结果不尽相同，有些判决认为消费者与商家间的合同有效，即便标错价格商家也应发货，也有些判决没有支持消费者的诉求。”黄晓宇表示，随着法律的完善，目前司法实践中对此类案件的裁判标准已经基本统一。

他表示，首先，应当分析双方的买卖合同关系是否成立。其次，如果合同成立，则应当依据诚实信用原则，并结合商品的市场客观价格，在排除如“秒杀”等特殊情况后，判断商家是否存在标错的可能。若商家标价确实明显大幅低于市场正常售价，商家继续履行合同将产生一方利益的严重失衡，那么法院可能会判决驳回消费者起诉要求商家继续履行的诉求。

“当然如果商家为引流，提供一些产品供消费者‘秒杀’。最终商家引流目的达到了，事后却又反

悔称自己标错价拒不发货，那么商家的抗辩理由则可能不被法院支持，法院会判决支持消费者继续履行的诉求。”黄晓宇分析说。

受访律师均表示，“低价爆单”的责任方，基本上是商家或者平台。

栾菲菲说，这种情况的产生原因，可能是人员操作失误，也可能是系统错误。若是平台原因导致的系统错误，鉴于买卖合同在商家和消费者之间成立具有相对性，实践中的一般操作是，解除合同的诉求由商家向法院提出，赔偿也是商家先行赔付，之后再向平台追责。

如果是人员失误，就需要通过询问、查看监控和操作记录等方式来进行判断，该人为失误是否存在。但栾菲菲认为，案件的关键还要看商家反应时间的长短，标价是否确实明显低于市场价，以及商家有没有过类似“劣迹”，再综合判断是不是主观故意为之。

她表示，若商家非故意，且迅速做出更改价格动作、联系消费者等，则会被认为是操作失误，属于重大误解，不必履行买卖合同。至于消费者遭受的损失，则需根据支付金额大小、活动差价情况、商品是否具有可替代性等进行判定。

栾菲菲说，法院既要考虑消费者权益，也要考虑市场情况，以及商家承受能力。“一般这类纠纷更多还是靠调解来解决，平衡双方利益。”

不少网友质疑，嘉华的这次事故，是在故意引流和冲销量，有人表示，类似的情况不止一次。

8月22日，嘉华食品相关工作人员在接受媒体采访时表示，本次事故为首次发生，之前并未发生类似事故。

栾菲菲表示，如若低价秒杀是恶意行为，从民事角度来讲，就不属于“重大误解和显失公平”情形，商家不具备撤销合同的条件，应按照规定进行发货；另一方面，恶意低价或利用低价虚假宣传，有可能违反《反不正当竞争法》，从而受到行政处罚。

她建议，卖家应完善操作系统，例如设置价格过低预警，同时加强员工技术培训，尽量预防失误的发生，“因为即使按照法律规定撤销了买卖合同，也会影响买家感受和卖家信誉。”如不慎发生上述失误，应立即制定应急预案，尽量平衡卖家利益和买家感受，平和妥善解决问题。

本报综合消息

“照骗房”频现平台、找房如“开盲盒” 短租房骗局如何破？

“紧邻地铁站”“配套设施齐全”“可随时入住”……打开某社交平台搜索“短租房”，映入眼帘的是固定格式的描述和一张张当下流行的“奶油风”房间照片。短租房通常以天、周、月为单位计算租金，成为时下年轻人喜爱的租房方式。

然而，蓬勃发展的短租房市场背后，是不容忽视的问题：房源真实性存疑、居住环境不佳、安全保障堪忧，寻找称心如意的短租房就像“开盲盒”。

>>市场

短租房客户大多是青年群体

《2021中国城市租住生活蓝皮书》显示，城市租客中30岁以下占比超过55%，且这一群体以高学历为主，本科及以上学历租客占比超过65%。这些年轻人由于工作变动、旅游出行、临时过渡等多种原因，对短租房有着较高的需求。小红书、微博超话、自如、闲鱼等平台都是年轻人租房找房的聚集地。在网上浏览选定房源，联系房东后，就可以约定线下看房，签订合同。

就医和差旅也是短租需求的来源之一。然而，短租房为青年、患者家属、游客带来便利的同时，也突破了传统住宿行业的管理框架，滋生了一系列监管难题。

>>案例

犯罪嫌疑人利用短租房管理漏洞“两头骗”

记者在某社交平台上搜索短租房，出现的房源是清一色的“奶油风”。某租房平台上海浦东一家门店的负责人告诉记者，“这种风格最好租，年轻人喜欢”。

但当记者每次在帖子下方留言想要实地看房或者询问价格时，对方都会以“今日回复次数已用完”为由，要求记者“后台私信联系”。

记者注意到，社交平台除了房源可能为“照骗房”、主要为中介机构引流外，还会碰到“一房多租”的情况。

被社交平台“照骗房”吸引后，丁女士通过网络联系王某某寻求一套短租房。尽管王某某推荐给她的房源与“照骗房”不一致，但尚能满足其要求，于是她陆续向王某某支付租金、押金共计4300余元，入住了这套房源。

入住一周后的一天，丁女士的房门被两人先后敲响，都表示自己签订了租房合同，丁女士随即报案。

承办这起合同诈骗案的检察官告诉记者，犯罪嫌疑人王某某利用短租房管理漏洞“两头骗”：一边通过伪造支付截图的方式骗租，未付租金达7.2万余元；另一边通过虚构房东身份擅自将房屋出租给多人，造成3名被害人损失共计1.8万余元。

而这套房源，来自上海某酒店管理公司（以下简称“A公司”）。房租一日一结付给公司负责人蔡某某，续租只需将付款截图发送给租房管家，之后管家就会提供日租房密码入住。而王某某每次给管家发送的付款截图，都是自己伪造的。也就是说，王某某自己没房，靠P图“骗”来一套短租房，又把这套房产分别同时租给了3人。

>>分析

短租房公司“一证多人”“无证入住”加剧擅自转租、“一房多租”的问题

该检察官称，王某某之所以可以“两头骗”，一个重要的原因是像A公司这样的短租房公司财务管理“不规范”，它使用个人账户接收租金，且不开展常态化收支检查。同时，入住核验制度也存在漏洞，检察官后续调查发现，短租房公司存在“一证多人”“无证入住”的情况，继而加剧了擅自转租、“一房多租”的问题。

记者注意到，除房源真实性的风险外，部分短租房的居住卫生环境 and 安全问题也堪忧：一方面，这些房源往往是居民房自行改造装修而成，质量参差不齐，曾出现过“二房东”用低成本劣质材料装修的“串串房”“隔断房”，因甲醛超标危害租客健康；另一方面，电线乱拉乱接、燃气设备老化、消防设施缺失等严重的安全隐患屡见不鲜，在医院、旅游景点附近的短租房中更为严重。

在上海市嘉定区，一些经济适用房、公租房等政府建设运营的保障性住房也被“二房东”们改造并出租了出去。在一起房屋租赁纠纷中，一套经济适用房被房东出租给了“二房东”，后者把房子隔成了若干个小间又群租了出去。而这些群租对象，多为在沪工作的年轻人，且多为短租人群。

嘉定区人民法院法官在实地调查中发现，“二房东”为了多隔几间房，在房屋阳台上安装马桶，把排水管改成了排污管，还私拉电线、私装电表。这种做法，既违反了国家经济适用房政策，又造成了安全隐患。

>>破解

建立电子化、信息化、便捷化的报备渠道支持后续管理

为破解短租房市场的诸多难题，相关部门已采取一系列治理措施，力求规范市场，保障各方权益。上海市2021年印发的《关于规范本市房屋短租管理的若干规定》中，明确了房东不得向身份不明的人员提供短租服务；房东应通过“一网通办”平台登记住宿人员的姓名、身份证件种类和号码；房东应负责房屋及其设施设备的安全，定期进行安全检查和维修，及时发现和排除安全隐患；发现住宿人员利用房屋从事违法违规活动的，及时报告有关部门；配综合有关部门开展对住宿人员违法违规行为的处理。但这些要求目前并未完全落在实处，一些规定的执行仍靠“自觉”。

北京理工大学法学院教授孟强认为，针对短租房建立起电子化、信息化、便捷化的报备渠道是一个支持后续管理的有效渠道。

本报综合消息