



成功下单后又取消订单

优惠下的“隐藏条款” 要注意!

每年双十一，“囤货”成为不少市民的习惯。昨天，市民姜女士向本报爆料，在电商平台购买的白酒被取消订单，多次协商却无法解决。事情到底是什么样的？遇上促销优惠满天“飞”时，如何保障自身权益？记者展开了调查。



下单三小时后 订单被取消 讲述

姜女士告诉记者，上周五，她先后在电商平台上，分别用自己和家人的账号各下单了两瓶白酒。“下单的时候是下午三四点，付款后就没再关注。到六点多时，我发现两个订单都被退款，同时显示交易关闭。”

姜女士第一时间联系了卖家，但卖家回复说没有进行取消订单的操作，应是平台行为。姜女士联系了平台客服，客服称白酒属于优惠

补贴类商品，同一个收件人不能享受多次优惠。对此回答，姜女士并不认可，她认为，购买时并没有看到规则提示，同时她确认订单并完成支付，就和卖方产生了约定，应该发货。平台单方面取消订单，是对消费者的不负责任。

此后，姜女士要求平台升级处理这一纠纷，并多次联系平台客服。在姜女士的投诉电话录音中，客服先是回应称系统漏洞，以前也曾有类似问题；后来又说是因为监测到交易风险，因此取消订单；最终给出的方案，建议姜女士在平台重新找一家店铺下单。

消费者维权 “吃哑巴亏” 现象

在采访过程中，记者发现，部分市民遇到过类似情况。市民小许去年双十一购买了一双靴子，店家就以无货为由让她取消了订单。市民刘女士在直播间购买了旅行套餐后还未使用，就被商家单方面关闭了订单。

反映问题的市民不少，但真正到管理部门投诉或是去法院起诉的情况却并不多。刘女士表示，虽然商家违约了，但想到跟对方沟通很麻烦，反正钱也退了，没时间去扯皮。在经过与平台客服的多次沟通后，姜女士表示很无

奈，“我给平台注册地的12315打电话投诉了这件事，目前正在等待回复。”

如果遇到类似的情况，消费者该如何保障自己的权益？江苏联盛律师事务所律师吴楠建议，购买商品时，要认真阅读购物平台或商家关于活动的说明，避免因自身疏忽导致自身损失。发生类似的情况时，请第一时间联系商家和购物平台，确认订单被取消的真实原因，并与其协商。如果系商家的行为，必要时可向平台投诉；如果系平台的行为，必要时可向消费者权益保护协会投诉。同时，保留好事发经过的证据，必要时可前往公证处公证取证，并向法院提起民事诉讼维护自身权利。

优惠商品下的 “特别约定” 调查

针对姜女士反映的情况，记者在电商平台上进行了搜索。当打开姜女士提供的购买链接时，该品牌白酒已经取消了相关的优惠补贴标识。记者搜索了类似商品，能够看到有相同标识的商品下，有优惠活动标签，标签第二行标有小字“限享1次”，字体较小。

下翻进入商品详情，记者看到一个标题为“特别约定”的小贴片，写有：“1、为保障消费者合理购买需求及公平交易机会，避免因非生

活消费目的的购买或囤积商品、抬价转售等违法行为发生，店铺有权对异常订单不发货且不进行赔偿……”等条款。

记者注意到，“特别约定”中还提及，定制酒、预售酒或页面约定满足条件的商品，需要满足条件后才能发货，否则订单无效，不发货且不进行赔付。

对此，姜女士告诉记者，购买时并没有注意到有无这些提示，只是看到价格优惠就直接下了单。她提出疑问，“如果后台可以识别同一个地址，为什么还能成功拍下且付款？”同时她认为，即使按照规则，至少先拍下的那一单是生效的，“平台一下子将两单全部关闭，既不合情，也不合理。”

“特别约定”类 条款有效吗？ 说法

电商业内人士王先生解释，以记者看到的“特别约定”为例，初衷是为了保障更多消费者的购买需求，避免因非生活消费的目的囤积商品。那这样的约定条款是否有效呢？

吴楠解释，《用户协议》《活动规则》或《特别约定》系商家或购物平台为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与消费者协商的条款。依照法律规定，其应当被认定为格式条款。对于上述条款是否具有法律效力的问题，不可一概而论。如果商家或平台已经采取了诸如醒目位置放置、文字放大加粗等合理的方式提示

消费者注意，并对相应规则作出了合理的说明，那么该规则构成商家或购物平台与消费者合同关系的一部分，消费者应当受到约束。反之，如果商家或购物平台并未采取合理的方式向消费者提示、说明相关条款，致使一般消费者没有也不可能注意或理解相关条款的，消费者可以主张相关条款不成为双方合同的内容，由此不受其约束。

“生活中，我们会看到有商家利用稀缺商品作为卖点，采用“饥饿营销”等方式吸引眼球、获取关注，以求商业利益。”王先生表示，网络商家应该主动营造合法、诚信的经营环境，更多地向消费者提供物美价廉的商品，为消费者带来良好的购物体验，才能促进行业正向发展。

“全网最低价”玄机多 擦亮眼睛理性消费 提醒

打折、满减、红包……正值双十一活动，各大电商平台为吸引消费者下单，铺天盖地推出了各类花式促销。不少资深买家建议，消费者千万不要被“全网最低价”等标签迷惑，要擦亮眼睛、理性消费。

首先，要尽量选择经营规模较大、专业性强、经营规范、知名度高、口碑及品牌较好的专业购物平台。多关注经营者的资质和信用，做到心中有数。

其次，购物前要理性思考

自身需求，切莫“冲动购物”。通过比较不同商品的价格、性能、口碑等方面的信息，选择最适合自己的商品。同时，警惕“明降实涨”套路，切勿被“巨惠特卖”“全年最低”“限时抢购”“爆款秒杀”等促销口号蒙蔽双眼。

最后，建议消费者提前了解退换货政策，在遇到不符合预期或产品质量存在问题时，避免自身合法权益受到侵害。在付款前对商家相关政策进行详细了解，而且对于部分商家相对较为苛刻的退换货政策，应更加详细具体地了解退换货流程、退换货条件以及退换货方式，并留好相关凭证，避免在出现问题后无章可循和无迹可查。
(晚报记者 禾一)

