

39.9元月饼标价1元卖出600万枚

商家称系标价失误引争议

近日，多名消费者在社交平台表示，其在嘉华食品淘宝旗舰店购买的一款售价为1元的月饼被延迟发货。据了解，该款月饼原价为39.9元。嘉华食品随后在购买界面发布的《致歉函》称，由于内部操作失误，导致将团圆大饼错误地以到手价1元的价格上架销售，短时间内售出了600万枚，此举预计会造成数亿元经济损失。公司方表示，已成立专项工作组尽快提供解决方案，“如果您愿意主动退款，我们真的万分感谢！”

但众多消费者对嘉华食品的致歉并不买账，他们认为，商家涉嫌虚假宣传，并且失误后果不应由顾客承担。还有人指出，嘉华食品此前也出现过低价活动不发货的情况，他们质疑嘉华在进行炒作和恶意刷单。

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

记者注意到，该款商品名为嘉华云腿团圆大饼，共有两个款式，净含量400克，原价为39.9元，此前曾标价1元，目前该商品已经下架，下架前总销量超过100万件，商品详情页还承诺下单后48小时内发货。而到了8月22日15:35，该商品的购买链接失效，原购买链接显示：“商品过期不存在”。

来自广东的一名消费者告诉记者，其于8月21日凌晨发现嘉华云腿团圆大饼标价为1元，随后立即下单了两个。大概一个半小时之后，该商品恢复原价。原本商品预计21日发货，但是订单直至22日也没有发货，其询问客服也没有得到回应。

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。

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3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，商家除承担迟延履行违约责任外，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，基本上商家或者平台。

8月24日中午11点半左右，记者从多位消费者处得知，嘉华食品旗舰店已通过短信方式发来解决方案：“为表歉意，我们想为您提供全额退款、5元红包、10元优惠券的补偿。”

综合新京报、红星新闻、南方都市报



↑消费者截图的一元月饼购买页面。