

# “双十一”各大平台、直播间相继推出各种各样的促销活动 “最低价”“全网最低价”真的靠谱吗？

一台同品牌同款电烤箱，某主播在直播间宣称领券后下单为“最低价”，但某平台自营店的售价相比这个“最低价”还便宜205.5元；一品牌胶原炮(美容产品)，某电商平台宣称“双十一”特惠价4599元，而去线下某会员店购买只需要2999元……

在大量“低价”“最低价”等宣传语下，不少消费者却反映：不知怎么辨别是不是“最低价”，跟谁比的“最低价”等，一些促销活动看得人一头雾水。

受访专家指出，根据消费者权益保护法规定，消费者对商品和服务有知情权，经营者不应当做虚假或者引人误解的宣传。在“双十一”促销中，部分商家对“最低价”的比较方式和计算方式的介绍并不清晰，保价服务的除外规则标注不醒目，非常容易造成误解，难以保障消费者知情权，涉嫌违反诚信经营原则。

## 平台直播间拼低价 消费者傻傻分不清

全网最低价、实打实的真低价、尾款85折起、跨店满减、消费补贴……各大平台、直播间、商家纷纷铆足了劲儿吆喝，释放着拼低价的决心。一些主播对带货商品价格大喊：低低低低低……也激发了不少消费者的购买欲望。

“各个平台、直播间，都说自己是‘最低价’乃至‘全网最低价’，但到底谁最便宜，我也搞不清楚。”生活在北京的32岁宝妈刘婷说，自己每年“双十一”都要囤点货，今年“最低价”的口号确实吸引人，但花里胡哨的玩法、不清晰的比较方式等，让人买得很累，还不一定能买到“最低价”甚至“低价”商品。

记者注意到，很多参与促销的商品在前期预售公告中并不标明活动价或者到手价，这种留悬念的做法被业内评价为：不仅可以勾起消费者的好奇心，还可以很好地让平台或者商家找准时机拿下“全网最低价”。

“毫无疑问，同一款商品价格越低对消费者越有吸引力。所以，比价格一直是商家的主要竞争手段。尤其是在当前的背景下，消费者更加注重商品的实惠和性价比。很多人都说今年的‘双十一’主题就是拼价格。”中国法学会消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江说。

零售电商行业专家、百联咨询创始人庄帅介绍说，“全网最低价”的说法其实由来已久，以前在线下销售时叫“全渠道最低价”。所谓的“全网最低价”大致可分为两种，一种是指平台采购商品，将商品全部买下便是全网最低价；另一种是限价，限制商品在其他平台卖更低的价格，或平台商家通过补贴的方式实现最低价。

“‘全网最低价’通常是一个营销的说辞，用来吸引消费者，但实际上绝大部分用户很难全网全平台去比价，而且，限价本身违反反垄断法和反不正当竞争法。”庄帅说。

对于这一问题，住在北京市西城区的王女士深有体会。她打算今年“双十一”为自家宝宝购买一些婴幼儿用品，在两个电商平台上搜索同款婴儿连体保暖衣，发现价格分别是219.9元和239.9元，而在某直播平台搜索的价格是219.7元。

“这些平台和直播间都宣称自己的商品是‘低价’‘最低价’，那么谁又能保证219.7元是最低价呢？”王女士疑惑道。

在记者调查中，有如此困惑的消费者不在少数。

有受访者指出：商家拼价格，推出“低价”“最低价”，消费者自然欢迎，但期待是“真低价”，透明清晰的“真低价”，而不是一种营销噱头。希望商家多点真诚、少点套路，让消费者真正得实惠。

## “一品多价”差价大 “低价”还得看缘分

同款商品在不同电商平台甚至同一平台的不同商家“一品多价”且差价较大，这一现象屡屡被消费者吐槽。

记者随机选择5款商品，包括护肤化妆品、女士睡衣、婴幼儿保暖衣、运动鞋和脱毛仪，于11月2日至5日观察其在不同电商平台上的价格发现，虽然各平台都号称是“低价”“最低价”，但这5款商品在各平台之间均有差价，差价最大的达上百元。

比如某款女士睡衣，不同平台上同一天的价格分别为440元、439元和358.9元。而某款脱毛仪产品，在某直播平台显示“到手价1??9元”，选购页面，该产品价格显示为1899元，而在某电商平台旗舰店的价格为1730元。

而天津市民张娴的遭遇更“离谱”——同一商品在同一电商平台上的不同店铺也存在较大差价。这是一款电视机，在某电商平台该品牌官方旗舰店售价为2069元，标注了“双十一”促销活动。张娴下单后，第二天去该平台自营店发现，这款电视机只卖1867元。

“由于是不同的店铺，还不能申请价格保护，走退款流程，我又觉得太麻烦了，只能自认倒霉。”张娴说，看到“双十一”促销活动就以为是“最低价”，没想到要买到“低价”商品还得看“缘分”。

作为资深“剁手党”，北京白领李月因购物经验丰富，是一个500人社交购物群的群主。她向记者分享自己购买化妆品的最低到手价公式，“理论上最低到手价=(原价×购物券抵扣×0.83×商品抵扣-商品优惠券)×消费券抵扣，不同平台推出的优惠券和营销活动各不相同，有时候一件产品隔天就会涨价或降价，甚至同一天早上和晚上的价格也不同。”

这样的现象，也在记者对5件商品的观察中被印证——5件商品中均存在在不同时间点不同价格的情况。比如11月2日一品牌脱毛仪在某电商平台上的价格是1730元，而到了4日则变成了1830元，到了5日变成了1899元。

一款女士睡衣的价格同样存在变化。11月2日在某电商平台上的价格是439元，4日变成了429元，5日变成了379元。在另一家电商平台上，11月2日的价格是440元，3日变成了404元，4日和5日变成了401元。

李月告诉记者，想要拿到“最低



价”，需要时刻关注电商平台的动向，“因为有的平台推出满减的优惠，有的平台又推出优惠券的促销，‘最低价’确实可遇不可求。”

她说，很多产品要想拿到“真正的低价”只能“蹲”平台或直播间，“红包雨”“定金红包”“积分兑换”等，消费者需要紧盯平台或直播间动态，哪怕拿到了“真正的低价”，也累得不轻。

## 先涨价再促销频现 折腾半天价格相等

在北京读大学的王帆今年“双十一”又经历了一次商家“先涨价再促销”。“上午看的时候是20多元，晚上就变成了43元，经过满减后还是20多元，这还号称‘双十一’活动大促销。”王帆说，她打算趁“双十一”买一些考研参考书，发现一些商品不停地调整价格，差价很大，有的差价达一倍甚至更多，“我就此问题找一店铺的客服咨询，对方说‘双十一’活动期间商品价格就是波动比较大，还送了我一张10元抵扣券让我别介意”。

“先涨价再促销”的现象并不少见。来自河北的王凯告诉记者，他最近一直关注某品牌地板清漆，10月31日晚上看促销价格不到百元，而11月2日“双十一”活动期则变成了124元，领券后为105元，“先提价再打折，可打完折比原来更贵了。”

对此，北京市民刘静也深有感触。她将自己的购物截图给记者看：一些平台或商家打着“促销”“优惠”“低价”的旗号算计消费者，大促开始前，将商品价格先抬高，然后通过秒杀、折扣、红包、优惠券等形式降价，到手价有的和之前相差无几，有的甚至还高一些。

也有受访者说，今年“双十一”活动，很多商品的价格不透明，只有一个券后价，没有写活动售价，真降价还是假降价不得而知。

本以为预付定金就能享受“最低价”的王凯，也被现实“上了一课”。他购买了6袋狗粮(每袋1.5千克)，按照“双十一”促销活动，在预售阶段付了60元定金，之后又付了471元尾款，可到了“双十一”活动第一波开售后，也就是11月3日(预售产品支付尾款截止日期为11月3日零时)，同样的钱可以买6袋每袋2千克的狗粮，“这让我情何以堪？”

## 遭遇低价承诺欺诈 消费者可撤销合同

“全网最低价”到底是如何产生的？消费者能不能便捷买到“最低价”商品？

对此，有业内人士称，实现“最低价”或“全网最低价”，一方面是靠平台予以补贴，以吸引消费者到平台购物；另一方面，品牌方为了去库存或者提高销售量而进行降价促销。

“电商的价格体系本身就比较复杂，首先和品牌的知名度、影响力、销售规模等有关，不同品牌的合作规模会影响品牌对渠道价格的控价能力。其次和平台的经营模式有关，经营模式分为开店模式和自营模式，品牌在平台上开店卖货给消费者属于开店模式，而自营模式是指品牌把货卖给平台，平台再将货卖给消费者。经营模式的不同会导致价格体系的不同。”庄帅分析说。

就产品定价权问题，某美妆品牌市场营销负责人陈璐介绍，一般来说，品牌方会针对不同渠道、不同平台，形成相对稳定的价格体系，如果某个渠道的价格过低，会冲击其他渠道的销售。当同时出现两个“最低价”说法时，价格偏高的一方处境会变得很尴尬。“现在一些平台通过补贴的方式打造‘最低价’，大品牌还好一些，小品牌定价权被大大削弱，连带利润空间也被进一步压缩。”

对此，陈音江提出，“全网最低价”的说法本身不合理不合法，一个商家只能保证自己最近一段时间内商品的“最低价”，“但无法保证别人的价格不比你低。‘全网最低价’这种宣传，涉嫌虚假宣传，涉嫌欺骗和误导消费者，违反了广告法的相关规定。”

除了“底价”“最低价”，记者还注意到，今年“双十一”电商平台商家纷纷上线“买贵就赔”服务。不少购物平台表示，平台上所有补贴商品承诺“买贵必赔”，如果买贵了，平台将补偿差价等额红包。

“平台方在推出‘买贵必赔’服务时，应全面、准确、真实地告知消费者该项服务的具体规则，包括价格信息、赔付条件等与消费者切身利益相关的信息。”在陈音江看来，总的来说，价格保护机制，对商家来说是一种承诺，对消费者来说是一种保障，关键是商家的价格保护规则要公平合理、公开透明，相关信息要真实、全面、准确，不能通过虚假或引人误解的信息欺骗和误导消费者。

还有从事消费者维权的律师向记者表示，在“双十一”活动中，商家往往会在宣传海报或者商品主页上承诺为全年“最优惠”“最低价”等，消费者基于该意思表示购买了商品，若“双十一”价格比平日价格更高，那么商家的行为符合民法典的规定——以承诺低价的欺诈手段使消费者购买了并非优惠价格的商品，消费者有权撤销买卖合同，要求商家退货退款。据法治日报