

“双11”保价机制观察



热点聚焦

付定金、领红包、凑满减、结尾款……今年“双11”，为了缓解消费者对于“先涨价后降价”的商家定价“套路”的担忧，不少电商平台推出了新的保价政策，增设了“一键退差价”的渠道，一定程度上提振了消费者对于“双11”促销力度的信心。但也有消费者反映，平台复杂的保价规则、商家各种各样的操作手段，使保价显得“雾里看花”，后期维权也存在诸多难点。

部分平台保价机制花样多

走过十余年的“双11”购物节，一直以来，商家与消费者在商品价格上的博弈始终是焦点话题。今年“双11”，除了红包、满减等优惠规则之外，各大电商平台纷纷推出了保价服务。所谓保价，即消费者在平台购物后，在保价期限内如同一商品出现降价，即可申请退补差价。多个平台设置的“一键退差价”等机制，使得消费者获取权益保障的方式更加便捷了。

“我在10月底下单的一个婴幼儿玩具，这两天发现平台降价了，我找到店铺客服，店家很爽快地就给我退还了差价。”上海的赵女士说，“相比前些年，即使买完没多久就发现商品降价了，也只能自认吃亏，这个机制确实一定程度上提升了消费体验。”

但与此同时，不少消费者反映，保价规则之下仍有可能会被商家“钻空子”。记者在黑猫投诉平台上搜索“保价”二字，相关投诉总计近7万条。有消费者投诉表示，受制于平台制定的苛刻保价条例，自己的商品在保价期间常常难以实现保价。

例如某知名护肤品品牌，在“双11”第一批补尾款期间，某天凌晨以低于此

前近400元的价格、重新更换链接上架同款产品，第一批下单的消费者当时仍在保价期内，但当按照平台规则申请保价时却被告知，“之前商品已下架，无法申请保价服务”。

针对保价期内降价不退行为，某网友留言称：既然承诺了保价，就是双方的一种契约，商家有意绕开“价格保护”、规避平台保价机制的行为，违背了诚信经营的原则。普及面越来越广的保价机制不能只是一种噱头。

消费保价存三难

记者调查发现，本着保护消费者权益出发的保价机制，实际操作中却往往难以兑现，其中有三个难点还待解决。

——商家保价“钻空子”行为规范难。记者在多家电商平台官方网站搜索发现，在各家平台公示的价格保护条例中，均包含“不支持价格保护的情形”。其中包括但不限于的情形有：商品已被下架、删除；因消费券、红包、百亿补贴等导致的降价；商品属性参数并不完全一致等。

“‘不支持价格保护的情形’反倒成为商家逃避保价的指南了。”网友“步虚客”说。不少消费者都反映，只要参照规则，更改链接、增补优惠券、变动赠品，甚至只是将商品名称属性变一种表述方式，商家都能规避掉保价，这种“钻空子”的行为让保价失去了原本的意义。

——消费者维权取证难。针对部分商家利用保价规则的“不适用情形”来“变相降价”绕开保价机制的行为，记者咨询了电商平台的相关人士，其建议消费者发现同一家同款商品价格确有变动，且自己所购买商品还在保价期内的话，要及时截图取证，通过向平台客服提供信息，经过人工审核后，申请价格保护。

“现在保价期短则7天，长则30天以上，商家有时候就像‘打游击’一样，突然深夜降个价，或者搞个短时优惠活动，作为消费者不太可能在保价期间，每时每刻翻看自己的购买链接，实时跟踪价格变动情况。”杭州消费者常先生表示，目前这些情况还没有办法通过平台技术进

行自动识别，仍需要消费者自行发现取证并申请，这给消费者维护自身权益带来困难。

——平台欠缺约束公平难。“在网购的时候，常被客服告知‘我们有保价，赶快下单吧’，感觉保价已成为平台商家催促正在犹豫的消费者赶快下单的一种营销手段，而非保护机制。”网友“Lydia”表示，“买完之后，商家即使在保价期做了价格调整，作为消费者进行维权的时候才会发现保价规则很复杂。不够简洁透明的机制，难保真正的公平。”

北京盈科(上海)律师事务所律师郭卫红表示，目前关于消费保价的投诉日渐增多，不少是由“保价”概念模糊、规则复杂不明等造成的，“这就需要监管部门对平台‘保价’做出广泛统一的概念定义和使用场景的约束，避免各说各话的情况发生。”

有待透明与真诚的保价机制

为保障消费者合法权益，中国消费者协会在11月9日发布了“双11”消费提示，其中建议消费者提前明确保价时间、保价方式、价格范围等规定细则，并及时咨询商家和平台客服，必要时留存聊天记录、广告宣传页面截图等证据，便于产生纠纷时进行维权。

中消协也敦促各电商经营者切实做到以消费者为中心，让利于民，多一些透明与真诚，少一点算计和套路。让消费者能够在公平消费中获得良好消费体验，真正放心安心消费。

同济大学法学院助理教授徐文海分析认为，平台方以及第三方商户，遭投诉后通过客服错误引导，规避保价责任的情形时有发生，也是保价相关投诉的重点。“因此平台责任是保价相关问题中最需要强化的，平台如何既制定好规则，又做好消费者与商家之间的‘裁判员’，需要通过一系列的举措来加强。”

针对保价申请需要消费者自行发现并取证的问题，有业内人士表示，平台可通过技术手段，不断提高自动识别“同款商品”的能力，并及时对消费者进行相关价格变动提醒，提升消费者的维权效率和消费体验。

国际时讯

中国公司为肯尼亚干旱地区提供清洁用水



肯尼亚的基姆卡属于干旱地区，当地居民用水十分困难。日前，中国交通建设股份有限公司在这里修建内马铁路恩贡隧道时发现了天然水源，随后在恩贡隧道入口处建造了一个500立方米的沉淀池和两个800立方米的蓄水池，为当地人的农业生产、畜牧养殖以及日常生活带来了清洁用水，5000多个家庭因此受益。图为11月10日，在肯尼亚基姆卡的一座幼儿园，孩子们在吃饭前用水洗手。

德国10月通胀率再创1990年以来新高

德国联邦统计局11日公布的数据显示，德国10月通货膨胀率为10.4%，连续第二个月创下1990年以来新高。

德国联邦统计局局长格奥尔格·蒂尔当天在一份声明中说，能源价格上涨依然是高通胀的主要原因，但其他商品和服务价格上涨也越来越明显。

数据显示，10月通胀率为今年3

月以来连续第八个月超过7%。当月德国能源和食品价格同比分别上涨43.0%和20.3%。去除能源和食品价格因素，当月通胀率为5.0%。

欧盟统计局此前公布的初步统计数据显示，受乌克兰局势影响，欧元区能源和食品价格持续飙升，10月通胀率按年率计算达10.7%，再创历史新高。

因梨泰院踩踏事故受调查 韩国一警员疑自杀

韩国首都首尔市龙山区一名警员11日被发现死在家中，生前因牵涉梨泰院万圣节踩踏事故而受到调查。

韩联社报道，这名警员姓郑(音译)，55岁，生前在龙山警察署担任信息情报部门主管，当天12时45分被家人发现死在位于首尔北部的住宅。

暂未发现遗书。警方根据现场情况认为自杀的可能性较大。据韩国媒体报道，这名警员10日用手机给一些同事打电话，流露自杀念头。

郑姓警员被怀疑在踩踏事故发生后，下令删除一份事先警告万圣节期间梨泰院人员聚集可能发生安全事故的内部情报报告，涉嫌试图掩盖警方

不作为，并在这一过程中笼络、怂恿部门职员。他因而受到滥用职权、销毁证据、职务过失致人死亡等指控。

10月29日晚，龙山区梨泰院万圣节庆祝活动期间发生严重踩踏事故，造成至少156人死亡，上百人受伤。舆论批评地方政府部门应对不力，警方反应迟缓。

韩国警察厅特别调查本部已对首尔警察厅、龙山警察署、龙山消防署、龙山区政府等机构进行搜查取证，并对龙山警察署署长李林宰等多人立案调查。

郑姓警员6日被立案调查后请了年假，9日受到停职处分，尚未接受传讯。

阿联酋航空两架客机闹险情 或为虚惊一场

阿联酋航空公司两架客机10日一度遭遇威胁，一架起飞后紧急返航，另一架临时停飞。不过，后续调查尚未发现可疑因素，可能是虚惊一场。

法新社11日以希腊警方为消息源报道，一架飞往美国新泽西州纽瓦克机场的阿联酋航空公司客机10日上午从希腊首都雅典起飞，但没过多久便紧急返回雅典机场。

希腊警方说，希腊方面接到美国提供的警报，得知“客机上有可疑人员”，于是出动希腊空军两架F-16战

机护送该客机返航。

这架客机共搭载近250人。执法人员对客机展开搜查，截至11日暂未发现可疑因素。

10日早些时候，另一架阿联酋航空公司的客机原定从雅典起飞，目的地是阿拉伯联合酋长国迪拜，但出于安全原因被临时禁飞。警方随后展开搜查，但没有发现可疑因素，数小时后允许该客机起飞。

阿联酋航空公司发言人证实发生上述两起事件，但没有披露详细信息。

英国伦敦湿地中心 都市生态乐园



距离伦敦市中心5千米、坐落在泰晤士河畔的英国伦敦湿地中心是一个由工业废地改建的都市生态乐园。湿地中心的前身是伦敦泰晤士供水公司的四个水库，曾为伦敦西南地区市民供应饮用水。上个世纪80年代，公司修建了新的供水系统，四个旧水库被废弃。1995年伦敦湿地中心开始建造，2000年建成向公众开放。目前，园区观察记录的鸟类超过200种，这里还是许多两栖动物和昆虫的家园。图为一只红嘴鸥在英国伦敦湿地中心展翅飞翔。

(本版图文报道均据新华社)

教育部等部门制定并印发《农村义务教育学生营养改善计划实施办法》 就供餐管理资金使用等作出明确规定

记者11日从教育部了解到，为进一步加强和改进农村义务教育学生营养改善计划工作，持续巩固营养改善计划试点成果，教育部会同有关部门制定并印发了《农村义务教育学生营养改善计划实施办法》，对供餐管理、资金使用与管理、采购管理、营养健康监测与教育、应急事件处置等作出明确要求。

自农村义务教育学生营养改善计划启动实施以来，农村学生营养状况明显改善、身体素质明显提升。但一些地方还存在食品安全管理不严格、资金使用管理不规范、供餐质量和水平不高等问题。为此，实施办法在供餐方式上，要求

营养改善计划实施地区和学校应大力推进学校食堂供餐。学校食堂由学校自主经营、统一管理，不得对外承包或委托经营。未建设食堂或暂时不具备食堂供餐条件的地区，应加快学校食堂建设与改造，明确实行食堂供餐的时间节点，在过渡期内可采取企业(单位)供餐。学校规模较小、交通便利的地区可根据实际情况，在满足必需的送餐条件和确保食品安全的前提下，以中心校或邻近学校食堂为依托，实行食堂配餐。偏远地区小规模学校(教学点)不具备食堂供餐和配餐条件的，在确保食品卫生和安全的前提下，可实行学校伙房供餐或家庭(个

人)托餐。

实施办法提出，供餐食品应提供营养价值较高的畜禽肉蛋奶类食品、新鲜蔬菜水果和谷薯类食品等，不得提供保健食品、含乳饮料和火腿肠等深加工食品，避免提供高盐、高油及高糖的食品，确保食品新鲜卫生、品种多样、营养均衡。

在资金使用与管理方面，实施办法提出，中央财政安排的营养膳食补助资金要设立专门台账，明细核算，确保全额用于为学生提供营养膳食，补助学生用餐。不得直接发放给学生个人和家长，严禁克扣、截留、挤占和挪用。



忙碌的“双11”

“双11”来临，各地物流企业马力全开，工作人员提前上岗装运、送达派件，积极应对快递物流高峰，确保快递物品及时送达收件人手中。图为11月11日，工人在江苏省连云港市海州区天马电商产业园按照订单分拣货品。

注销公告

萧山工业研究院依据《事业单位登记管理暂行条例》，经举办单位同意，拟向事业单位登记管理机关申请注销登记，现已成立清算组。请债权人自即日起向本单位清算组申报债权。特此公告

萧山工业研究院
2022年11月10日