

双11  
资讯

# 严禁“二选一”、价格欺诈!

市场监管总局发布“双11”8条促销合规提示



## 一图读懂“双11”网络集中促销合规提示

28日,市场监管总局消息,为规范促销经营行为,维护“双11”期间网络交易秩序,保护消费者合法权益,市场监管总局向主要电商平台发布《“双11”网络集中促销合规提示》,主要包括八方面内容。

### 严格落实主体责任

切实落实审核核验义务,加大对平台内经营者的主体信息抽查比例,确保经营者主体信息真实有效。严格落实信息公示义务,提升线上经营行为透明度和公平性。



### 严格规范促销行为

严格禁止“二选一”等违法行为,公平有序参与市场竞争。围绕促销工具、折扣展示、优惠发放、结算支付等关键环节,全链条优化促销规则,保障活动规范、透明。严禁不按规定明码标价、价格欺诈等侵害消费者权益行为。



### 严格加强广告内容审核

完善广告业务登记、审核、档案管理,重点规范医疗美容、明星代言等广告行为,防范、制止违法广告。



### 严格规范直播营销行为

建立健全直播营销行为管理规范,强化对平台内主播及其经营活动的审核监测,重点把控直播商品的质量,强化对直播选品、直播卖点等环节的审核把关,及时处置直播营销中发生的违法违规行为。



### 严格加强商品管控



健全完善商品质量管控制度和措施,严格商品信息发布审核,进一步加强平台内经营者商标、专利等注册或授权信息的核查,严格执行问题商品处置规则。认真开展实时巡查,及时下架或删除违法违规产品链接。

### 及时妥善化解网络消费纠纷



畅通消费者投诉举报渠道,及时受理、高效处理投诉举报,积极协助消费者维护合法权益。督促平台内经营者遵守网络购物七日无理由退货、产品“三包”等规定。

### 保障平台内经营者合法权益

提升相关平台规则的透明度,认真听取商家意见,及时优化完善相关规则,充分尊重商家自主经营权。健全商家申诉机制,及时回应商家合理诉求。



### 强化政企沟通协作

发现违法违规问题,主动、及时向所在地县级以上市场监管部门报告,形成平台自治与政府监管的良性互动,共同引导平台内经营者增强守法经营意识。



市场监管部门提示,“双11”期间,广大消费者应当理性消费,增强维权意识,遇到违法行为及时向市场监管部门或有关主管部门投诉举报,依法维护自身合法权益。 据央视

## 预售价比直接买更贵 天猫建议重新下单购买

10月14日晚8点,天猫率先推出“双11”第一波预售预热活动,比去年提前10天。与此同时,各大平台的直播主播同步开启了“双11”预售活动。然而,不少消费者投诉质疑称,天猫“双11”预售产品比直接购买更贵、预售结束后立刻降价,“尾款人”变“韭菜人”……

### 消费者投诉:预售比直接买更贵

按照天猫发布的“双11”活动消费者规则,本次“双11”主要分为官方预售和现货售卖两种活动形式。第一波预售活动开启于10月14日晚上8点,即天猫2024年“双11”的第一轮活动。从10月14日晚8点至10月21日下午6点,用户可以支付定金,参与预售产品的优惠活动。在定定期结束后,预售商品则无法再支付定金,只能直接购买。而此前支付定金的用户,则需要要在10月21日晚8点至10月24日晚12点前的“尾款期”,为下定金的产品支付剩余尾款,如在该期限内未支付,定金将无法退还。

消费者小林预售开启当晚下定金购买了猫粮、护肤品、日用品等。“我觉得预售肯定是比后面的活动更便宜。”

10月22日,小林按时在平台上支付此前下定金的预售产品尾款,然而在支付尾款后她无意间点了商品链接,发现10月22日(非预售期)直接购买商品的价格竟然更便宜。

“比如猫粮,最终实付款是321.41元。但22日直接购买的价格是308.31元。护肤品预售券后实付款是1535.95元,直接购买的价格是1523.64元。”小林仔细对比了自己购物车里的多个已支付定金的预售产品,均发现预售价格反而更贵。

但预售产品的定金不可退,只有支付尾款后才可以申请全额退款。小林只能先将预售的订单全部支付尾款,再统一申请退款,然后重新下单购买。

### 天猫被质疑:强制用户“二次购买”

事实上,在天猫第一波预售付定定期结束后,有不少用户都反映直接购买的价格比此前预售价格更便宜。

虽然涉及商品预售价格涨幅大多在1元-150元之间,涨幅不大,但让消费者很气愤,“我们当时付定金不就是为了省钱吗?现在付了定金比直接买还贵几十块钱,预售还有什么意义?”同时,有用户质疑该行为是平台为了“双十一”销售数据好看,故意将预售价格提高,强迫用户退款后二次下单购买。

此外,不少用户反映称,虽然预售产品有价保,但在申请价保退差价时被商家拒绝。“我提供了预售产品和直接购买的截图,很明显,直接购买比我预售买的便宜了50块钱,但客服说系统计算无差价,因为有一些满减不算,所以不能退差价。”

10月27日,天猫平台客服人员表示,如果出现预售价格比实际下单更贵的情况,建议用户退款,重新下单购买。对于为何会出现预售产品反而价格更贵的情况?客服并未正面回答,仅表示“平台在此向您表达真诚的歉意,一定会尽量完善各种功能”。 据澎湃新闻

## A 最硬核国货再上新!你敢下单吗?

“直降200万元,本店已上架我国首个自主研发载人飞艇祥云AS700”,“中国兵器装备集团”竟然也参与天猫“双11”满减?

网友晒出收到来自“国资小新”淘宝店的上新短信,内容显示中国航空工业集团的载人飞艇、中国兵器装备集团的破窗器等纷纷开售。

这是国资小新携一大波大国重器第4年参加天猫“双11”。10月28日,国资委新闻中心官方淘宝店“国资小新”大国重器正式上架,包含20件央企国家队的大国重器和6件民用商品。这次不仅能“过过瘾”,还能直接下单,满减、88VIP大额券一个都不少,价格从5亿到26.9元不等。

在可以下单的民用国货里,价格最高的是“祥云”AS700载人飞艇。作为我国自主研发的民用飞艇,价格2499万元,在天猫“双11”期直降200万元。

买了飞艇这么大的“大家伙”,物流怎么办?别担心,国家队出手就是顶配。中国邮政、中远海运、招商局、中国物流等物流“天团”全程护送,享受国宾级VIP物流服务。

除此之外,石墨烯发热围巾、飞行员手表、碳纤维自行车、纳米聚酰亚胺商务马甲……这些央企的黑科技产品,均可直接买。

据极目新闻

## B 飞天茅台跌近2000元,你会下单吗?

10月28日,话题“飞天茅台价格跌近2000元”登上热搜。“双11”大促期间,电商平台通过“百亿补贴”等方式,部分白酒价格创新低。其中,飞天茅台的价格逼近2000元,引发关注。红星资本局搜索发现,在淘宝平台“百亿补贴”专区,飞天茅台价格下探至2036元/瓶;京东平台“百亿补贴”专区,飞天茅台补贴价为2499元/瓶;拼多多平台“百亿补贴”专区,飞天茅台价格最低显示为2061元/瓶。

广东省食品安全保障促进会副会长、食品产业分析师朱丹蓬表示,茅台价格持续下探受多方面因素影响,一方面是正值“双11”大促节点,电商平台推出各种补贴吸引流量,导致飞天茅台电商价格下探。另一方面,中秋和国庆假期已经结束,目前属于节日“空档期”,这时的下跌有一定“时令性”,临近春节可能会出现价格回暖。

白酒营销专家肖竹青表示,电商平台大促茅台的销量不多,但是对整个价格体系的影响非常大,是一个风向标。很多电商平台通过补贴降低茅台成交价来吸引流量,这对茅台的市场成交价也会造成一定的冲击和影响。

此前有机构研报认为,本轮飞天茅台价格下跌更多是一个去金融属性的过程。

据红星新闻

