

佛山消委會：秒殺消費券成功後商家單方面取消約定應賠償

發佈日期：2017年6月30日 來源：廣東省消費者委員會

近年，網購促銷形式多樣，團購、秒殺盛行。其中秒殺因其優惠幅度大受到不少消費者關注及參與。但是近日我會接到消費者吐槽稱，在味道佛山精選公眾號花2個1元秒殺了2份素千益餐館的50元代金券，隔一段時間後該公眾號回復說商家要搬遷，叫消費者申請退款，退款金額按實際支付的金額，就只退2元。這樣是否合理？我會特邀律師顧問團楊柏華律師專門進行了點評，他認為公眾號和商家的這種處理方法不合理，也不合法。為此我會發出消費警示提示消費者：秒殺的消費券，商家如果單方面取消約定，消費者可以要求依法賠償。

佛山市消費者委員會律師顧問團成員楊柏華律師點評如下：

1、消費者用2個1元秒殺了2份素千益餐館的50元代金券，即意味著消費者與素千益餐館之間的合同成立，消費者有權使用該代金券在素千益餐館享有100元的消費。現由於素千益餐館搬遷，提出解除合同，退回2元給消費者，該公眾號與商家簡單地退還已支付款項，這樣處理不合理、不合法。

2、根據《合同法》第60條第1款規定“當事人應當按照約定全面履行自己的義務。”。素千益餐館現由於搬遷，不能按消費者秒殺時的約定向消費者提供商品和服務，違約在先，根據《合同法》第107規定：“當事人一方不履行合同義務或者履行合同義務不符合約定的，應當承擔繼續履行、採取補救措施或者賠償損失等違約責任。”，素千益餐館應承擔違約責任，賠償消費者的損失。

3、根據《合同法》第113條第1款規定“當事人一方不履行合同義務或者履行合同義務不符合約定，給對方造成損失的，損失賠償額應當相當於因違約所造成的損失，包括合同履行後可以獲得的利益，但不得超過違反合同一方訂立合同時預見到或者應當預見到的因違反合同可能造成的損失。”，消費者的損失包括合同履行後可以獲得的利益，素千益餐館如不搬遷，消費者即可享有100元的商品，根據商品等價交換原則，素千益餐館不能提供100元的商品和服務給消費者，故應賠償100元給消費者。

4、味道佛山精選公眾號運營商作為網路交易平臺提供者，應根據《消費者權益保護法》第44條之規定“消費者通過網路交易平臺購買商品或者接受服務，其合法權益受到損害的，可以向銷售者或者服務者要求賠償。網路交易平臺提供者不能提供銷售者或者服務者的真實名稱、位址和有效聯繫方式的，消費者也可

以向網路交易平臺提供者要求賠償；網路交易平臺提供者作出更有利於消費者的承諾的，應當履行承諾。網路交易平臺提供者賠償後，有權向銷售者或者服務者追償。網路交易平臺提供者明知或者應知銷售者或者服務者利用其平臺侵害消費者合法權益，未採取必要措施的，依法與該銷售者或者服務者承擔連帶責任。”履行義務；否則，消費者可以請求其承擔賠償責任。

現在遭遇類似情況時，消費者往往不知可以索賠或不知如何索賠，或自認倒楣不予追究，這其實是在縱容商家損害消費者的合法權益。根據以上律師點評，即使是低價的“秒殺”，商家也應該按照法律規定給予消費者合理的賠償。因此，佛山市消委會警示消費者，在參加秒殺活動時要注意辨別運營商和商家的合法性，瞭解清楚秒殺商品的服務內容，並保留截圖、聊天記錄、付款憑證等消費憑證；遭遇糾紛時，應大膽拿起法律武器維護自己的合法權益。