2026.11.21 星期六
责编：潘文军 美编：郝莎莎
现代快报+

“保价”商品降价了，退差价却屡屡遭拒

国补、平台大促、秒杀……这些借口能成为商家拒赔“免死金牌”吗？

“双十一”大促刚刚落幕，和“大促”相关的消费纠纷这些天却还在持续。近日，不少消费者反映称，明明下单页面标注了“保价”，同款商品价格变低后，申请退差价却被拒绝。

相关投诉平台数据显示，保价纠纷是今年的消费维权热点。相关投诉主要集中在保价期内拒退差价、保价规则未明确告知、保价申请入口失效等问题。

保价纠纷背后，是商家明知承诺故意打折扣，还是双方对规则理解存在偏差？

据中国之声

消费者：参与国补的商品无法享受保价服务？

山东滨州的赵先生投诉称，本月17日他在网购平台某家电品牌自营店，以1172元购买了一款热水器，没承想19日该款商品就降了166元。

赵先生就此问题和客服进行交涉，被告知该款商品参与了国补，因此无法享受保价服务。

重庆的余女士也遇到了和平台商家的保价纠纷，涉及的商品是一款手机。她在网购平台通过以旧换新渠道补差价4800元购买的手机，两天后降价600元。

余女士说：“当时App上要我补差价4800元，补完之后第三天我去看就只要补4200元了。7天保价期还没有过，但客服说因为有国补，这款手机不在保价范围之内。”

商家：大促期间优惠体系复杂，无法控制

记者在黑猫投诉上搜索关键词“保价”，相关投诉量高达1.9万余条，其中大多数保价投诉涉及的差价为几十元至几百元不等。

多位遭遇保价纠纷的消费者认为，商家宣称的所谓“保价”，多是形同虚设，实为促销噱头。对此，一位家电品牌负责电商业务的运营总监告诉记者，平台店铺推出保价服务，初衷是减少消费者提前下单的顾虑，本身也是一种营销承诺，并非法定强制要求。但大促期间优惠体系十分复杂：店铺券、直播间专属券、平台补贴、会员红包、以旧换新补贴叠加在一起，很容易出现“页面标价没变，特定渠道到手价更低”的情况。

该运营总监说：“平台给的优惠券叠加商家优惠券，有些情况会比保价的价格还要低一点。一般遇到这种情况就是和消费者协商。”

这位运营总监还表示，有些情况平台商家也无法控制。消费者和商家在保价承诺方面有时确实存在一定的信息差，消费者的知情权和选择权有时无法充分保障。

律师：“保价”是合同承诺，不是营销噱头

中国互联网协会法工委副秘书长、中国消费者协会律师团成员胡钢认为，保价纠纷的核心在于：“保价”是合同承诺，不是营销噱头。

胡钢说：“依据相关法律规定，经营者以‘国补、平台券、秒杀除外’或‘系统不通过’拒赔，若该除外情形未在承诺时以显著方式清晰提示，则涉嫌构成不公平不合理的格式条款，即霸王条款，是无效的，也不能约束消费者；以含糊条件架空承诺，还可能构成价格欺诈。”

上海财经大学数字经济研究院副院长崔丽丽也表示，保价纠纷本质上是一种“承诺型消费纠纷”。保价的前提是商家或平台主动作出“买贵退差”的承诺，纠纷发生在承诺的履约环节。

崔丽丽认为，商家及平台经营者用“规则设计”架空保价承诺，是这类问题的最直接原因，性质更接近失信而不是一种服务本身的瑕疵。其典型手法包括：把国补、平台券、百亿补贴、秒杀等设为“保价除外”；以“超过保价期”“系统审核不通过”为由拒赔。

此外，保价规则的法律属性模糊是纠纷不断的根源。保价承诺目前主要属于商家和平台的自律性规则，由经营者单方制定、单方解释、单方修改，本质上是格式条款。规则不透明、可随意增设除外条款，承诺就成了一纸空文。再有就是国补政策与平台规则衔接不畅，被商家滥用为挡箭牌。政策善意在零售末端被执行成了消费者权益的“减项”。

而对消费者来说，遇到保价纠纷维权成本较高。单笔差价往往几十到几百元，但消费者需要举证“同一商品、同一时间、更低价格”，需要留存截图、比价录屏，还要在客服与平台之间反复拉锯；AI客服机械应答、转人工难，进一步抬高了维权门槛。很多人最终放弃，这反过来降低了商家的违约成本。此外直播等新渠道进一步放大了追溯难题。

崔丽丽说：“监管部门要明确保价承诺的法律性质。需要建立‘同一商品’认定标准，禁止商家或平台通过换链接、改型号、换名称等方式规避保价义务；最好能出台国补订单的保价与退换货衔接规则，明确补贴核验不得成为拒绝法定退货权和保价承诺的理由；也可将保价履约情况纳入企业信用记录和大促合规检查。平台要让保价从‘申请制’走向‘自动制’。规则须显著、完整公示，保价期内不得单方修改；推行系统自动比价、自动退差，把举证责任从消费者转回平台；采用技术手段保价期内锁定商品链接和核心参数，价格变动留痕可追溯。”

胡钢也建议，行业监管要加大对保价规则的审查和执法力度。第一，将“隐形除外”纳入格式条款效力审查，未尽显著提示义务的除外条款无效。第二，执法上把“有价格承诺不履行或不完全履行”作为价格欺诈重点查处。第三，平台不能以“系统审核”替代实质履约，对自营及平台内经营者保价承诺应当切实承担相应管理责任。

距今39.5亿年 河北发现亚洲最古老岩石



河北发现的距今39.5亿年的岩石　央视截图

记者从自然资源部中国地质调查局获悉，科研人员在河北卢龙县发现了一块距今39.5亿年的古老岩石，这也是目前亚洲已知最古老的岩石。

此次发现的岩石为奥长花岗质片麻岩，产自冀东地区新建立的石门杂岩中，出露面积只有大约15平方米，相当于一间小房间大小。科研人员通过岩石里的锆石矿物测定，确认它形成于39.5亿年前。地球诞生距今大约46亿年，39.5亿年差不多属于地球的“童年时代”，能留存到现在的岩石样本非常稀少。

此前全球公认最古老的岩石，是加拿大阿卡斯塔片麻岩，距今约40亿年。这次发现，把我国最古老岩石的记录往前推进了1.5亿年，和世界最古老岩石的年龄差距，也缩小到5000万年。

这一发现表明，地球在39.5亿年前可能已出现某种形式的俯冲构造活动，并为冥古宙时期地幔已经发生亏损提供了直接证据。这项发现回答了两个长期悬而未决的问题。一是某种形式俯冲构造机制的形成时间问题。这些岩石的化学分析显示，其原始物质曾接触过地表水，随后被带入地下约50公里深处，在高压、较低温度条件下发生部分熔融。这意味着，早在39.5亿年前，地球内部就已经出现了将地表物质送进深部的构造力量，而非此前一些观点认为的直到更晚时期才启动。

其次是地幔和地壳分家的时间问题。这一问题长期争议的关键，在于地幔亏损的信息很少被保存在锆石的铪同位素中。此次发现表明地幔早在43亿年前就已经发生了明显亏损——通俗地说，地球内部很早就开始“分家”，较轻的物质上浮形成地壳，较重的物质留在地幔，这一过程的启动时间比以往许多研究认为的更早。

中国地质科学院地质研究所研究员万渝生团队完成的这一发现，研究成果发表在《自然》期刊上。　综合央视、新华社

天天出彩

体彩7位数（26178期）

中奖号码：7 3 5 3 9 2 4

奖等	本地中奖注数	每注奖额
特等奖	0注	0元

体彩7星彩（26133期）

中奖号码：6 2 1 8 9 2 ＋5

奖等	中奖注数	每注奖额
一等奖	2注	5000000元

体彩排列3（26310期）

中奖号码：1 6 2

投注方式	本地中奖注数	每注奖金
直选	1318注	1040元
组选3	0注	346元
组选6	5455注	173元

体彩排列5（26310期）

中奖号码：1 6 2 6 9

奖级	中奖注数	每注奖金
一等奖	77注	100000元



分类广告 刊登热线：025-84783581、13951954721 地址：洪武北路55号置地广场601室

老年公寓

鼓楼区向阳养老院，有医疗、地铁口、环境好、价优。66776779。

遗　失

遗失 徐吉退役军人优待证，卡号：6214724301001459948，声明作废。

遗失 泰兴市寿天商贸中心（统一社会信用代码：92321283MA22TU7H6P）营业执照正、副本，正本编号：321283000202010270285，副本编号：321283000202010270332，声明作废。