

最近，元气森林突然冲上了热搜，原因是被网友“暴力”薅羊毛。

10月26日，有网友爆料，元气森林一淘宝店铺因优惠设置错误，原价79元一箱（12瓶）的气泡水，购买3箱，最终付款一共花费了10.55元，平均每箱约3.5元，每瓶不到3毛钱；还有人下单了原价79000元的产品，实付款15800元；更有甚者，直接下单了好几千箱，据元气森林最新公布，最大的一个单，直接买了41000箱，这直接准备把羊毛给薅秃了…

随后不久，元气森林官方店发布公告称，10月26日凌晨，由于运营失误导致大量低价订单远超实际库存量，造成的损失金额也远远超出了本店的承受能力，恳请消费者在后台申请退款。

10月28日晚间，元气森林官方发布《致用户一封信》，对此前元气森林淘宝店运营事故作出说明。另据红星资本局，从知情人士处了解到，此次淘宝店运营事故导致的损失超过4000万元，而并非网传的200万元。并且订单总额远远不够运费。

元气森林再回应淘宝店铺运营事故：向下单14.05万名用户每人赠送1箱饮料

10月28日晚间，元气森林电商团队发布致用户公开信，称将为14.05万个下单用户每人寄一箱白桃气泡水（15瓶装），并决定这个淘宝店铺先停止一切销售，专注跟进此次事件的后续处理，以及和无法完成交易订单的用户沟通，直到问题完全解决。

文中还提到了，在这期间，共计14.05万用户下单，产生了价值数千万元的订单。其中，购买50箱以上的订单共451个，最大的订单有41000箱。

此外，元气森林还表示，网上流传的那张所谓元气森林电商小哥的聊天截图并不属实。

此前，网络中流传的一张淘宝“元气森林秒杀群”的截图显示，有客服以元气森林官方店运营的身份，解释称“由于媳妇临盆忙着去医院照顾，导致设置优惠时设置错误，给公司造成200多万的损失”，并表示自己是“普通农村家庭90后打工人”，恳请消费者将订单申请退款。

“运营事故”还是刷单行为

10月27日，涉事的淘宝元气森林官方店铺已下架所有商品，并贴出公告恳请已经下单的消费者申请退款。公告显示：

由于本店的一位运营同学操作时出现了失误，导致整个店铺的商品都是超低价，每箱饮料的价格还没有运费高，大量订单远远超过了小店实际拥有的库存，造成的损失金额也远远超出了本店的承受能力。在这里我们恳请您的帮忙，希望您能够伸出援手，在后台申请退款，帮我们这个小店度过难关。

值得注意的是，该店铺全称为“元气森林官方店”，食品经营许可证中的经营者为元气森林（北京）食品科技有限公司，但属于淘宝 C 店（个人店铺），店铺资质一栏中显示的消保金为 1000 元，与天猫的“元气森林旗舰店”有很大的区别。对于此事，网友评价反馈不一。据界面新闻，有人认为这是电商运营的优惠设置错误，也有不少声音认为，这次一次利用 bug 的事件营销。

之所以被认为是事件营销，在于“bug 营销”几乎成为了一个常见的套路——利用消费者薅羊毛的心理，对商品进行大量购买，冲击一波销量的同时，也能完成巨大的流量曝光。

而具体到元气森林这一事件来说，有人提出质疑：淘宝现在有保护机制，如果价格异常，商家是可以不发货的，这有可能是元气森林为年底冲业绩，与经销商联合的刷单行为。

同时也有分析称，这很有可能是优惠券错误叠加导致的失误，不像故意为之。

从目前情况看，元气森林被薅羊毛的事件，是否为预先策划的营销事件仍无法定论。而该事件的走向，仍然考验品牌的营销智慧。

元气森林可以不发货吗？

一个最为核心的问题是，被薅羊毛疯狂下单的商品，元气森林可以不发货吗？

从法律的角度来说，如果卖家及时告知，或许可以减少损失。

2019 年 1 月 1 日起施行的《电子商务法》规定：“电子商务经营者发布的商品或者服务信息符合要约条件的，用户选择该商品或者服务并提交订单成功，合同成立。当事人另有约定的，从其约定。”

《合同法》第五十四条第一款规定称：“下列合同，当事人一方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销：（一）因重大误解订立的；（二）在订立合同时显失公平的。”

也就是说，如果元气森林被认为因为有重大误解可以申请撤销合同，而“重大误解”则就是明显价格低于正常促销、错误设置的情况。核心在于商家是否及时告知消费者。

但另一个关键在于，消费者的权益该如何保障。

从以往由 bug 问题导致的薅羊毛事件来看，有的公司主动承担失误导致的损失同时赚取一波好感，而有的公司则干脆不发货。

据中国经济网，记者随机调查了一些已经下单消费者，均表示商品还没有发货。律师表示，淘宝店可以依据法律法规撤销订单，但需给予正常下单的消费者一定补偿。

这些年的平台“bug”事件

类似的“bug”事件并非孤例。

2013年6月，**百度云**因支付系统存在Bug，所有产品的价格“变成”了原来的1/1000，原价500元/年的套餐，只需要0.5元就能买到。

2017年3月，**摩拜**被爆支付bug，原本充值100元赠送110元的活动，使用微信支付时实际只扣除了一块钱，即用户用微信支付1元就可获得系统赠送的110元，引得大量用户疯狂充值“薅羊毛”。

摩拜当时表示，是系统出现了技术问题。所有用户的充值和返送金额都不会被收回，永久有效。

规模最大的当属2019年**拼多多**“被薅”事件。有专职羊毛党在拼多多平台发现可以无限制领取100元无门槛优惠券，之后开始在多个社交平台传播扩散消息，大批用户领取了优惠券在平台进行消费，引发了“百元无门槛券，一晚被薅数千万”事件。有网友通过领券一晚上为手机充值百余次。

随后拼多多回应称，有黑灰产团伙通过一个过期的优惠券漏洞盗取数千万元平台优惠券，进行不正当牟利。

2020年年底，**苹果公司**也闹过类似的价格乌龙，他们把原价1499元的东西标成了149元，引发了网友们的一大波下单。但最后苹果砍掉了所有未发货订单并进行了全额退款，还对系统进行了修复，而一些涉及乌龙价格的产品也都已经被下架，进行保护处理。