

网络团购平台凭借价格的优势, 已经将销售范围从最初的餐饮住宿, 发展到美容美发、摄影、休闲健身、采摘游乐、家政服务、电子产品等, 然而, 价格优惠的背后隐藏的问题也不少——

网络团购, 下单容易退费难

本报记者 齐晓梅

“当初在团购平台下了单, 到期了没有使用, 联系平台客服退款却要扣 30% 的手续费。”面对铺天盖地的各种团购优惠信息, 李燕直言: “还是慎重购买为好。”物美价廉、方便快捷, 团购已成为很多人的消费方式。人们不仅团购吃、穿、用的物品, 还经常团购一些休闲娱乐项目。但如果因种种原因未能消费, 消费者也往往面临退费难的尴尬处境。

1

吃喝玩乐啥都有 交钱容易退费难

今年 4 月, 家住市区的李燕在微信群中看到某团购平台上一家室外休闲场所的宣传介绍。“一张游乐场门票只需 9.9 元, 还可以体验一个指定娱乐项目, 感觉挺划算的, 正好周末带孩子去玩。”

读完团购页面上的内容后, 李燕点下了“立即购买”, 买了几张团购券。

“原本打算约朋友一起带孩子去玩, 可大家总是腾不出空来。”由于那段时间事情太多, 这事被一再地延后。后来, 李燕联系商家退款, 商家却说他们不处理退款事宜, 毕竟参与团购的钱款转给了平台。

不得已, 她沟通了团购平台的客服。客服人员回复说, 因为价格特别低且份数有限, 所以会锁定购买后不能退款。几番交涉后, 平台只同意退还她 70% 的团购款。

“明明没去消费, 为啥不给退款? 要是只买了一张券说不要就不要了, 可我买了好几张。如果像我这种情况的人多了怎么办?” 对此, 李燕很是气愤。

巧的是, 市民王浩也遇到了类似退款难的问题。不同的是, 他购买的团购套餐不能使用并非是由个人原因造成的。

在朋友的推荐下, 王浩发现了一家团购平台, 在平台上能以较低的团购价买一些餐饮、娱乐和旅游等商品, 并在规定的时间内去消费。

去年 10 月, 王浩在平台上购买了一款 39.9 元的餐饮套餐。可当他到店领取套餐时, 商家却称特惠套餐已经卖完, 并表示可以退款, 不过这需要王浩在团购平台



上进行操作。

王浩准备在平台上进行退款操作时, 却没有找到退款的选项, 便联系了平台的客服人员。

“由于商家准备不足无法消费, 我要求全额退款, 但客服的回应让我很不满意, 他们说退款要收部分手续费, 这明显是欺骗消费者行为。”事后经投诉, 平台才帮助王浩完成了退款。

2

单方设定门槛 想退款有条件

记者通过手机查看了几个网络团购平台发现, 这些平台中的每款产品都有“购买须知”或“特别申明”。

有的平台“购买须知”称, 有效期内若由于个人原因需向平台申请退款的, 需要支付 20% 的违约金, 而超过有效期后退款则需支付更高比例的违约金。还有平台表

示, 所售产品“不支持退换”。

按照李燕所说, 记者打开了她当初购买团购娱乐项目的微信公众号, 发现这个公众号涵盖了很多餐饮和娱乐旅游项目, 其中以本地餐饮为主。

进入公众号后, 记者点击“爆品福利”, 并随机选择了一款“抢购中”的产品, 发现下拉单页中包括“套餐详情”“图文介绍”和“购买须知”。

“套餐详情”页中注明了“购买和使用时间”。而“购买须知”页中则注明需要提前致电商家预约, 并在“使用规则”一项中标注着“本产品仅限本人或转赠亲友使用, 禁止二次售卖”的提示语, 但并没有写“过期不退”。

“购买须知”中还提到“如需退款, 有效期内收取 20% 违约金, 逾期半年以内收取 30% 违约金, 逾期半年以上视为放弃使用, 将自动作废”。

在“购买须知”的最后, 记者还看到了一则“其他温馨提示”。这则“温馨提示”不仅注明“此产品为限时限量特惠团单, 为防止资源浪费, 请您在有效期内及时消费”, 随后还增加了注解: 非个人原因导致无法使用的, 可全额退款。

在另一家团购平台, 记者点击一款美食产品, 在产品标题下面发现了“不可退换”字样。在“团购使用说明”中, 除了有“请在到期之前进行消费, 过期未使用作废”的提醒, 最后一条中再次强调了“定制活动不退不换, 不开具发票, 请看清使用规则后购买”等内容。

除此之外, 团购还有“特别申明”, 其第一条就标明: 数量有限先到先得, 过期未使用不作为退款理由。

3

商家须明示消费规则 交易双方应遵从契约

采访中, 记者发现有不少网友反映, 在团购平台购买消费券后, 实际使用中由于各种问题导致无法消费, 联系平台公司退款时, 公司需收取部分手续费。

那么, 一旦团购的电子票券过期, 平台是否可以不退款? 退款时, 平台收取部分手续费是否合法呢? 记者就此咨询了河北建平律师事务所陈静律师。

采访中, 陈静律师提到, 我国《合同法》明确规定, “提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的, 该条款无效”。《消费者权益保护法》中也有规定, 格式条款若含有不公平、不合理内容, 是没有法律效力的。

“团购网站单方设置的退款规定以及收取手续费的方式, 是以网页格式条款的形式体现的, 过期不退等限制性条款明显排除了消费者的权利, 对消费者而言显失公平, 应当属于无效条款。”陈静解释说。

不过, 如果团购交易前, 团购网站作出说明“不可退款”, 消费者也认可并购买了, 则双方应遵从交易契约。

但是, 团购网站有义务以合理的方式明示消费者“过期未消费不退款”, 而且应该以引起对方注意的方式提示, 比如用比较显著的字体、颜色、符号等加以特别标注。否则可视为损害消费者知情权, 涉嫌故意隐瞒消费者。

“消费者在团购网站平台消费时, 应注意网站的提示, 以免造成不必要的纠纷。”陈静律师建议说。

分类广告

招聘广告专栏

电话:13931760178(微信同号)

沧州狮源塑料制品有限公司

1.男工20名,要求身体健康,能够吃苦耐劳,工资待遇,6000-8000元,两班倒;2.维修工2名,45-55岁,身体健康,工资3500-5000元;3.叉车工1名,要求30-50岁,工资4000元,8小时工作制;4.内勤2名,女30-40岁,初中,工资2800-3500元;5.涂布机操作工5名,要求35-45岁,6000-8000元。以上人员单位可住,中午有工作餐。

电话:0317-4842518
手机:18713092895
联系人:黄厂长
地址:沧县姚官屯工业路7号

新店高薪诚聘

休闲小吃招聘员工6名,女,年龄45岁以下,工资3000-3500元,工作简单,易学,易上手,工作环境好。

地址:沧州市运河区老华北后身颐和新世界底商
电话:15231665858 王经理

招聘保安员

男,65岁以下,身体健康,工资1800-2000元。

地址:沧州市一中附近学院
电话:0317-2162333 16630867126

物业公司招聘

办公文员:35岁以下,大专,月休4-6天;物业质控员:男,大专,45岁以下,能熟练操作电脑。

电话:2012968,15133757926

建筑安装公司招聘

办公室文员2人,35岁以下,月薪2800-3500元(五险),1个月试用期,学历不限,普通话,固定周日单休。

地址:沧州市运河区香堤荣府北门独立办公楼
电话:13931760178(微信同号)

干洗店招聘

招聘干洗店店长及干洗工,有经验者优先。没经验有创业心的人,可以免费送总部培训。工资底薪+提成,正常班,上保险。

地址:沧州市新华区东风路(实验小学对过)
联系电话:15033179911 (微信同号)

恒昌印务诚聘

车间女操作工:年龄35岁以内,计件工资,3000-4500元,车间质检员:女,45岁以内,初中以上,综合工资3000-3600元,正常班,附近者优先,实习期过后,签订正式用工合同,交五险,单位管中餐。

地址:沧州市鞠官屯村东工业园区(雅布伦食品有限公司院内)
电话:15226767555

沧州市彩瑞广告材料公司招聘

一、厢货司机:C本5000-7000元;
二、仓库工人:货物入库存出4000-5000元(可以只上18:00点晚班按小时计工资);
三、电话跟单员(女):3000-4000元;
四、电三轮送货师傅(男):4000-5000元。

以上招聘要求:年龄20-50岁,认真负责,吃苦耐劳,有公休、年终奖,交保险,免费提供食宿。

联系电话:18803171801 (微信同号)

千百和水厂招聘

送水司机,男,50岁以下,身体健康,4000-5000元/月,有经验的优先,单位可住,管中餐。

电话:13831703235 邢经理

万达塑业

1、会计(文员),女,3500-4000元;2、销售内勤,女,40岁以下,试用期3个月,转正后底薪+奖金3500-10000(上不封顶);3、车间操作工20名,要求男,45岁以下,5000-7000元,有专业技术择优。可住有食堂。

电话:15075707076 张经理