

大头条



一家影院的团购顾客在窗口领票。

调查显示:61%的网民参加过团购
网络团购投诉逐月增多,但没书面证据,维权很难

团购网:爱过了,伤过了

服务水平低劣、质量打折、售后服务不好、过期退款艰难
一些商家也停止了与团购网站合作

团购用户回头率超 98%

调查机构 DCCI 近日发布“2011 年上半年中国网络团购用户调查报告”,此次报告共取 4174 个数据样本,按照中国互联网络信息中心发布的网民结构进行性别、年龄、职业和地区配比。数据显示,在被调查用户中参加过团购的用户占比 61%,听说过团购的用户达 83%。

在团购参与度和购买意愿方面,仅浏览过团购网站的用户中有 89.1% 的用户会参加团购,仅听说过的用户有 70.7% 的用户会参与,并且团购用户的二次参与比例高达 98.4%。

在浏览过团购信息但不愿参加团购的用户中,有 52.5% 的用户是因为团购网站信任度不高,有 32.9% 的用户认为团购行为中消费者权益无法保护,另有 32.8% 的用户认为没有自己喜欢的商品和服务。

对此,DCCI 方面负责人表示,以上数据说明一方面团购行业虽然存在泡沫,但是用户参与度居高不下,仍然蕴藏很大商机;另一方面,诚信因素成了用户判断团购网站品牌的关键影响因素。

部分商家进入观望状态

事实上,很多人认为,是团购行业的恶战加速了互联网与生活的融和。

在这种大规模和彻底的互联网生活普及时,一场悄无声息的变化也出现了。

“贴钱做团购的行为打乱了整个市场。”快团网 CEO 杨晏深有感触地说,今年 2、3 月份是最夸张的,夸张到一些商家有一个新的促销活动时,会给所有在郑州市做得比较好的团购网站打电话,“说,‘我们这个套餐打了八折以后,原来是 100 现在是 80,你们看谁来做’,这是什么意思呢?就是让我们竞标,看我们谁给他的钱多,或者说他们就是 80,看我们谁卖的价格更低,就是说你在我这儿采购是 80,你可以卖 50,可以卖 30,市场成这样了。”

一些盲目追求销售的商家进入了这种恶性竞争的圈里,他们看到销售额的急速增加,

却没看到自己的圈子在缩小,正在挤压着他们的空间。

杨晏坦然告诉记者,他最早做的一个客户,现在已经停下了团购的脚步,“原来我们做的时候,我是从销售额里抽成的,现在他说,杨晏你看,现在人家找我,不但不抽成,还贴钱卖,我销售额增加很多啊。”杨晏称,“也有一个商家给我说,‘我不敢再继续下去了,我的东西正常 45,给他们 25,他们卖的是 15,我看着是不赔钱,还热热闹闹的,但是我发现一些老客户不来了,为啥,他们想等着要等团购,不团购不再消费了,否则觉得很亏?’我想说的是,这个老板是清醒的。”

目前,已经有一些商家停止了与团购网站合作,他们都停下来在观望,等着看,看看谁死了谁活下来,看看市场究竟要走向哪里。

忠实消费者表示“很受伤”

上个月,张女士曾经很生气地从一个西餐厅出来,并发誓再也不去了,而她曾经是那里的常客。

张女士经常请客户到单位附近的西餐厅吃饭,可是那天正在等座儿时,听旁边两个小姑娘说团购,“我不太明白,光知道优惠了有一半还多。我是金卡会员也就八五折,我就

问了问她俩,一问真生气。”张女士说,作为店里的老顾客,怎么一直消费还比别人贵。

后来张女士在朋友的指点下上网一看,发现那个团购活动已经持续了 1 周,“都是去消费,我们去就是八五折甚至是原价,他们就是四折多,我有种被欺骗的感觉,而且是长期的上当受骗。”

网购类投诉 40%来自团购网站

由于各种恶性竞争的出现,导致目前团购网站良莠不齐、服务水平低劣、商户服务质量打折、售后服务不好、过期退款艰难……网络购物成为消费者申(投)诉的新热点,并与日俱增。

据商务部直属的中国商务信用平台 BCP 数据显示,网购类投诉接近 40% 来自团购网站,其中 70% 源于消费者对售后赔付不满。众多团购网站承诺先行赔付,但 BCP 投诉内容数据显示,先行赔付的现实执行力不足 20%,亟待提高。

据团 800 投诉监督区的跟踪统计,除今年 2 月份受春节影响外,其余各月团购投诉逐月猛增。去年 12 月至今年 5 月,平均每月发生团购投诉 641.5 起,月增长率高达 34.53%。服务体验与承诺的差距以及对纠纷退款处理的迟缓,导致投诉率居高不下,不少消费者产生“团够了”的负面情绪,对团购网站的信任严重缺失。

缺乏书面证据,维权很难

郑州市 12315 近几个月收到有关团购的咨询、投诉电话就有 70 多条,市民反映的问题主要有:承诺的服务与到店接受的服务不一样,消费受到很多限制;预约期限比较长,说是在期间使用,但是预约不上;有的团购物品与原价物品的质量差距很大;遇到团购问题该怎么办等。

最让消费者郁闷的是,作为新生事物,团购申(投)诉总是因为证据不全而作罢。12315 的工作人员介绍,在投诉的时候需要有书面的证据,由于团购是网络消费,信息都在网上,没有买东西的单据、投诉的具体内容、购买产品公司情况的书面内容,所以很难投诉。



问题篇

快团网的 CEO 杨晏一直在问:如果你是普通消费者,我说我 20 块进的电影票,卖给你是 15 块,我一张赔 5 块,你信吗?看着我呼啦一下卖了几千上万张,我还很开心,你相信我贴钱吗?

当团购大战激昂,有人高喊恶战是在普及团购培养市场时,却又有人提出,这样贴钱恶战之后,惯坏了消费者,商家已经开始却步观望,等待结局。

晚报记者 辛晓青 李丽君/文 马健/图

“以前好点的产品我们能销出去七八百份,现在很难了,因为商家持续地出现了这样的问题。”——杨晏说,他们也在分析,一个产品最多只能上 3 天,因为它就是一种体验,这个体验要有一个阶段,如果天天都能买到这价,那么就形成了一种感觉,打折价就是市场价。

公告 2011年,郑州晚报发行量逆势飙升,创历史新高,发行市场占有率超越同城第三、第四平面媒体总和,成为省会报业市场主流媒体都市大报。 咨询电话:65837780 67655128	
河南亿诺投资担保有限公司 公开承诺书 河南亿诺投资担保有限公司(以下简称本公司)为了更好的服务社会,合法经营,本公司公开承诺: 一、保证严格遵守国家、省、市有关法律、法规、文件要求合法经营; 二、保证不以任何形式向社会公众非法揽储、集资、高息理财; 三、保证不以虚假借款合同担保的方式进行揽储、集资; 四、保证不为虚假合同进行担保; 五、保证不以任何形式对外进行贷款。 如果本公司未合法经营,存在或者发生以上情形之一者,本公司欢迎社会各界向省、市、区监管部门进行举报、检举、控告,一经查实,本公司愿意承担民事责任和刑事责任,除退还当事人本金外,并拿出本公司合同担保额20%的资金,作为检举人、举报人、控告人的奖金。欢迎社会各界进行监督。 河南亿诺投资担保有限公司 2011年9月2日	河南泰祥投资担保有限公司 合法、合规经营承诺 本公司响应我省建立信用担保体系的号召,郑重承诺: 1、严格执行国家及省、市有关融资性担保机构的法律、法规文件,合法合规经营; 2、不做非法吸收公众存款、高息理财等违规业务,做社会信赖的担保机构; 3、坚持诚信经营,愿意接受各级监管部门及社会各界朋友的监督与鼓励。 河南泰祥投资担保有限公司 2011年9月8日
河南保胜投资担保有限公司 公开承诺书 为了更好的服务社会,合法经营,本公司公开承诺: 一、保证严格遵守国家、省、市有关法律、法规、文件要求合法经营; 二、保证不以任何形式向社会公众非法揽储、集资、高息理财; 三、保证不以虚假借款合同担保的方式进行揽储、集资; 四、保证不为虚假合同进行担保; 五、保证不以任何形式对外进行贷款。 如果本公司未合法经营,存在或者发生以上情形之一者,本公司欢迎社会各界向省、市、区、监管部门进行举报、检举、控告,一经查实,本公司愿意承担民事责任和刑事责任,除退还当事人本金外,并拿出本公司合同担保额20%的资金,作为检举人、举报人、控告人的奖金。欢迎社会各界进行监督。 河南保胜投资担保有限公司 2011年9月8日	《授权委托书》作废声明 我公司于2011年2月17日向冯高成出具《授权委托书》,授权冯高成为我公司收购的河南德艺娱乐有限公司资产移交接管、酒店重新筹备开业等事项的授权代表,负责上述项目的日常工作。现郑重声明如下: 1、我公司于2011年2月17日向冯高成(身份证号码:412723198207303816)出具《授权委托书》作废,冯高成于本作废声明发出之日起不得以我公司授权代表名义从事任何活动,否则,责任全部由冯高成本人承担,与我公司无关。 2、根据《授权委托书》的授权,冯高成作为授权代表在代表我公司签署相关文件时需经法定代表人特别授权,因此未经我公司法定代表人特别授权,冯高成签署的任何文件对我公司均不产生约束力,相关法律责任均由高成本人承担。 特此声明! 郑州鑫德亿实业有限公司 法定代表人:潘涛 2011年09月08日