



2月中旬,市民小王在美团上花了156元团购了6张我市一家知名影城的3D电影票,有效期至3月10日,小王心想,每周和朋友看一场,到3月10日刚好看完。不承想,这段时间由于工作繁忙,她紧赶慢赶最后还有两张票没有使用,而参团后她才发现这单团购项目不支持退款。“真不划算,眼睁睁地看着50块钱作废了,我那个心疼啊。”小王坦言,下回团购会认真看清楚条目再下手。

在参加网络团购活动中,像小王这样遇到退款难的消费者并不在少数,除此之外,在团购消费中,消费欺诈、以次充好、虚报原价、虚报人数、“霸王条款”、抽奖舞弊、售后服务无保障、维权困难等问题也时常出现。

不过,今后这样的问题将得到改善,16日,国家工商行政管理总局发布了《关于加强网络团购经营活动管理的意见》(以下简称《意见》),其中明确指出,团购网站“不得设定过期未消费预付款不退或限定款项只能退回网站账户等限制”。

记者 李丽君

团购的电影票没用不能退款? 团购网和商家开发票互相推诿? 消费者个人信息被有意泄露?

国家工商总局出台意见,卖家有七项责任义务 团购网站戴上“紧箍咒”

规定是咋说的?

团购网站经营者应承担七项责任义务

在团购市场日益繁荣的同时,由于网站主体良莠不齐,相关的消费纠纷和投诉也在急剧上升。《意见》的出台将对消费者、网站经营者、供货商有哪些影响?昨日,记者看到《意见》,并采访了相关专家为市民进行解读。

总的来看,《意见》规定了团购网站经营者应承担以下7项责

任义务:对团购商品(服务)供应商的经营主体资格和团购商品(服务)质量建立审核制度;以合同形式明确与团购商品(服务)供应商、消费者之间的权利、义务和责任;团购商品(服务)供应商商业秘密和消费者个人信息保护;不正当竞争行为禁止;保护消费者合法权益;记录、保存交易信息;规范团购促销活动。

消费者常遇到的问题,国家给了六招解决

团购网站鱼龙混杂,据中国电子商务研究中心的监测数据显示,从团购开始兴起的2010年2月,到2012年1月近两年时间里,全国共有2242家团购网站在激烈的竞争中关闭,淘汰率高达38%。而在中国电子商务研究中心的网站上,关于团购方面的负面新闻高达5000条。消费欺诈、以次充好、“霸王条款”、抽奖舞弊、“退款难”、售后服务无保障等一直是网络团购投诉的“重灾区”,针对这些常遇到的问题,《意见》使出六招,招招直戳团购网站软肋。

团购网站无照经营?

《意见》规定,团购网站经营者应当依法办理工商登记注册并领取营业执照,并在其网站首页醒目位置公开有营业执照登载的信息或其营业执照的电子链接标志。对无照经营的,工商部门将予以查处和取缔,并提请通信管理部门关闭网站。

团购的商品缺货了?

《意见》规定,团购网站经营者应当对申请通过其网站销售商品或服务的供应商主体身份和经营资格进行审查和登记,建立登记档案并定期核实更新,不得为无营业执照的供应商提供服务。

此外,团购网站经营者还应对团购商品或服务项目进行严格的事前审核备案,考察确认商品库存、发货速度、物流体系、服务细则等关键因素。

遭遇“霸王合同”?

《意见》规定,团购网站经营者应当以合同形式明确与团购商品(服务)供应商、消费者之间的权利、义务和责任。工商总局要求各地,一方面要坚决查处“霸王合同”,另一方面要制定和推广合同示范文本。

消费者信息被泄露?

《意见》规定,团购网站经

营者应当建立信息安全保护制度,采取必要措施保护涉及团购商品(服务)供应商商业秘密或者消费者个人信息的数据资料信息的安全。

非经交易当事人同意,团购网站经营者不得向任何第三方公开、披露、转让、出售交易当事人名单、交易记录等涉及团购商品(服务)供应商商业秘密或者消费者个人信息的数据。

消费者退款遭拒?

《意见》规定,消费者要求团购网站经营者出具购货凭证或者服务单据的,经营者应当出具。只有征得消费者同意的,才可以电子化形式出具。

团购网站经营者不得排除消费者依法拥有的退货、退款等权利。团购网站经营者不得设定过期未消费预付款不退或者限定款项只能退回网站账户等限制。

秒杀、抽奖等活动有黑幕?

《意见》规定,禁止欺骗性有奖销售行为,规范秒杀、抽奖等活动。并鼓励团购网站经营者引入第三方公证机构对各类促销活动进行监督,以保障促销活动的公平、公正。对于非法有奖促销,工商部门一经发现,将依法予以查处。

大部分团购网站并不支持过期退款

这个文件对消费者是个非常利好的事情,现在参加团购的消费者,如果买了券但是没有消费,可以无理由退款,消费者还可以要求网站提供购物凭证,对消费者有很多保障。

不过,昨日记者从国内多家团购网站的郑州站了解到,目前关于“退款”的规定,各团购网站各不相同,有的“不支持7天退款”和“不支持过期退款”,也有的“支持7天无条件退款”,还有的“支持随时退款、支持过期退款”,但也只是针对部分产品。

虽然很多团购网站页面上都注明了支持“未消费退款”,但消费者在实际申请退款时仍会遇到各种限制,有的规定过期后超过一定期限不申请退款则不再支持退款,还有的规定因用户个人原因导致团购券过期的不支持退款。如果消费者要退款,都必须主动申请而不是自动退款,而且有的还不能直接退回到消费者的账户,而是以团购币的方式退到网站账户上,并且不会全额退款。

如团购网站美团的退款条款中就明确规定,过期未消费,退款将充值到消费者的美团账户,而实物类产品(需物流运送的产品)、票务类产品(包括实体票和电子票)、商城抵用券(包括实体商场及电子商城)、在美团网中明确标明不支持过期包退的产品或服务不支持此服务。窝窝团则规定过期未超过20天的可以申请退款。而大众点评团福州站上的退款协议中,则仍然写着“已过期的团购券”不适合退款服务。

团购网合规不?

团购网两大问题

无条件退款很难实现

对于目前工商总局出台的《意见》,各方持不同观点。无条件退款很难实现。从事团购网站运营的张先生介绍,目前,团购网站推出的各个项目是否接受过期未消费可退款,主要还是取决于团购网站和商家前期签订的合同来确定的,“毕竟团购网站需要盈利,如果商家不接受退款,那么大部分的团购网站是不会承担风险的”。

据业内人士透露,团购网站的一个重要利润来源其实就是部分没有消费的金额,因为每一次团购项目,总有一部分消费者因为种种原因没有在期限内消费掉团购券。

谁来开发票也成了难题

发票难开也成为网友投诉团购网站的焦点之一。网友“灰太狼”爆料,他参加过美团网、窝窝团等多个国内知名团购网站,工作人员均告诉他,团购网站不开具发票。“应该找商家开发票,因为是在他们那儿消费的。”窝窝团一位工作人员这样告诉他。但商家大多以价格太低,接近成本价为由,也拒绝为他开具发票。

更多的业内普遍认为,毕竟这只是《意见》,而不是更具强制力的法律法规,要把《意见》真正规范到各个团购网站中去尚需时日。

专家说法

排名前十的团购网都不是百分之百的符合要求

随后,记者采访了河南商业高等专科学校电子商务系副主任李艳菊。

“这个文件的出台,对完善国家刚刚起步的网络团购行业意义深远,对团购网络的发展有着纪念意义。”李艳菊说,因为《意见》是刚出台的,从目前的情况来讲,我们国家现在排名前10的团购网站都不是百分之百的符合要求,现在的团购网站本身正在凤凰涅槃,正处于优胜劣汰的阵痛期,这个行业的发展离不开政策的保障,对企业来讲,可以加速行业的优胜劣汰,“好的企业可以更规范,靠空子本身管理不是很规范的团购网站,可能会加速它们的出局。而团购网站正在向三种趋势转化,网上商城、广告发布平台、本地生活化的平台转化”。

而对于网络消费者,《意见》有着定心丸的作用。李艳菊说,从2010年初开始,全国团购网站从一家迅速扩展到1600家,2011年5月份,已经扩展到5600多家,是团购网发展最疯狂的时期,被业内称为从千团大战到万团大战,消费者从中获得非常便利消费的同时也带来了烦恼,质量无法保障,经常会受到欺诈,“这是第一次对网络团购、对行业的准入以文件的方式进行规范,第一次明确了网络经营者必须承担7项责任,消费者有了这个之后,再进行网络团购就有了保障。虽然开发票、无条件退款、办理营业执照现在还困难,但是将来是可以实现的”。