

## 说 法

物价上涨催生团购大军 相应投诉也出现井喷  
低价是诱饵 推卸是手段

■据《法制晚报》

“今天你团了吗？”随着物价不断上涨，网络团购高唱着“物美也能价廉”的凯歌招徕了众多粉丝追。

然而，伴随着团购热潮，因团购引发的纠纷也成为消费者投诉的热点。

据“315消费电子投诉网”统计，今年上半年团购投诉量仅为30件，而从7月开始，投诉量呈井喷之势，截至目前已超过1200件。

统计发现，网站售后服务不佳、网络诈骗，以及产品质量缺陷位居投诉前三名，比例分别为27%、18%、16%。

记者结合投诉类型将团购中可能隐藏的问题分成五大陷阱，请相关法律人士逐一分析，并为您团购支招。

## 陷阱一 货不对板

在超低价格的背后，部分商家为赚取利润，在商品品质和服务上做文章。部分网站提供的商品货不对板，还有的甚至为团购另外定制品质较低的产品，以次充好，欺骗消费者。

## ●典型案例

小张在某网站团购了8盒某品牌的黑珍珠纳米面膜。面膜到货后，小张拿它与在香港买的同品牌面膜进行比较发现是假的。

小张说与网站签订委托协议时说好了面膜的品牌、产地等要求，于是联系该团购网站客服要求退货、退款。而该网站认为其只是提供中介服务，产品出现问题应直接找产品商家负责。

## ●责任分担

## 网站是否担责 分两种情况

北京朝阳区法院法官範米多告诉记者，消费者发现团购商品有质量问题时，要根据团购网站在团购过程中的法律地位确认责任。

如果团购网站公布商家的商品信息，仅供消费者浏览订购，一旦发生质量问题，团购网作为中间人，因其只提供中介服务，并不承担连带责任，消费者只能要求商家赔偿。

如果团购网站发布商业广告，接受消费者委托，按照委托协议中约定的商品名称、种类、数量、价格等采购后交付消费者，并向消费者收取货款，这就属于有偿委托合同。

在这种情况下，因团购网站的过错给消费者造成损失的，消费者就可以要求网站赔偿损失。

## ●法官支招

## 保留聊天记录

因此，在团购时要注意保留与团购网站的往来聊天记录，保存商品的宣传网页。同时最好签订团购协议，并明确双方的委托关系，以及出现产品质量等问题是否由网站负责处理、赔偿等。

## 陷阱二 价格不实

不少商家以低价为诱饵，吸引消费者前来选购，但其实很多商家在所谓的“泣血折扣”前，早已把商品原来的卖价提高，即使团购折扣后，让利也并不多。

## ●典型案例

陈女士团购了一款电力高压锅，网站标价720元，团购价格240元。但在电器市场上她发现这款产品卖场售价也就300元。了解情况后，陈女士大呼上当。

## 陷阱三 不能退单

“退单难”在网络团购中表现突出，有些商家压根不同意退货。有些商家则在退货时要求消费者提供发票等有效证明，而网络团购时个体消费者往往没有发票。

此外，很多团购网站都没有在工商部门、网络监控部门进行备案登记，售后服务根本无法保障。

## ●典型案例

小金在网上购了一双运动鞋，可货到手后不合脚，而且鞋子质量也不好。小金随即联系该网站要求退单。网站客服人员以小金试穿造成鞋子有轻微磨损为由不予退单。

## 陷阱四 网络诈骗

由于准入门槛低，短时间内涌现出大量团购网站，可是其素质却良莠不齐，这就给部分诈骗分子提供了浑水摸鱼的机会，比如，前不久万人团购网重庆站老板就卷款10万元逃跑。

还有一些预付性团购消费，如集中办理美容院年卡、健身年卡等，商家以低价诱惑消费者购买产品后便出现经营问题，甚至“逃单”、关张走人。

## ●典型案例

小李与同事一起在网站上订了几十盒某品牌化妆品，付款后，该网站迟迟不发货。

小李按照网站告知的QQ号与网站联系，对方始终说快发货了让小李等，联系几次后就联系不上了。

小李再查该网站的备案号，结果

## ●专家支招

## 超低价团购家电不能信

中国电子商会消费电子产品售后服务专委会王福山秘书长表示，对于超低价团购不能轻信，尤其是家电、数码、手机、电脑等产品。

目前此类产品厂商的毛利润在20%左右，低端产品的利润更低，所以，如果团购价低于5折出售，大多都有问题。

## ●专家支招

## 最好选择第三方支付

王福山秘书长提醒，最好选择第三方支付（比如支付宝）以及货到验收或享受完服务后再付款，不要直接向网站提供个人账户付款。

现在有些团购网站上只有QQ、邮箱号码，这种网站是不可信的。消费者在团购前应该查清团购网站的详细联系方式，并逐个核实网站名称、联系地址及联系电话。

比如说，消费者可以查看团购网站有没有ICP备案号，登录工信部网站查询该ICP备案号，若查不到相关信息或电话号码有误就不要与其交易。



## 社会镜像

## 公车成灾

■唐春成

如果从1994年中共中央办公厅、国务院办公厅联合颁发《关于党政机关汽车配备和使用管理的规定》算起，中国的公车改革已经进行了将近16个年头。然而现实是，迄今为止，这项改革仍然没有一个像样的头绪。据调研数据显示，每年公务用车消费支出1500亿元—2000亿元。

## ●法官支招

## 查询销售信誉记录

陈法官说，消费者选择团购网站时要注意看该网站是否具有网络经营资质，并查询其销售信誉记录等，应选择规模较大、信誉记录良好的团购网站。

如果发现团购网站涉嫌欺诈，消费者可向工商管理部门举报或向消费者协会投诉；如果其涉嫌诈骗犯罪，还可立即向公安部门提供线索报案。

## 法院公告

2010年12月6日

公告期满后15日内向本院递交上诉状及副本，上诉于浙江省杭州市中级人民法院。逾期未上诉的，本判决即发生法律效力。

杭州市萧山区人民法院

富阳市人民法院

杭州市萧山区人民法院

富阳市人民法院