

低价分享券很流行 逾期未消费不退款 诱人的“朋友圈”成了尴尬的“朋友杀”

朋友圈里常有人发各种吃喝玩乐商品的团购,价格很诱人。但最近因新冠肺炎疫情,许多服务不能兑现,一些平台合同中的“逾期未消费不退款”的条文开始浮出水面,被众多消费者诟病。有些平台坚称,消费者答应了这一约定,才能下单购买特价产品,想退没门。那么,这样的条款合理吗?近日,记者对此事进行了调查。

投诉 泡不了温泉,又无法退款

太湖新城某综合体内的温泉浴,只要79.9元就能享受原价139元的温泉外加4顿自助餐。“春节了,本想着带家人和朋友一起去休闲一下”,刘元表示,他元旦前后一口气买了好几张。后来,他按照要求预约过几次,却发现这家浴场一直没有装修好,再后来就是新冠肺炎疫情,浴场

一直没开。“天气都转暖了,谁还要去泡温泉啊,再加上原本订单有有效期”,刘元就联系预订的平台,想要退订。在电话咨询中,他得知,订单的有效期延长到今年的12月底。但是刘元对此没有把握,不知道这家温泉酒店还会不会开,等到下半年自己是否还会记得此事。再咨询平台,说

是条款约定不消费也不能退钱。后来又问,如果要退的话,要扣一定的手续费。他觉得这很不合理,自己并没有前去消费,商家没有任何支出,为什么不能退呢?他得知,有些人经过交涉,平台最终表示愿意退款,有些要扣手续费,但至今退款也仍未到账。

现象 自媒体时代,人人都是分销商?

刘元的温泉券来自于朋友圈的分享。其实,许多市民都见到过类似的低价优惠券,点进二维码支付成功,然后手机会收到一个验证码。一位市民表示,最近受疫情影响,朋友圈许多导游纷纷转行,变身为网络上购物平台的推手,卖起了各种东西。近两年,这种低价的分享确实非常活跃,从美食、生活用品、服装服饰、景点年卡、旅游商品到电子产品,可谓应有尽有,不少市民发现其价格的确便宜。有一些平台会打着自购省钱、分享赚钱的口号,即市民可加入某个平台并在自己的朋友圈里分享购物二维码,如果有人通过自己的分享成功购物,就会获得一定的佣金。由于不需要进货、囤货,只要利用自己的人脉,每个个体都可成为一个可以传播的自媒体和分销商,这种赚钱方式得到了一些市民的青睞。

胡平是锡城一家平台的分享达人,他表示,每个月大概有几百元的佣金收入。另一位张先生因听说朋友从事这种自媒体分享,做得好能月入上万元,因此加入其中。他介绍,只要注册相关软件,成为团长或推客,就能通过分享赚钱。佣金多少根据产品不同有差异,“有些电器分销成功的话,一单最高佣金有1000多元”,张先生表示,但大部分佣金都是几元至几十元。

尴尬 平台不退不赔成了“朋友杀”

记者在网上一搜,关于此类分享平台的投诉并不少。有的消费者发现,推广时的文案做得非常好,但实际消费时没有提供承诺的服务。一些分享的水果,寄过来的不能吃。还有一些人永远都无法预约成功,去退钱的话,要么平台不退钱,要么收取一定的手续费。张先生表示,如果加入的平台是国内的知名电商,情况会好些,平台客服会解决这些问题。

但胡平就有苦难言了,他加入的平台平时优惠力度很大,很多时候做的价格比团购都便宜。但问题随之而来,许多朋友发现消费不了,一直拖到过期都没解决问题,朋友花了钱却没有得到服务,平台公布的客服电话也没人接听,许多朋友都找他质问,他也没办法。他和平台反映了好多次,平台上的客服和负责人都不吭

声。他发现,强势一点的客户,比如团购了上千元的浙江民宿无法消费,会循着公司的信息,找到地址理论,有时平台会扣20%—70%不等的手续费。有的人向消委会反映,会得到全额赔款。但这个维权过程,也很麻烦,好多人都会对着他这个分享者发牢骚。“再做下去,朋友都要没有了”,胡平说,消费投诉越来越多,他最近不再做这种分享了。



刘元提供的群聊天截图

调查 每千名客户会有80人忘记消费

胡平表示,这种分享有点像前些年红极一时的团购,只不过当时是几个大平台在做。那时,团购也同样存在着购买后服务品质跟不上的问题,经过几年的规范,这类平台现在都能随时退款,总体经营都还算好。现在的分享平台,尤其是一些小平台,看似价格便宜,其实有很多制约。比如,购买的当天一般都不能使用,需要提前打电话预约,有一定的使用期,如果在规定的时段里没有消费,不退还任何费用。

商家做低价活动,多数是为了聚人气。胡平表示,平台上有些低

价券会无限量售卖,而消费者并不会都能如约预约成功。胡平打比方说,一下子放出1000张低价券,这些券必须在1个月内消费,但商家实际上只有900张的接待量。总有消费者去预约时,商家会告诉对方约满了。“一般来说,消费者约了三次没约到,就会心生倦怠”,胡平表示,有些消费者就会遗忘,等过些时候发现,券都过期了。按照逾期不退的约定在先,一般人想想也就是几十元钱,只能自认倒霉。他所在的平台做过统计,每千人购买优惠券后,就有80人会因为种种原因忘记消费。

而消费者支付的现金,只有到店消费后,平台才会支付核销,给商家钱款。那些已支付但忘记消费的钱沉在了平台,这就是平台的利润点。虽然平台几乎不向商家收钱,但消费者支付团购款后,到最后核销总有一个时间差。有的时候,平台还会对一些紧俏商品进行预售,比如疫情期间的消毒水团购,钱就能有一段时间留存在平台上。这段时间,平台就可以利用这笔钱去做理财或投资,这也是平台的另一个利润点,所以他们一般能拖着不给钱,就会尽量拖着。

特别声明

- 1、产品先到先得,日期预约不到不作为退款理由
- 2、本产品只限本人或转赠亲友使用,禁止二次售卖,如发现有人在任何渠道进行二次售卖,商家有权取消其使用资格!
- 3、图片仅供参考
- 4、购买此套票视为认同此声明及认同活动规则

◆特惠活动不可同时享受商家其他优惠,可转赠亲友,逾期未使用当作作废处理,不设退款

平台公开页面“不设退款”的条款

声音 属于不合理规定

胡平表示,今年春节过后,他听说自己做分享达人的平台每天都能接到一两百个投诉电话。“主要问题还是出在逾期不退的条款上”,胡平表示,其实这个问题一直有,只是疫情引发了更多的投诉。由于大部分投诉的标的金额并不高,很多消费者也不会为了几十元去大费周折,这在一定程度上也给了某些平台可趁之机。在网上,能搜到胡平所说的平台在多个城市被投诉,他认为,主管部门应该关注

到这一现象,对这种无法退款的霸王条款进行约束。同时,也要提醒消费者理性消费。

记者拨打该平台的多部客服电话,均处于无人接听状态。据观察,在其他类似平台上,也有购买的优惠券不退款的规定。

从梁溪区消费维权部门了解到,《江苏省消费者权益保护条例》第八条规定,“经营者提供商品或者服务时,不得利用合同格式条款、通知、声明、店堂告示等方式作出对消

费者不公平、不合理的规定,以及减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任、限制或者排除消费者权利的其他规定。”

而刘元所反映的这个平台因疫情原因有大量退单,当时职能部门就联系了公司负责人,他们也在积极协调,且已约谈过平台,要求整改。工作人员也提示,消费者在购买商品时,要看清楚优惠条件,同时也要截屏保留证据,方便维权。

(金勇 文中人物为化名)