

平台团购按摩券遭遇“货不对板”

门店为何大呼冤枉,纠纷又该如何解决?

近日,市民刘女士通过抖音平台团购了一张79.9元的肩颈按摩券,项目为肩颈和背部按摩,并附有门店的环境照片。可是,当刘女士来到实地后发现,门店模样与照片不一致,按摩项目也与团购券上的内容不相符。

刘女士觉得“货不对板”要求退款,商家却觉得很冤枉。这到底是怎么回事?本报记者进行了探访。



门店实际照片

反映

“按摩项目咋货不对板”

“我看到团购页面上门店的照片,环境、装修都非常不错,所以才决定购买的,没想到完全不是那么回事。”刘女士表示,自己在抖音直播上刷到了名为“功夫肩颈”的广告,广告中技师手法非常好,一下子就被吸引了。刘女士随机点了一家位于隐秀路的门店,“评论区好评挺多的,我也没有多想。”

这家门店位于一栋公寓楼内,进店后刘女士发现,环境格

局、装修风格与网上照片完全不一样,“就是一间100多平方米的复式公寓,有两个房间三个按摩技师,店内服务员很热情,我想着团都团了就按吧。”刘女士表示,虽然技师手法不错,但自己有点纳闷,怎么跟团购券上的项目不一样呢?刘女士团购的是79.9元的肩颈和背部按摩,团购券上显示:肩颈按摩30分钟、背部按摩25分钟、肩颈艾灸15分钟。刘女士告诉记者,实际全程按摩

时间不超过35分钟,随后刮痧了5分钟左右。

对于团购券上的相关项目和时长,门店负责人表示“下次消费者可以提前说”。对此,刘女士不认可,觉得自己被骗了。“都是委托第三方进行统一宣传的。”门店负责人说,原来“功夫肩颈”作为一个品牌,将其在无锡的所有按摩店囊括其中,在抖音上集中推介,网上店铺的建立、美化等,实际门店并没有参与。

调查

“宣传委托给了第三方”

记者搜索后发现,“功夫肩颈”门店在无锡有近300家,每一家门店除了店名、地址不同外,门店照片、项目内容、团购价格都是一样的。比如,89.8元的团购套餐包括肩颈、背部、腰部、腿部按摩,而全身按摩精油放松则是126元。记者随机走访了几家门店,位于东亭街道的“功夫肩颈”门店面积同样在100多平方米,店内布置与照片也不相符,记者

询问后发现店内按摩技师是按照自己的方式进行服务,“其实与团购券上的内容差不多,顾客想按哪个部位就按哪个部位,价格也是与团购券上是一样的。”

记者调查了解到,无锡每家“功夫肩颈”门店每年需要给品牌方交6800元左右的宣传服务费,每单团购还需要抽成50%。

让刘女士郁闷的是,团购券并未使用,“到店里按摩后,工作

人员表示直接付款的话减免10元,所以直接付了款。后期跟平台交涉时,因无法提交订单使用截图,“功夫肩颈”官方客服表示无法处理。”

市中心一家“功夫肩颈”门店负责人告诉记者,其实部分门店不愿意加入宣传平台,但市场竞争激烈,如果不加入几乎接不到生意,“每家店都是为了更好地引流,能不能留住顾客只能看自己了。”

维权

“付给谁钱谁就要负责”

最终,经过沟通,刘女士与按摩店达成一致,此单退还了所有费用。

滨湖区市场监督管理局相关负责人表示,7月1日起施行的《消费者权益保护法实施条例》第十四条规定,经营者通过网络直

播等方式提供商品或者服务的,应当依法履行消费者权益保护相关义务。

上海市汇业(无锡)律师事务所律师华烨表示,消费者的钱付给了谁,谁就要负责,按摩商家

和推广公司之间没有沟通好价格和服务,商家也是有责任的。作为委托人,应当对推广内容有所规定,如果没有规定或委托后没有跟进了解,那么商家也要承担未尽合理义务的责任。

七旬老人候车时走失 铁警一小时紧急寻人

本报讯“感谢你们在我紧急求助的时候大力相助,为你们的效率点赞,无锡是个温暖的城市……”近日,无锡站派出所收到李女士送来的感谢信,感谢民警及时寻回和自己走散的老母亲。

事发当天下午4时30分许,无锡站派出所民警在候车室执勤时,听见有一女子带有哭腔焦急地大声呼唤着“妈妈”,遂立即上前询问情况。经了解,该女子姓李,独自带着74岁的母亲从昆山来无锡旅游,游玩结束后准备乘坐G7171次高铁列车从无锡站前往阳澄湖站。

“母亲曾因意外事故导致记忆力受损,返程候车时反复叮嘱她要跟紧自己,不料在上个洗手间的工夫,刚刚还在门口候着的母亲就不见了。”李女士说,在候车大厅来来回回找了20分钟也没见到母亲的身影。

民警一边安抚李女士别着急,一边带着李女士沿着进站路线再次寻找,同时联系铁警帮助查看公共区域视频。经过一小时的找寻,民警发现了李女士母亲的身影。根据视频画面显示,老人在当天下午3时57分许独自一人跟随其他旅客走进检票口,随后乘上了开往上海的K187次列车。此时列车正行驶在昆山至上海段,民警立刻联系该趟列车的乘警,经确认,李女士的母亲在该趟列车上。紧接着,乘警将老人送至上海站,最终母女俩在车站会合。

“多亏你们的帮助,真是太感谢了!”第二天,李女士再次来到无锡站为无锡站派出所民警送上了感谢信,直言“无锡是个温暖的地方”。

警方提示,正值酷暑,旅客出行要加强对随行老人的看护,建议为年老体虚、记忆力衰退的老人准备写有醒目联系电话、家庭住址的联系卡片或手环,一旦发生老人走失情况,请及时拨打报警电话寻求帮助。(蔡佳)

小江有话要说

在这个方便快捷的“团购时代”,本想着能淘到性价比超高的好物,结果却遭遇了“货不对板”的尴尬境地。希望平台和商家能够正视这一问题,确保每一份团购的商品都能名副其实,让消费者的每一分钱都

花得物有所值。

同时提醒广大网友,在享受团购便利的同时,务必擦亮双眼,仔细比对商品信息,多看看真实买家的评价,避免落入“货不对板”的陷阱。

(晚报记者 璩璐/文、摄)

