

如果你遇到

霸王条款、价格刺客、装修问题、保险不理赔、新车变二手车、缺斤少两、消费欺诈、食品安全、网购猫腻等消费维权问题。

我们将做到

深入调查并客观报道,同时还将邀请上海中联(重庆)律师事务所律师、重庆睿通律师事务所,为消费者答疑解惑。



扫码报料

(注意:请提供300字左右的情况说明,并留下手机号、微信号等联系方式,便于沟通。)

“618”下单的电器至今没收到货 风靡微信群的“快团团”到底能不能信?

一年一度的“双11大战”已打响,但对于重庆网购爱好者井坚(化名)来说,今年的“双11”,怎么也提不起兴趣。“‘618’网购的电器现在还没收到,本想通过社群团购享受到优惠,没想到7000多元打了水漂。”井坚希望通过自己的维权经历,提醒广大消费者社群团购需谨慎。

小红书发布低价诱导信息?

事情源于去年初,井坚为位于渝北区光环购物公园附近的新房添置新电器和新家具,所以他留意到了小红书上的一些优惠信息。

根据井坚提供的小红书用户名,记者搜索到名为“长愿”的用户页面,只见发布笔记20余篇,内容主要围绕电器优惠团购展开。

记者注意到,“付款返600元现金 抢前30名”“至高补贴470元 以旧换新”“限购50台 全国最低”等笔记优惠内容着实挺吸引人,其中提到的“特惠来袭”品牌包括美的、小天鹅、华凌等,配图多数为京东精选截图。

“私信添加客服微信后,其微信朋友圈持续更新的‘特价秒杀’更吸引人。”井坚说。记者查看了井坚提供的相关截图,上面的图文内容确实有一定吸引力。

“快团团”链接博信任

经客服推荐,井坚进入了名为“电器大放价4群”的社群,刚进群时,群友接近500人。据他所知,该团长开设的社群达十余个,群友数量粗略估算不低于千人。

“大家通过团长发布的‘快团团’链接下单,上面显示的售价很亲民,相比淘宝和京东相关店铺的售价要低一些。”井坚说。

记者通过业内人士了解到,“快团团”是某知名网购平台旗下社群交易量最大的小程序之一,包含了团购、报名、帮卖、直播、订单管理等功能,这些年,由于“快团团”优惠多、达人笔记详细、网购方便,所以深得网购族青睐。

“正因为这样,大家没多想就下了单。”今年3月和4月,井坚通过该社群购买的洗衣机、烘干机、冰箱都陆续收到了货,但后来参加的“618”优惠活动下的单,就没了音讯。

团长:价低原因推迟发货

据井坚回忆,群里的团购链接实际上发得并不频繁,每月仅有3至4次的团购邀请,期间,客服人员会提醒“抓紧时间拍,错过最少再等一个月”。

“群友多数都是着急买电器的人,所以一些群友很快便下了单,包括我在内,但参加完‘618’优惠活动后,大家都察觉到一些不对劲的地方。”井坚说,比如大家网购的电器过了一两个月都没到货。

为什么推迟发货?起初,团长与客服人员并没有对此作出解释。井坚说,看到大家情绪激动,客服人员才作出回复,称“因为渠道问题,价格拿得比较低,品牌方要把‘618’的正货发完才能陆续发出”。

物流信息疑似作假

井坚算了算,在该群购买的凯度TD PRO蒸箱和石头G20扫拖机器人总共支付了7398元,截至现在,也没有收到任何物流发货信息。

“今年8月初,有几位群友称,客服给他们的物流信息疑似作假。有人根据客服提供的物流单号在官网查询,至今未查到相关信息;有人根据物流单号询问物流方,得到的回复是该订单已取消。”井坚说,群友们得知这一情况后,在群里瞬间炸开了锅。

那团长作何解释呢?记者查看了井坚提供的聊天记录,用户名为“福乐@源启初卫浴泉州运营中心”的人员在群里解释称“我是乐乐团团老板,我们是有官方认证的。你们这是新

群,不了解没关系,但不用恐慌,有问题随时联系。”另外,该人员还强调“会跑路的永远都是些小团,新开的团,成熟的团,没有一个是敢于跑路的。”

增设退款群和发货群

记者采访到多名群友,大家都提到,为安抚大家的情绪,很快,该团便增设了相关退款群和发货群,但这些群形同虚设,并没有提供实质性的信息。就在今年8月,群友们纷纷向相关部门举报投诉,目前,相关部门已经介入调查。

“群友来自国内各地,维权的过程很繁琐,也很难,所以迟迟没有得到合理的说法。”据记者了解,井坚在今年8月17日,向法院提起了诉讼。

此外,据记者了解,该群目前已没有发布任何网购链接,团长也没有再在群里“发声”,有的群友退群,有的群友还在坚持维权。

业内人士

小心甄别吸睛的活动

资深互联网行业人士Jesun告诉记者,眼下流行的社群团购,最早起源于群接龙,做得好的团,一次团购活动少则几百单多则上千单。

“起初,网购团购形式需要强大的供应链,很多小团队是做不到的。而今的‘快团团’,是把已有的私域做转化和裂变,只要客源足,其他都不难解决。比如,团长之间可以相互对接,建立合作关系,彼此成为团购的供应链。”Jesun透露,通常来说,发布一个有吸引力的团购活动,所针对的是有消费能力的人群,那么,小红书的社交生活平台,就成为了很好的活动发布途径。

“其次,‘天猫销量10万+’‘XX知名博主带货力推’等吸睛眼球的宣传内容,消费者都要特别小心地甄别。”Jesun提醒道。

律师

尽可能搜集证据并起诉

重庆智统律师事务所谢海主任:根据井坚所述的情况和提供相关记录,其中是否存在民事欺骗还是刑事诈骗,首先要看该团长发布低价购买的信息是不是真实的,是渠道拿货的问题还是故意编造的谎言。这个可以向品牌方核实;二是如果根本没有品牌方合作,那该团长属于故意隐瞒真相,虚构事实,利用虚假信息骗取消费者钱财的,数额较大的,构成诈骗罪。

北京大成(重庆)律师事务所聂炜昌律师:根据井坚提供的交易聊天记录、交易链接、支付信息等显示,双方达成一致,视为订立了买卖合同。

目前,井坚通过网上支付履行了付款义务,但卖家并没有履行发货义务,则构成违约,应当承担违约责任。建议维权的群友尽可能搜集和保留证据,向自己住所地的基层人民法院起诉。法院判决后,卖家仍然不退款的,买家可向法院申请强制执行。



群里发布的“快团团”网购链接

