



民生关注

线上拼团:

“团”出方便实惠,也须谨慎避“坑”

本报记者 秦磊 周昕 刘惠媛 文/图

编者按

近几年,线上拼团越来越火,无论果蔬生鲜、日用百货还是私厨小吃,只要有人开团,在口碑营销的刺激下,都会有人排队接龙。线上拼团为消费者带来物美价廉的商品和便利的购物体验,此种经营模式广受欢迎,但在发展过程中也出现了一些不规范的行为。如何才能“拼”得省钱、“团”得安心?记者对此进行了采访。



“卤肉、烧鸡不是生活必需品,但在不便出门的特殊时期,卤味作为平淡餐桌的调剂品,突然成了很多家庭的向往。那段时间不时有顾客问我能不能帮他们做点卤味,我干脆组建了‘烧鸡群’,没想到加入的人越来越多,一个群扩成了两个群,还是忙不过来。”

家住银川市兴庆区玺云台小区的关女士下班回家,先到就近的提货点拿上蔬果——前一天线上上下单,次日去离家最近的提货点取货——这种“前日下单、次日取货”的方式改写了关女士多年来的消费习惯。“太方便了,小到生鲜水果,大到厨房电器,几乎都在线上拼团。”关女士说,除了经常使用一些大的电商平台拼购App外,她的手机里有十几个社区拼购团,“凉皮、披萨、玉米、螃蟹、水果……只要有人开团,就会有入接龙。”

生活很快恢复正常,王女士的线下店经营如常,但经过一个月的试水,她已经初尝流量带来的甜蜜。“对于消费者来说,‘烧鸡群’已经完成了它的使命,最近陆续有人退群。但对于我来说,好不容易吸引的流量,应该让其发挥更大的能量,帮助我跨越经营瓶颈,实现更高层次的发展。”王女士说,近期,她正与多位特色美食店负责人对接,共同商议扩充产品种类,用舌尖美味打开互联网经营的大门。

不齐全,但求“特”——在线上拼团这种购物模式出现的短暂时间里,“团长”们经过反复高频的试探、比较和实践,似乎抓住了“引流密码”。

2015年就涉足微商的慕容女士最近也尝试了几次拼团。背靠高品质的微店,有一定的互联网经营经验,慕容积攒了数量可观、黏度较高的粉丝群,尽管如此,她在“团长”这个位置上也并非如鱼得水。

“拼团和微店虽然同属互联网经营属性,但经营方法大不一样。”慕容说,拼团一定要突出产品的个性特点,要么新鲜,要么少见,要么美味,要么低价,如果这种特点被别人超越并取代,这个产品就很容易被人弃购,这个团也就失去了存在的必要。

今年年初,慕容在朋友圈发了一组在小区门口买到热腾腾的蛋糕的图片,很多人询问地址、价格,慕容干脆开了个团,团购蛋糕,第一单就卖出60多份。“产品的特色是有了,但由于没有专门的配送团队,一份5元的蛋糕同城运费就高达10元,平民小吃秒变‘贵族小吃’”。由此可见,拼团在选品方面也是一项技术活,选品不当,不但消费者得不到实惠,还会引发不必要的纠纷。

有实惠,有套路

因拼团引发的消费纠纷,王女士就遇到过。

去年,王女士在小区拼购群里下单了一份玉米,说好的买10送2,到货后只有10根,且玉米颗粒稀松,还有被虫啃过的痕迹。王女士联系“团长”退货,对方称这是绿色有机食品,被虫啃过恰恰证明没有打过农药,不属于质量问题,概不退换。

家住阅海万家A区的袁女士也曾为拼团无奈“买单”:“今年8月团了2袋冰冻虾,到货后快递员没有给我打电话,只是发了信息,就把虾放到小区快递柜中。我上夜班,第二天下班去拿,冰块早就化成了一包水。”因为怕麻烦,袁女士没有与“团长”联系退货,只是退出了这个购物群。

“因产品质量、包装、快递等原因造成消费者退换货的情况,我们都遇到过。”在银川市金凤区迎春巷经营果蔬店的纳先生说,他做线上拼团已经有一两年时间,在他群内下单的顾客如遇产品问题,他都会积极想办法协调解决,如果和上游商家沟通不畅,他也会自己贴钱帮顾客做好售后。

然而,不是所有的“团长”都能爱惜声誉、珍视品质,甚至有不法分子也从四面开花的拼团中嗅到了“商机”。

“线上拼团丰富了人们的消费方式,提供了更多的购物选择,但一些不法分子将此作为‘致富良机’,打着拼团的旗号干起了诈骗的勾当。”银川市公安局反诈中心有关负责人说,拼购群存在不法分子潜入业主微信群作案的风险,散发诈骗信息链接,利用被害人购物群无防备的心理,引诱被害人点击诈骗链接后,一步步骗取被害人钱财,得手后迅速退群失联。

“线上拼团模式虽好,但在发展过程中也出现了一些不规范的行为。一些商家以低价宣传吸引消费者购买,却通过虚假折扣、搭售其他商品等手段谋取不法收益,损害了消费者的权益。”银川市市场监管部门相关负责人介绍,之所以出现这种情况,是因为一些商家急功近利,只看

见了短期蝇头小利,忽略了口碑才是正道,拼团想要走得长久,保证商品质量才是王道。

理性购,忌冲动

“拼团的价格往往低于市场价,又有熟人或‘团长’推荐,一些消费者会出现冲动、跟风消费行为,在没有充分了解团购商品的品质、规格、用途等情况下,盲目下单,购买后才发现自己根本不需要而将商品束之高阁。”银川市市场监管部门相关负责人说,拼团购物需提前支付,成团后发货,容易出现发货不及时、错发、漏发的情况,所以消费者应注意理性消费,量力而行,了解自己真正的需求,买到用得上又实惠的商品。

银川市公安局反诈中心有关负责人提醒,在拼团过程中,要选择信誉度好的平台和商家,注意商品详情页的介绍,尽量选择口碑好、规模大的网站进行团购;支付选择第三方支付平台进行,不要轻信不可靠、身份不明的团购发起人直接转账付款;谨慎填写或授权使用个人信息,注意保护隐私性较强的个人信息。

购物凭证是维权的有力证据,无论线上线下,消费者购物应保留好相关原始记录,例如促销活动截图、商家承诺截图、与卖家的聊天记录、订单记录、购物发票等。在拼团下单后,应将转账记录、相关微信聊天记录、获取团购信息途径等信息加以截屏留存,一旦出现问题久拖不发、产品质量问题等纠纷,消费者可向平台或“团长”反映问题,由其与供货商联络,通过协商的方式快速化解纠纷,协商不成的,可拨打12315热线投诉举报。如遇拼团负责人失联等情况,应及时向公安机关举报。



(图片来自互联网)

互动方式

18909599990 18909599991 nrbzdxl@163.com



扫码进入宁夏日报读者来信微信公众号

这事儿帮您问了

跨省能在线提公积金吗

银川市市民黄先生询问:我在银川市住房公积金管理中心缴存公积金,近期因故无法回银川,请问能线上办理离退休公积金提取业务吗?

银川市住房公积金管理中心工作人员回复:黄先生年满60周岁达到国家法定退休年龄后,可以通过公积金管理中心网上业务大厅、“宁夏住房公积金”手机App及“宁夏住房公积金”微信小程序线上办理离退休公积金提取业务。跨省在线办理公积金提取业务需要符合以下条件:职工名下没有未还清的住房公积金贷款,包括异地住房公积金贷款;住房公积金个人账户已封存;办理时已达到国家法定退休年龄或已取得离退休证;个人住房公积金账户未被冻结。(跑腿记者 刘惠媛)

口腔诊所就医需注意什么

吴忠市民王女士询问:现在口腔诊所很多,我准备去看牙,需要注意什么?

自治区市场监督管理厅回复:消费者选择口腔诊所就医,一定要核对机构资质,核实该诊所有无《医疗机构执业许可证》,从业人员有无相应的执业资格,尽量去正规牙科医疗机构就诊。对于商家发布的广告,消费者要仔细甄别,对于虚假广告,特别是广告宣传中涉及诊疗效果或对诊疗的安全性、功效作出保证性承诺以及“无任何风险”等情形,应特别关注。消费者还要确认诊疗费用,谨防低价陷阱。有的口腔诊所收费不透明,以极低的价格诱导消费者,然后层层递进,用各种不正当理由或在复查等后续诊疗过程中收取额外费用。消费者应警惕低价陷阱,在确认费用明细及诊疗方案后再行就诊。同时,消费者在口腔诊疗时一定要做好个人防护,遵守就诊规定,确保就诊安全。(跑腿记者 陶涛)

采暖费能不能分期缴纳

银川市网友MC询问:今年银川市重新修订出台了城市供热条例,按照新条例,我们可以分期缴纳采暖费吗?

银川市市政管理局回复:依照《银川市城市供热条例》,热用户可以一次性缴纳采暖费,也可以分期缴纳。分期缴纳的,热用户应当在当年11月30日前缴纳费用不少于供热采暖费的50%,供热期结束前缴清全部采暖费。热用户与供热单位对采暖费缴纳期限、缴纳方式和比例另有约定的,从其约定。已竣工但尚未出售或者因建设单位原因未向购房人移交的房屋,采暖费由建设单位承担。

此外,依据条例规定,因供热单位原因造成居民用户室内温度不达标的,有合同约定的,从其约定;无合同约定的,室内温度不合格天数内的采暖费按照50%计算。(跑腿记者 李锦)

楼道内堆杂物是否违法

固原市民孙女士询问:我家邻居在楼道公共区域放置鞋柜、自行车、纸箱等杂物,我多次与其交涉,也向物业及相关部门投诉过,但对方一直不清理。请问对方的做法是否违法?

宁夏大远律师事务所律师赵海丽回复:孙女士邻居的做法已经违法了。民法典第271条规定:业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权,对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件适用法律若干问题的解释》第3条明确了包括通道、楼梯、大堂等公共通行部分属于共有部分。因此,孙女士和邻居家门外的通道属于共有部分,两家对共有部分享有共有和共同管理的权利,原则上都应当按照通道本身的使用功能进行使用。此外,相关法律法规规定,任何单位、个人不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道;高层民用建筑的疏散通道、安全出口应当保持畅通,禁止堆放物品、锁闭出口、设置障碍物。因此,孙女士的邻居在楼道内通道上摆放杂物,不符合消防安全规范,不仅会造成通道拥挤影响通行,还会增大火灾风险。如因堆放的杂物给他人造成损失的,堆放人应承担相应的法律责任。(跑腿记者 马忠)

图说万象



高速公路岂能遭娃

近日,在福银高速公路2118公里处出现了惊险一幕:一男子把车停在高速公路应急车道上,车上的老人竟领着孩子下车遛弯。经询问,驾驶员称其某日到达海兴收费站时,发现该收费站入口封闭,他索性将车停在路边,让老人、孩子下车“放松放松”。辖区民警对驾驶员违法停车行为给予了相应处罚。(网友 李亮 摄)

新闻热线

室温不达标能否拒缴暖气费?

供热中心:供暖服务须改进 拒绝缴费应担责

本报记者 陈思

“上个采暖季,我家暖气一直不热,我就只缴纳了一半采暖费,没想到最近收到了来自供暖公司的律师函。”近日,家住银川市金凤区龙辰苑小区的王女士拨打本报新闻热线18909599990讲述了自己的遭遇,她想询问,屋内暖气温度不达标,居民可以少缴或拒缴采暖费吗?

据了解,2017年至2021年,龙辰苑小区由宁夏灵隆物业服务有限责任公司负责供暖。去年11月开始供暖后,王女士发现家里温度一直不高,温度计显示只有15摄氏度左右。王女士认为供暖公司没有为她提供符合规定的供暖服务,“温度不达标,凭啥全额缴纳暖气费?”于是,王女士去年只缴纳了一

半暖气费,“今年,我们小区更换了供热公司,这段时间家里温度适宜,能享受到这样的热服务,我愿意一次性缴清暖气费。”

对于王女士的做法,宁夏灵隆物业服务有限责任公司颇有看法。公司相关负责人表示,2021年供暖开始不久,王女士就向公司投诉暖气不热,物业公司随即请专业人员对王女士家的暖气管道进行了检查,并未发现什么问题,也没有查出暖气不热的具体原因。该负责人介绍,龙辰苑小区大部分业主家的室温都是达标的,王女士家暖气不热并不是供热企业造成的,公司发律师函也只是催缴费用的方式,如果双方能够达成一致,公司更愿意协商解决。”针对王女士家的实际情况,公司愿意酌

情减少其补缴供暖费的金额。”该负责人说。

银川市供热燃气服务中心工作人员表示,供暖费属于公共设施消费,和电费水费一样,是消费者与供热方的协议关系。依据民法典的规定,采暖用户有向供热方缴纳供暖费的义务,逾期不缴的,需承担违约责任。用户如果认为供暖温度不达标,可依法保留证据后第一时间向银川市供热管理办公室燃气服务中心反映,中心将就实际情况进行处理。用户也可向法院提起诉讼,要求供热方赔偿损失,但是不能拒缴采暖费。“如果怀疑供暖温度不达标,我们建议用户每月测温5到6次,如果每次温度都不达标,则认为该用户该月的室内温度不达标。”银川市

供热燃气服务中心工作人员说。

“每到供暖季,供暖都是公众最为关心的问题,因室内温度不达标拒缴供暖费而引发的纠纷比较常见。”宁夏方和圆律师事务所寇存学律师说,如果暖气不热,用户以不支付采暖费为对抗手段,后续可能面临因无法提供证据而要如数缴纳采暖费并支付违约金的情况。寇存学建议,用户如果认为供暖温度不达标,应第一时间向供热单位反映,同时应保留沟通交涉的相关证据。此外,用户可要求供热单位上门测温,双方对温度是否达标有争议的,用户可拒绝在测温记录上签字,必要时可委托具备室温检测资质的第三方机构进行检测,并出具书面测温记录。