

■ 本版撰文 本报记者 张 莉



“我一直想给男朋友买款手表当作纪念日礼物,但好牌子的表一般都很贵。刚好在团购网站上看到一直很想要的那个牌子在搞活动,于是毫不犹豫地就下单订了一只。哪知道这一等,个把月都过去了,我也没收到货,耽误了纪念日不说,心情也糟糕透了。”王小姐向记者诉苦说,她现在特别想知道怎样才能维护自己的合法权益?

王小姐的遭遇并非个案。一批中小团购网站由于经营不善、资金链断裂,在经历行业洗牌的阶段难以继,出现倒闭,甚至卷款“跑路”的现象,消费者时常遭遇“霸王条款”、虚假宣传、消费欺诈等陷阱,消费者的合法权益遭到了严重侵害。

根据团购导航网站统计,截至今年6月底,国内团购网站处于活跃状态的共有2976家,相比较今年5月份再度减少20家。在经历了去年下半年开始的一系列撤站、裁员、倒闭

事件之后,国内团购网站总数仍在持续下滑。有业内专家大胆预测,大批中小团购网站在残酷的市场竞争中倒闭后,最后剩下的团购网站甚至不会超过10家。

今年年初,济南发生了一起团购网站负责人携款“跑路”的恶性事件,众多网友在一名为“济南拉手网”的团购网站以低价购买了中石化加油充值卡、手机话费充值卡等物品后,收不到所购商品,也无法联系到网站工作人员。截至今年6月,在该网站付款但收不到货的消费者高达400多人。

由于团购网站属于“即付型”,即要求先交钱后发货,与传统实体店面交易不同。特别是一些小型团购网站,要求消费者必须将款项直接打到网站账上,不经过第三方支付平台。在这种情况下,一旦顾客要求退款,一些不规范网站就会借口各种理由拖延,再者,网络商品交易具有虚拟、远程交易

团购业大洗牌 淘汰网站已过半

引入第三方支付预防团购欺诈

的特点,特别是网络团购消费涉及范围广、交易规模大,容易引发群体性消费纠纷,所以,有专家强烈建议应尽快引入第三方支付平台、消费者权益保证金等制度。

“济南拉手网”不仅网站域名与全国知名的“拉手网”济南分站极为相似,而且整体页面设计、颜色等都与“拉手网”颇为雷同,让很多消费者误以为“济南拉手网”就是“拉手网”。

不仅是模仿知名团购网站,网络团购侵害消费者合法权益的行为还包括:承诺的服务缩水、退货(款)难、单方取消订单、售假、商品货不对板、质量存在瑕疵、假冒伪劣、虚假宣传、销售数据造假、霸王条款、无照经营、漏开发票等,这些违规行为都让消费者叫苦不迭。

据《网络团购消费者权益保护状况调查报告》统计数据显示,17.05%的消费者曾遭遇团购网站夸大产品宣传,12.75%的消费者曾遭遇虚标价格,近四成消费者放弃维权。消费维权律师赵占领告诉记者,消费者

编者按:经过近1年多的行业洗牌,许多团购网站在这一过程中退出市场。如何才能 在洗牌过程中不被淘汰出局,成为各网站当下急需思考的问题。日前,F团最先和开心网、腾讯寻求合作,还走出网络经营实体店,这

都是团购网站在竞争中做出的调整 和改变。实际上,团购网站最应该做的恐怕是先修炼内功。不管是作为企业还是作为个人,只有练好内功才能够立足于激烈的市场竞争之中。

保障自身权益的关键在于“防患于未然”,因为一旦权益真的受到侵害,所有的维权方式都存在种种不足:譬如维权成本高,结果可能得不偿失;譬如证据难以获得,甚至有的情况下面临法律缺失,维权依据不足。中国政法大学讲师、北京消法学会常务理事朱巍在接收记者采访时做出具体解释:首先,消费者事先应认准具有公信力的团购网站。简言之,就是网络团购要找那些经过备案的大网站。同时要注意查看其他消费者的评语和诚信等级,关注工商管理部和各地消协定期公布的非法不良网站的信息,避免上当受骗。其次,保存维权证据。现在,团购消费也属于《消费者权益保护法》保护范围,不能以价格便宜为借口使得商品质量和服务打折。这就需要消费者事先保存好消费凭证,保存好被侵权的证据。必须要注意的是,按照现行法律规定,电子证据同样具有证据效力。所以,诸如短信、电子邮件、QQ留言等

电子证据,消费者也要妥善保存,必要时可以申请公证以增加证据效力。最后,保护好个人隐私。现在的团购网站大都要求消费者实名登记,这就使得消费者的个人信息和消费隐私可能受到侵害。这个问题目前没有特别好的保护手段,大都只能事后追究网站责任,一旦发展此类侵权事件,应立即向当地消协或工商管理部门举报。朱巍提醒消费者,尽量不要在一些没有或缺乏资质的中小网站留下过多的个人信息;不要打开网站或不明身份人提供的网址链接;不要在没有安全保护的模式下或者他人电脑上使用网银或者完成注册;不要随意打开“跳出”的网页。当然,要想彻底解决网络购物维权难问题、消除网购中的诸多乱象,还需要多部门通力协作、多管齐下,更需要广大消费者共同来维护、营造一个安全、畅通的网络消费环境。

整治团购乱象需自律他律结合

有消费者在网上发帖大倒苦水。原因是他团购的一张就餐券竟然消费不了,按照网站的承诺,凭就餐券可以享受4折优惠的双人套餐,但每次按照网页要求,打电话到餐馆预约的时候,店家总是答复“最近在装修,暂不对外营业”,但实际情况并非餐馆所答复的那样。无独有偶,团购了KTV消费券的李女士也为无法消费而烦恼,她先后拨打了5次预订电话,都被告知包厢已满。眼看着团购券就要过期,李女士无奈地来到店家,打算亲眼看看是否真的没有包厢了?结果令她非常气愤,不是拿团购券消费的顾客前往均有包厢提供。工作人员给出的解释是,团购包厢数量有限,每天只预留一小部分,李女

士对这样的解释难以接受。在李女士打算投诉该网站和商家的情况下,该团购网站才同意退款。正是由于一些中小团购网站缺乏对自身的约束,才导致消费者对团购行业逐渐失望。有专家认为,互联网的失信成本低是造成乱象丛生的主因,互联网监管主要依靠行业自律。中国电子商务协会政策法律委员会专家乔聪军表示,全球对于互联网监管的趋势都是行业自律,行业能完成的政府就不干预,团购网站也应该加强自律,站在维护消费者利益的角度经营。中国政法大学讲师、北京消法学会常务理事朱巍接受记者采访时认为,自律和他律

并不互相矛盾,而是互相补充的。“从国外互联网管理经验来看,自律似乎更为科学,也对消费者更为有利。”他说,“构建诚信网购,网站的自律和商家的自律毫无疑问是最核心的组成部分。国家工商总局出台的《关于加强网络团购经营活动管理的意见》中强调了网购自律,但是更应该强调与之相关的另一个概念——企业社会责任。我国《公司法》明文规定了企业要承担社会责任,这是要求企业要带着‘良心’从事经营活动。只有这种带着‘良心’的、具有社会责任感的网购行为,才是最终构成网购‘自律’的核心,自律只是表现形式。”所谓“自律”是要有具体表现形式的,比如微博自律中,新浪微博的自律形式是

《新浪微博社区自律公约》。自律要有明文规定,一旦发生纠纷,这些明文规定的自律标准就会上升成为消费者维权的基础。从这个角度来看,自律其实一方面是网站和商家的行为准则,另一方面是用来直接维护消费者权益的,尤其是在消费维权的诉讼之中,自律可以作为另一种用户协议来约束网站和商家,达到保护消费者权益的作用。中国消费者协会律师团团长邱宝昌认为,对团购网站经营者而言,美国的高额罚款制度是可以借鉴的:一是加大处罚力度,一定要加强他律,加大违法成本,才能规范监管;二是团购网站发展很迅猛,新的规章制度还没有跟上,如果这个网站不诚信,那

么消费者的权益很难保障,所以对于团购网站的资金银行方面要有所监管。消费维权律师赵占领告诉记者,行业自律必不可少,但仅靠行业自律远远不够。目前电商领域的信用体系就带有自律性,比如交易平台通过交易规则对买卖双方进行约束,第三方信用评价机构对独立B2C网站、团购网站进行信用评级,但这属于事前的监督,缺少事中、事后的监督,而且这种监督不具有强制性,效果受到很大局限。所以,目前互联网行业尤其是电商和团购行业需要建立具有法律约束力的信用评价体系。只有将政府部门的“他律”和商家的“自律”相结合,团购市场乱象才能得到有效治理。

团购治理政策还有待市场考验



与传统实体店铺相比,团购网站进入门槛较低,投资两三万元甚至几千元,两三个人租用一台服务器,就开始打出团购的旗号了。团购网站的技术门槛很低,并缺少监管,成为目前网络团购最受热议的原因之一。网络团购自2010年在国内出现后,如雨后春笋般飞速发展,全国团购网站数量曾一度攀升至5000余家。团购网站大批量地涌现,难免会出现良莠不齐、鱼龙混杂的情况。针对网络团购存在的诸多问题,今年

3月,国家工商总局也出台了《关于加强网络团购经营活动管理的意见》(以下简称《意见》),对团购网站无照经营、网络团购中的“霸王合同”等问题做出明确规定,目的是为了营造一个良好的网络消费环境,在实施一段时间后,《意见》的具体内容被指与现实脱节,执行起来十分困难。在这种情况下,团购网站的各种乱象还在继续存在。中国政法大学讲师、北京消法学会常务理事朱巍在接受记者采访时指出,团购最早出现于美国,因为将营销模式改变成

为B2T(Business To Team)而降低成本,从而使得消费者和经营者都获得利益。这本来是一件双赢的好事,但是随着网络技术的发展,网站成为连接团购各方面的中枢,客观上分割开了消费者与商家的直接关系,造成了消费维权难的现实。同时又因为网络本身的虚拟性和对团购网站经营缺乏必要监管,又在很大程度上加重了消费维权的难度。所以,《意见》的出台具有很强的针对性,也很及时。消费维权律师赵占领告诉记者,《意见》有两个突出的特点:一是涉及范围广泛。从规范主体资格、严格市场准入到规定团购网站运营中多项义务,再到完善监管机制;二是规范力度很大。比如明确规定网站提供购物凭证或服务单据,禁止过期不退或只退到网站账户,禁止欺骗性有奖销售行为,鼓励团购网站引入第三方公正机构对秒杀、抽奖等促销活动进行监督等等。虽然《意见》的内容规定很到位,在规制网购网站、网购监管和消费者权益保护方面不遗余力,但是具体执行是否有效就是另一个问题了。“应该说《意见》有很多非常具体、具有实质约束作用的条款,但是执行效果并不理想。”赵占领认为,监管的力度不大和团购行业面临资金断裂是主要原因。朱巍对如何适用《意见》提了以下几点建议:第一,明确网站与网民之间的用户协议。网站作为第三方“切断”了消费者与商家的直接联系,一旦出现消费问题,消费者作为网民可能既无法向商家主张权利,又无法向网站主张权利。明确用户网络协议的好处是,将消费者和网站之间的权利义务关系明确,这个协议同时受到消

费者保护组织、工商管理部門和网络管理部门的联合监管,这就从源头上保护了消费者消费安全。各级工商部門和消协应该及时审核各团购网站的用户协议,必要的时候可以制定统一的格式条款以保障消费者权益。第二,明确提出保护消费隐私。我国《侵权责任法》首次将隐私权明文列入法律规定之中,但是没有对隐私权进行具体界定,这也为法律适用留下了空间。消费隐私作为隐私权的重要组成部分,在网络消费中尤为重要。一方面,消费隐私具有巨大的商业价值,很多网站肆意贩卖这些信息牟取暴利,另一方面,消费者在消费中留下的诸如电话号码、家庭住址、个人收入等个人核心隐私也成为不良商家非法攫取的目标和黑客攻击的重点。在《意见》中明确了消费隐私保护的责任主体,这就为以后追责提供了必要维权手段,客观上起到了保护消费者权益的作用。在适用过程中,应该对网站施行“过错推定”责任,要求其主动承担保护的义务。第三,明确网站责任。按照我国《侵权责任法》第三十六条的规定,网站承担的是“避风港”规则,即只有在受害人提醒侵权之

时,网站才负有采取必要措施的义务。如果按此规定,消费维权可能只能是“事后”维权,不利于消费者权益保护。现在不少团购网站把实物类产品直接交给供货方发货,根本没有尽到审查商家资质的义务。《意见》明确了网站具有审查商家资质的义务,这就将那些放任不良商家进入的网站对侵害消费者的行为承担“自己责任”,消费者不必事先通知网站侵权事实,就可以直接诉请网站承担责任。这在客观上使得“事后维权”转变成“未雨绸缪”。在适用过程中,要注意协调《意见》和《侵权责任法》之间的适用关系,既不能缩小网站责任,也不能无限扩大网站责任。应以适用《侵权责任法》作为解决民事消费纠纷的基本法律,以《意见》作为行政执法的基本依据。“我觉得关键还是要加大执行力度,最近工商系统在全国范围内开展针对合同违法行为的专项整治行动,团购中的个别突出问题应该进行关注,比如过期不退等霸王条款。另外,引导企业规范运营,比如建立诚信名单,进行信用评级,采取政策优惠措施激励企业。总体而言,通过疏堵结合整治行业乱象。”赵占领告诉记者。

专利拍卖招商公告

受权利人委托,北京金槌宝成国际拍卖有限公司将对“一种不间断输出动力的齿轮变速装置(201110386582.8)”专利的排他实施许可权进行拍卖。

本发明提供了一种动力传递效率高、不间断输出动力的齿轮变速装置。该装置的特点在于完全区别于现有齿轮变速器普遍使用的单通道动力传输结

构,创造性地采用了两通道的齿轮动力传输结构,可在不卸载情况下进行不同档位的切换,且结构简单,仅用两个拨叉操控装置即可实现七前速或五前速加一倒档的换档功能。

详情可查阅我公司网站 www.jbcpcm.com,或致电 010-57110083索取详细资料。