

老罗帮你忙 1380 1898568



新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

千品网关闭 会员难讨账户余款

律师 涉及金额总数可能较大 商家有诈骗嫌疑

日前,多位消费者致电青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线电话称,千品网关闭后,账户内所剩余款不能退还。记者致电千品网官方客服电话,已无人接听,官方网站也已停止服务。律师指出,一般团购客户账户余额不多的情况下,单个维权成本还要高过账户余额,相关政府职能部门应牵头帮助消费者维权,而网站若不发告示就突然关闭,如同售预付费卡实体店,有诈骗之嫌。而记者调查发现,新《消法》虽对网购退货作过相关说明,但在退款上,尚没有明确应该退到网上账户还是消费者个人银行账号上。 青年报记者 罗水元



千品网目前已停止服务。

青年报记者 吴恺 摄

千品网突然关闭 多名会员余款 消失”

消费者叶女士曾是千品网的会员,2012年就通过千品网,以网上银行支付形式购买了188元商品,因故未使用后,获准退款,但退款没有打到她的付款银行账号上,而是退到了她在千品网上的账户。2013年12月,她准备再用这笔账户款在千品网上购买东西时,发现账户已被千品网冻结。投诉后,千品网虽然同意“解冻”,但一直未付诸行动,之后,她提出了退款要求。

“他们听说我要退款后,没有反对,说 I 上传身份证复印件15个工作日后,就可以给我退款,但是,我上传了身份证复印件后,一直催,他们却一直没有退。”最近发现千品网关闭后,叶女士觉得“非常非常可恶”,不知道他们收到我的身份证复印件后,会不会去派其他

方面用途,早知这样,我就不传身份证复印件了。

与叶女士不同的是,另一消费者刘女士相对谨慎,一般情况下, she 会把账户余款用掉清零。但是,去年10月,一笔100元购物不满意获退款后,没有及时用掉。“我当时要求他们退到我的银行卡账户,他们说网站在重新整顿,暂时不能那样操作,当时,我感觉这就像实体店重新装修一样,属于正常现象,没想到,‘整顿’后,网站竟然关掉了,我的钱也没有退回来。”刘女士说,她有一种上当受骗感觉,“他们‘整顿’时如果就有了关闭的想法,就应该提早通知我们一下,让我们至少有个心理准备——如果我知道他们真的要关了,我就会提早把余款全部用来买东西,也不至于现在要不回来。”

关闭前愿意退款 退款只退到网上账户

而早在今年1月,青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者就接到蒋先生等千品网会员投诉,他们反映的问题均涉及自己在千品网上账户,但是,只有蒋先生提出将款项退到自己在千品网上账户的要求得到解决,其他要求将款项退到自己银行卡账号内的要求均没有解决。

蒋先生当时称,自己人在上海,但账户内的78元被莫名购买了两张在济南的蛋糕现金券,他要求将该笔款项退至其在千品网上账户内。记者反映至千品网后,对方辩称因蒋先生账户被盗用所致,并称网站接下来会采取措施保护会员账

户,随后便将78元退到了蒋先生在千品网上的账户内。

而对于叶女士等人要求将其在千品网上的账户“解冻”或是将账户内余款退至银行账号时,千品网客服虽然口头答应,但一直没有付诸实际行动。接到投诉后,记者再登录千品网时,网上便弹出了有关“公告”,要求会员将投诉问题或建议通过电话或电子邮件形式反映至千品网,记者拨打“公告”中所留的400电话,前期有人接,但后期一直无人接听。4月1日,记者再登录千品网官方网站时,得到的结果是:本站已停止服务。

[律师说法]

应提前告知会员 否则涉嫌“圈钱”诈骗

上海海朋律师事务所徐亦律师认为,团购网站收到消费者款项后,就与消费者达成了一种合同关系,若网站能正常经营,即使消费者的钱款“存”在其网站账户上,看似没有实际消费,但只要买,仍可以随时“提货”。

对于网站关闭的善后处理,徐亦律师认为,如果网站关闭前还有钱款,就应该退给消费者;如果网站关闭时已没有钱款,或处于负债经营状态,应该按法律规定启动破产程序。而团购网站会员,作为一种网络消费者,拥有知情权,网站如果行将关闭,应该提前在网上作醒目提醒,以备消费者采取相应对策,及时消费或转好账户内余款。

只是,团购网站的产品,价格相对不是很贵,消费者存在团购网站账户内的钱款,一般也不会太多,余款则会更少。在这种情况下,消费者若以一个个单体向团购网站维权,维权成本可能会比消费者原来存在网站账户内的余额还高,

届时,维权效果可能得不偿失。为了维护消费者权益,徐亦律师建议,相应政府职能部门应该牵头维护消费者权益,帮助消费者追回其账户余额。

徐亦律师提醒,与以往美容店广售会员卡后一夜间“关门大吉”一样,团购网站也“圈”着会员账户余额,虽然其涉及每个消费者的钱款不多,但因数量大,而且,这种数量,因网络原因,对不特定消费者的量比实体店更大,涉嫌“圈钱”的数额将更大,若不发任何告示或通知,就关闭网站,有诈骗嫌疑。

记者注意到,今年3月15日正式实施的新《消法》,专门增加了涉及网络购物的条款,如第二十五条规定,消费者通过网络购买的商品,除消费者定作、鲜活易腐、音像制品、数字化商品等外,均可以在七天内无理由退货,“经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款”。多为律师曾在接受本报采访时表示,退款应当“原路退回”。

南翔高科技园区

庆祝高科商务中心落成

交通便捷设施齐全

- 入驻优质企业租金全免
- 文化信息类企业享受特殊扶持政策

市区办事处

曹杨路930号A楼402室 62255191 58875748 62459097
54246800 52662830 62593112

逸仙路520号6幢103室 55396206

公司总部地址:上海沪宜公路1188号 招商热线:021-69120222,69121700

智慧西虹桥 商贸新枢纽

上海西虹桥创业服务有限公司

现代服务业企业、企业总部理想办公商务区

享受优惠产业政策,企业开业注册登记提供一门式服务

地址:上海市青浦区徐民路800号 邮编:201702

招商热线: 021-59888096