

团购好实惠,当心 限制条款 微店美食真诱人,下单容易维权难

微店微消费 还需睁大眼

记者 陈成成 通讯员 郑蓓蕾 金明 杨翔

现如今,市民的生活和网络紧密相连。吃饭、看电影、去KTV唱歌……很多人都选择“先团购再消费”;甜品、卤味、私房菜……微友、微店晒出的私房美食照惹人垂涎,即使价格不菲,也照样热销。然而,随着团购的兴起,引发的消费纠纷成为消费投诉的新热点,自制美食微信销售火爆的背后,却存在着无证经营、无食品安全监管、消费者难以维权等隐患。这些问题,你一定要当心!

网上团购虽实惠 忽视细则易吃亏



案例1:节假日不能使用团购券?

上个月,市民吴先生在某团购网上低价购买了一张塘下某KTV团购券,并支付款项。当天正好是周六,吴先生就和朋友到该KTV,并出示该券,却被告知该券在节假日不能使用。吴先生认为“节假日不能使用”的说明未在网上告知,不合理,随即向12315投诉。

市市场监督管理局接到投诉后,立即联系了该团购网、KTV和吴先生了

解情况。经了解,由于该团购网与商家未达成一致,致使吴先生在使用团购券时遇到阻碍。

执法人员说,双方在未协商一致的情况下,就在网络上公开促销活动,却不能保障消费者顺利享受促销内容,存在诱导消费的现象。最终经调解,KTV与吴先生各让一步,对吴先生当日消费款予以打折。该纠纷得以解决。

案例2:使用团购券必须提前预约?

上月底,12315接到消费者张先生的投诉,称其在某团购网上拍下安阳街道某酒店的住宿团购券,标价为139元,团购价格为109元。当他到酒店办理入住手续出示该券时,被告知没有提前预约不得使用团购券入

住,张先生需以原价入住。张先生认为,团购时没有说明使用团购券要提前预约,酒店的说法不合理。

接到投诉后,执法人员马上介入调查。经调解,酒店同意张先生使用团购券入住。

案例3:团购券必须在两天内使用?

日前,消费者林小姐在一家团购网上“团”了2张市区某电影院电影兑换券。当她去兑换时,前台人员说,必须是2天内才能兑换成电影票,而林小姐的团

购券已经超过2天,无法兑换电影票。林小姐认为不合理,向12315投诉。

经执法人员调解,电影院答应随时可以兑换。

调查:团购降价格,品质是否也跟着降?

市民张小姐是团购达人,无论是出去吃饭,还是美容美发,她一定会事先看看有没有团购。她告诉记者:“团购的确给我省下了不少钱,但团购的商家品质参差不齐,有的团购是真正的实惠,有的服务则是大打折扣,得看商家是否讲诚信。如果商家只是为了吸引消费者前去消费,而忽略了品质,那势必会损害商家的信誉和形象,也达不到促销的目的,再优

惠的价格也抵不过消费者的口碑。”

市民黄先生也表示,他曾跟风团购了几次,却发现服务质量和团购商品分量也跟着价钱一起下降了。“我曾团购过一份两人套餐,原价是300多元,团购价100多元,但分量和单点有很大的区别,明显不够两人吃。”黄先生坦言,经历过几次不愉快的团购后,他对团购网的热情就下降了,“如果品质也跟着价格下降,那还有什么意思呢?”

提醒 团购前一定要逐条看清条款

“前两年没有团购方面的投诉,去年开始此类投诉逐渐增多,现在已经成为消费投诉中的一大类。一旦发生团购纠纷,消费者往往十分被动,因为这是一种提前预付的模式,消费者在消费之前常常已将钱支付了。”市市场监督管理局12315投诉热线一位工作人员说。

市场监管部门提醒消费者,团购之前一定要逐条看清团购的条款,最好能打个电话,了解一下商家的情况,在得到满意的答复时才付款。

为了确保安全,消费者在选择团

购获取优惠价格的同时,选择团购平台也应该谨慎小心,应选择专业、信誉高的平台发起团购或参加团购,提高网购安全系数,同时团购产品的质量及售后服务也能有所保障。

此外,消费者参与团购应多查看网站和商家的资质和信用度,弄清楚商品和服务内容,特别是一些带有限定条件的细则必须看清楚,对一些消费内容模糊、宣传上含有歧义的,应尽量少选择或不选择,或拨打电话进一步确认。保存好交易中的电子信息,发生侵权及时申诉,确保合法权益不受侵害。

自制美食走俏朋友圈 监管空白购买需谨慎

自制食品微信朋友圈走俏,安全难保障

“我经常从微店买蛋糕吃。”市民张女士表示,她的微信关注了好几家蛋糕店,基本每周都要买。“我觉得口感要比实体店里的,而且都是当天制作,应该更新鲜吧。”张女士说。

像张女士这样喜欢自制食品的不乏少数。有过多次购买朋友圈里自制食品经历的高小姐告诉记者,自制食品一般宣传得很好,比如蛋糕,会说原材料是进口的,没有反式脂肪酸,食物图片也很诱人,手工制作的食品也都会晒出制作步骤。“看着就感觉放心。”高小姐说。

在家里做的食品一定安全吗?记者电话采访了一位销售蛋糕的微店店主。店主称,选用的原材料都是最新鲜的,无任何添加剂。当记者问及是否有生产卫生许可证时,店主称,蛋糕是做给自己吃的,如果微店有订单,就

会多做一点,质量有保证,可以放心食用。

另一家经营蛋糕的微店店主也表示,蛋糕都是自己在家纯手工制作的,保证安全、绿色、卫生,现在销量挺火,每天能卖出十多个。

据了解,在微信朋友圈里卖私房美食的大都是年轻女士,且大部分人都是从兴趣发展而来,顾客也多为亲戚、朋友、同事等熟人。相较于实体店或者淘宝网,微店的运营成本小,通过微信留言下订单,然后“一手交钱,一手交货”,通常都是同城交易,操作难度也很小。然而,这类销售自制食品的微店基本都没有办理卫生许可证、食品流通许可证,甚至没有营业执照,原材料的进货渠道、烹制的卫生条件、食品的保鲜都无从得知,这也增加了微店销售食品的安全隐患。

微店卖食品监管存空白,维权挺困难

记者从市市场监督管理局了解到,对于利用网络在微信朋友圈销售自制食品这一块,目前监管难度较大。由于微店没有营业执照,微信上的买卖双方属于私下交易,即使出现了问题,也很难通过相关部门维权。

市场监管部门提醒市民,通过网络

购买私房美食还需谨慎,不要盲目跟风,尽量在实体店或经过相关部门审核的店铺消费,保障自身权利。市民通过微信进行消费遇到问题,如果对方有真实的公司名称、具体地址,维权投诉相对还会顺利一些。如果只是个人之间的买卖,那就属于私人交易,难以得到消保法的保护。



网上订餐图文不符可投诉

中式炒菜、西式快餐、炸鸡汉堡、日韩料理……打开一些手机订餐软件页面,里面可供选择的美食很丰富,优惠活动也不少,动动手指就可以吃到美味佳肴。不过,订餐软件因参与方较为多元化,且涉及食品卫生安全等问题,消费盲区多,时有纠纷发生。

市市场监督管理局曾接到一位市民的投诉。她称,通过手机某外卖软件在安阳街道某披萨店买了一个8寸的披萨,直径26厘米,价格35元。但披萨送到后,她感觉跟往常买的8寸不太一样,拿尺子一量,直径只有18厘米,也就是6寸的规格。她猜测可能是送错了,马上联系商家。但店家表示送过去的就是8寸披萨。消费者认为该店存在欺诈消费者行为,对披萨进行对比并拍照留据。

执法人员接到投诉后立即介入调查,经现场检查发现,该店已经关门并张贴转让告示。随后执法人员多次联系店主,最终消费者获赠100元。

当线下餐馆“走”到线上,卫生状况、食品质量方面难免存在盲区。市场监管部门提醒,网上订餐网站或软件的经营者有责任对餐馆进行审查,要保证注册的商户上传食品照片的真实性、店内的卫生情况。商户有义务向消费者告知真实的相关信息。客户网评是消费者自身用餐的感受,它可以为其他消费者提供购买引导,商家不得以虚假的好评欺骗消费者。消费者应尽量选择好评率高、有实体店的餐饮服务单位订餐,还要注意保存订餐及消费凭证,以便消费维权,一旦权益受到损害要及时投诉。