

# 瑞安团 网址打不开 退不了款 联系不到 瑞安人自己的团购网，坑了瑞安自己人？ 瑞安团 服务器遭攻击在抢修 如需退款 联系 66889118

■记者 黄君君 通讯员 潘虹/文 记者 孙囡/图

如今，不少年轻人的“吃喝玩乐”离不开各大团购网站。走在路上，不少商家的玻璃窗上也被各式团购网站的广告给占据了。可在两年前，瑞安人想要团购，首先想到的还是瑞安本土品牌——号称“瑞安人自己的团购网”的“瑞安团购网”（以下简称“瑞安团”）。

“‘瑞安团’是不是倒闭了？网站打不开好久了，账户里还有钱没消费呢！”“还有100多元在‘瑞安团’里，怎么办，到哪里退？”……从今年2月开始，有关“瑞安团”网站打不开的投诉越来越多。不少人发现，原先账户里的余额无法申请退款，商家也一时联系不上。

一石激起千层浪。20多名“瑞安团”消费者自发组成“团购网受害者qq群”，市场监管部门也陆续接到多起投诉。“瑞安团”到底怎么啦？消费者的余额还能退还吗？昨日，“瑞安团”负责人在接受记者采访时解释说，因服务器遭到攻击正在抢修，目前大部分消费者的款项已退还。

## 网站突然关闭 消费者退款无门

3月22日上午，网友“CC”收到了来自“瑞安团”的退款714.4元。这场历时近一个月的维权风波终于停歇。

过完农历新年，“CC”就发现“瑞安团”的网址打不开了。2015年夏天，她在“瑞安团”团购了一个套餐，因尚未消费，752元的退款全部进了她的“瑞安团”账户里。

网址打不开，就意味着账户里的余额打水漂。着急之下，“CC”在网络上搜索相关信息，发现很多人跟她有同样的遭遇。在“CC”所加的“团购网受害者”qq群里，共有28名有着相同经历的消费者。

网友“猪小欣”比“CC”更早发现“瑞安团”网址打不开，但当时并没有引起她的警惕。“我过年前就发现‘瑞安团’网址

打不开了，因为快过年了，我想也许是网站维护，可是年后发现还是打不开。”“猪小欣”说，“完全没有有任何提示就关闭网站，我刚开始打客服电话一直打不通，投诉了很多地方也都没有地方能解决，感觉非常气愤。”

直到“团购网受害者”qq群里有网友告诉“CC”“瑞安团”客服qq号，她才看到了退款的希望。然而，起初“瑞安团”客服并没有回复。“qq客服就没见它在线过，我开始联系都没人回复。”“CC”说，直到两三天后，才有回复说需要10个工作日处理。

“我的两个账户加起来有100多元，钱不多，但总觉得心里不舒服。当时QQ、电话都联系不上对方。”市民陈明星说。

## 市场监管接到多起投诉 大部分人已收到退款

在这些要求退款的市民中，最少的金额几十元，最大的金额近千元。记者了解到，“瑞安团”所产生的退款并不是直接打到消费者的支付宝或者银行账户，而是留在网站所设立的账户里。消费者可以选择下次消费，也可以直接提现，但提现需要收取一定的费用。因为金额较小，大部分人会选择将退款留在账户内，等下次团购时再使用。

近段时间以来，市市场监督管理局12315申诉举报中心接到了很多有关“瑞安团”的类似投诉，也受理了多个案件，主要交由市市场监督管理局玉海所负责处理。

市市场监督管理局玉海所副所长杜晓隆介绍，自今年2月底以来，就陆续

接到了有关“瑞安团”的投诉，有消费者投诉因网站关闭不能退款的，也有店家在“瑞安团”上打广告却遭遇网站关闭的。

“我们接到投诉后立即联系双方了解情况，经营方称服务器受到黑客攻击，短期内无法修复。用户若要通过网站自行转账只有等到服务器修好以后。由于存在不确定因素，我们就建议消费者先行申请退款，消费者可以向我们索要商家联系方式，联系商家退款，也可将有关信息交于我们，统一向商家退款。”杜晓隆说。对于此类案件，市监部门会积极介入调查，组织调解，维护消费者合法权益。消费者也可选择通过司法途径进行维权。”

## 网站被黑 正在抢修

记者打开“瑞安团”网址发现，原先琳琅满目的商品已不见了踪影，只剩下“网站被黑，技术人员正在全力排查，给您带来不便敬请谅解！”

随后，记者联系上了“瑞安团”的负责人卓经理。面对此次退款风波，他颇感无奈。“过年前我们的服务器被黑客攻击了，里面的数据全部弄没有了。”卓经理说，“我们要是想‘跑路’早跑了，最近都在忙着给用户退款。”

据他介绍，“瑞安团”的服务器经常性遭到莫名的攻击。“以前都是‘小打小

闹’，被黑了之后技术员也能很快恢复过来。这一次特别严重，我们遇到了技术瓶颈，技术员解决不了问题，现在正在请北京的公司帮忙修复，这几天会尽快修复。”卓经理说。

为何有一段时间联系不上？卓经理解释说：“大年二十九到初十放假没有上班，再加上我们原先的地址搬迁了，电话接不通。”

卓经理介绍，此次退款涉及到消费者共有23人，大部分已经成功退款，总金额在几千元。“只要告诉我们用户名、手机号、购买产品名称、支付宝或者银行卡就可以了。因为现在数据库里的信息不健全，所以只能一一比对，花费的时间比较长，一般需要10个工作日。如果消费者需要退款，可以在上班时拨打联系电话66889118，都可以打通。”



商家的玻璃窗上被各式团购网站的广告占据

## 大团进入 本土品牌受冲击

前几年，大街小巷都可以看到绿色的“瑞安团”标志。不少瑞安商家和瑞安人正是从“瑞安团”加入到互联网团购大潮中的。但从去年以来，“外来团购大军”进入瑞安市场后，本土品牌受到了猛烈冲击。

位于安阳路上的一家美发店负责人十分意外“瑞安团”的突然“关闭”。“我们第一个加入的团购网就是‘瑞安团’，一直都保持着合作。直到有一天有个客人的验证码验证不了，才知道网站打不开了。”店长李女士说，最巅峰时期每天都有一两个客人拿着“瑞安团”的团购来消费，“现在已

经很久没有客人是从‘瑞安团’过来的，基本上是从其他团购网过来。”

“瑞安团”的衰退大概从2014年年底开始。据了解，从2010年开始创办，几年间“瑞安团”一直保持着高速增长，累计注册用户超过10万人，合作商家超千家。然而，自2014年下半年，随着“美团”等大团的进入，“瑞安团”受到了猛烈的冲击。

卓经理正在考虑“瑞安团”的转型升级问题。“具体如何转型升级还在思考，但‘瑞安团’肯定会尽快恢复上线。希望大家对本土互联网品牌多多支持。”卓经理说。

## 存款预付 你得知道这些

“瑞安团”事件并非首例。近年来，我市也频频出现类似现象。

据杜晓隆介绍，余额留在账户里再消费，相当于预付卡消费。在消费问题频发的预付卡业务中，消费者需要注意以下4个方面：

1、在办理预付前要查验商家的经营

资格，尽量选择规模较大、证照齐全、信誉度高的商家；2、不要轻信商家的口头承诺，最好签订书面合同；3、办理预付后一定要向商家索要票据，并妥善保存相关证据；4、若发现经营者余额不退、承诺服务缩水、“玩失踪”等应及时投诉和配合有关部门调查取证。

## 遇问题请赶紧 吱一声

金行哲

近期不少市民发现瑞安团的网站进不去了，余额无法提现，无法联系，无处了解情况，一度引发紧张氛围。事后，瑞安团解释为网站被黑所致。

笔者相信，瑞安团此次遇到问题，并非要赖掉瑞安自己的钱，也可能存在其他的实际困难，而非故意失联。但从消费者的知情权来说，商家在发生异常变动时，应当主动在第一时间联系消费者或将相关信息通过各个渠道告知，让消费者明

明白白，而不等待消费者上门投诉后，才被动解释，且姗姗来迟。

有道是业无信不兴。让消费者有知情权也是商家诚信经营的重要组成部分，这不仅关系到消费者的权益，也事关商家自身的形象和声誉、市场竞争力和可持续发展能力，甚至事关其生死存亡。

在外来冲击中更是生存维艰，瑞安本土品牌创立来之不易，要引以为戒，且行且珍惜。

记者调查