



商业观察

据国内权威团购导航与团购数据中心领团网近日发布的《2011中国团购市场报告》显示,2011年团购市场以8倍以上的速度增长,为消费者节省282亿元,以抵抗高企的CPI。聚划算数据也显示,2011年总共为消费者节省了110.5亿元,其中,为浙江、江苏、广东三省消费者节省金额超十亿。与淘宝网购物时间相比,平均为每个用户节约了432分钟,折合7.2小时,共有1083万人购买过聚划算的产品,则共省时高达8901.4年。

共节省282亿元,平均节约购物时间7.2小时 省钱却投诉缠身

投诉比2010年增九倍

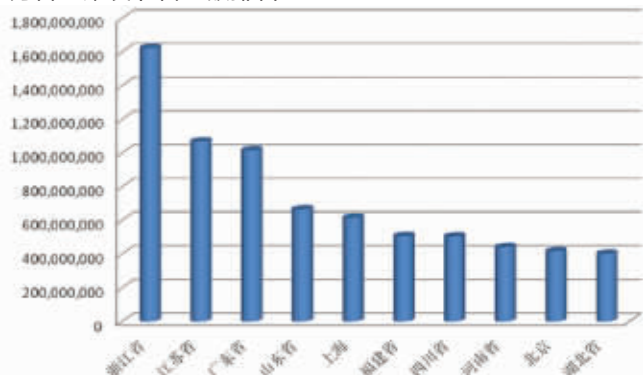
网络图案多带来的不仅仅是高消费,还伴随着高投诉。根据第三方独立团购导航网站团800日前发布的《2011年度中国团购行业数据统计报告》显示,2011年团购用户在团800团购投诉区发布投诉帖共计11483条,相当于2010年全年投诉量的10倍。高朋网、窝窝团、嘀嗒团、糯米团、拉手网、大众点评团、58团购、聚划算、赶集团、24券等知名团购网站均是消费者投诉热点,而网络诈骗、退款退货、售后服务、货不对板等一直是投诉的主要问题。

对此问题,中国电子商务法律权威专家阿拉木斯表示,虽然面对这么多的风险,但团购本身

是得到了市场的肯定的,是有利于消费者的,也有利于商家省掉大量的广告支出,是互联网商业模式创新的产物,但其要想取得进一步的发展,突破目前的发展瓶颈,挤出资本泡沫和其身上缠绕的光环,还其本来面目,并需要产业和相关方实实在在地做出更多的努力和改进。

北京互帮国际技术有限公司联合创始人、执行副总裁马旗认为,团购服务商可以集中精力和资源做好团品组织、质量监控和服务协调等环节,营销平台责任在于为团购服务商和商家提供一个最易进入、最简运营、最大效果、最高安全和最优诚信的平台。

为各地聚友节省金额排名



工商总局拟出手6大狠招

为规范网络团购市场经营秩序,国家工商行政管理总局出台了《关于加强网络团购经营活动管理的意见》。这一意见有哪些重点值得关注?

意见1 网站主页须公开执照信息

意见明确规定,团购网站经营者应当依法办理工商登记注册并领取营业执照,并在其网站主页面醒目位置公开有营业执照登载的信息或其营业执照的电子链接标识。

工商总局提醒消费者,在进行网络团购时,应注意查询上述信息,发现问题切勿交易,并向工商部门举报。对无照经营的,工商部门将予以查处和取缔,并提请通信管理部门关闭网站。

意见2 团购网站要做“把关人”

意见规定,团购网站经营者应当对申请通过其网站销售商品或服务的供应者主体身份和经营资格进行审查和登记,建立登记档案并定期核实更新,不得为无营业执照的供应者提供服务。

此外,团购网站经营者还应当对团购商品或服务项目进行严格的事前审核备案,考查确认商品库存、服务细则等关键因素,以保障

团购商品或服务的质量,并防止出现虚高报价。

意见3 不得以“霸王合同”推责

目前,不订立合同、合同不规范或不公平合同格式条款大量存在,是造成网络团购纠纷频频发生的重要原因之一。

为此,意见规定,团购网站经营者应当以合同形式明确与团购商品(服务)供应者、消费者之间的权利、义务和责任。同时,不得以电子合同格式条款等方式作出对消费者不公平、不合理,减轻、免除经营者义务、责任或者排除、限制消费者主要权利的规定。工商总局要求各地,要坚决查处“霸王合同”。

意见4 不得泄露消费者个人信息

意见规定,团购网站经营者应当建立信息安全保护制度,采取必要措施保护涉及团购商品(服务)供应者商业秘密或者消费者个人信息的数据资料信息的安全。

非经交易当事人同意,团购网站经营者不得向任何第三方公开、披露、转让、出售交易当事人名单、交易记录等涉及团购商品(服务)供应者商业秘密或者消费者个人信息的数据。

意见5 消费者拥有退货、退款权

“售后服务难”是团购网站消费投诉的“重灾区”。针对这一问题,意见规定,消费者要求团购网站经营者出具购货凭证或者服务单据的,经营者应当出具。只有征得消费者同意的,方可以电子化形式出具。

团购网站经营者不得排除消费者依法拥有的退货、退款等权利。特别是针对“预支付团购产品过期退款难”这一投诉热点问题,意见明确规定,团购网站经营者不得设定过期未消费预付款不退或者限定款项只能退回网站账户等限制。

意见6 禁欺骗性秒杀、抽奖促销

当前,团购网站经营者经常会开展最低价、秒杀、抽奖等促销活动,用以吸引消费者前来选购,但其中也存在一些消费陷阱。有的交货时以次充好,有的额外多收费用,有的甚至拒不交货。

对此,意见明确规定,禁止欺骗性有奖销售行为,并鼓励团购网站经营者引入第三方公正机构对各类促销活动进行监督,以保障促销活动的公平、公正。

快报记者 何冬蕾综合报道

河西新概念 金盛新龙江
 金盛百货龙江店(原博桥大市场) 重装 升级
 时间: 2012年3月16日起

一件不留

清仓歇业大甩卖

全场商品 1折起

- 负一楼: 家具、工艺品、花卉
- 一楼: 珠宝首饰、喜庆婚庆、喜铺、食品、日用百货、办公文教、五金水暖、洁具
- 二楼: 针织、箱包、鞋、羊绒、窗帘、眼镜
- 三楼: 服装、床上用品、童装、儿童玩具

金盛百货 JINSHENG MARKET 南京·龙江店

地址: 金盛百货龙江店 江东北路382号 咨询电话: 025-51806263

乘车路线: 乘144路、18路、39路、803路、811路到龙江北路(博桥百货市场)下; 32路、43路、73路、134路、150路、170路、204路、57路、91路到龙江花园下