

分享

6

2

2

☆

专题

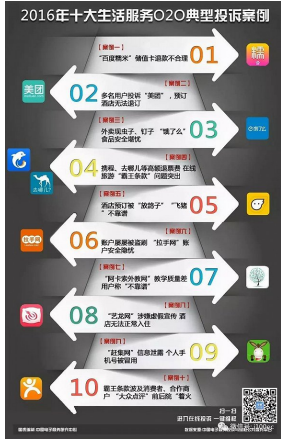
2016十大生活服务O2O典型投诉案例

榜单将入选2017年3.15颁奖台的《2016年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》。

电子商务研究中心 · 2017/01/22 10:37 阅读量: 40720 评论: 5

O2O

2016年，国内知名第三方电商维权平台“中国电子商务投诉与维权公共服务平台”(<http://www.100ec.cn/zl315/>)收到了大量用户对生活服务O2O各平台的投诉。据大数据统计显示，百度糯米储值卡退款不合理、美团预订酒店无法退订、饿了么外卖虫子、去哪儿高额退票费、预订酒店被飞猪放鸽子、拉子网账户被盗刷、阿卡索外教网不靠谱、艺龙网虚假宣传、赶集网信息泄露、大众点评强制消费入选“2016年度十大生活服务O2O典型投诉案例”。榜单将入选2017年3.15颁奖台的《2016年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》。



(点击查看高清图)

【案例一】“百度糯米”储值卡退款不合理

周先生在百度糯米购买一张冰城市吧储值卡，订单号为50001437930，原8月16日到期。但在使用时客户端显示11月16日到期，但10月16日以过期为由，系统自动进行退款，但退款是0，网站说不能按比例退，不予退款。



专家点评：中国电子商务研究中心法律权益部助理分析称刘洁建议，对于此类事件，可与商家协商处理，如协商失败，可进行诉讼。《侵害消费者权益行为处罚办法》中关于预付卡发行和退款有明确规定，该办法明确规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当与消费者明确约定责任、义务等内容。

【案例二】多名用户投诉“美团”，预订酒店无法退订

2016年，美团因酒店预订问题遭大量投诉。丁女士10月19日在美团下单预订汉庭酒店当日入住，订单号为471648777。因临时有事，当天取消订单，并发送邮件。但美团客服电话回复订单不退款，原因是与商家协商未能达成一致。经过多次与美团客户和商家协商，双方互相推脱责任。其主要原因是因为美团客服于19日晚没有及时通知商家，导致订单纠纷。



专家点评：中国电子商务研究中心法律权益部助理分析称刘洁认为，根据《消费者权益保护法》第44条，消费者通过第三方在线旅游平台购买商品或服务接受服务。一旦其合法权益受到损害，根据合同的相对性原则可以向销售者、服务者要求赔偿。但如果网络交易平台提供者没有更有利于消费者的承诺，应当履行承诺，否则应当承担相应责任。若协商不成，游客可以向旅游监管部门、消协及“旅游报”等官方、民间机构投诉反映，也可以向法院起诉。

【案例三】外卖虫子、钉子“饿了么”食品安全问题

2016年，饿了么食品安全问题突出。曾多次被媒体报道“黑外卖”，且消费者投诉在外卖中吃出虫子、钉子等。周先生在饿了么订餐，订单号为101421596447658474。点的火腿肉丝盖饭，吃到一半发现有一只虫子与肉丝粘连。相当恶心，虫子种类未知，是否有传染及其他隐性伤害未知，联系客服一致回复会有专人处理，但近无人跟进。



专家点评：中国电子商务研究中心法律权益部助理分析称刘洁认为，网络外卖订餐服务涉及环节较多，但是最重要的是保障消费者的食品安全。建议政府相关部门建立联合执法协调机制，强化对平台和商家在资质审核、服务提供、消费者个人信息保护等方面的监督管理。对于平台和商家违反相关法律法规的行为进行严厉查处，督促企业诚实守信，依法经营，保障网络外卖订餐消费者的合法权益。

【案例四】携程、去哪儿网高额退票费 在线旅游“霸王条款”问题突出

2016年，携程、去哪儿网、同程网、飞猪等在在线旅游网站相继被曝高额退票费行业潜规则。曲女士6月份在去哪儿网预订了10月9日青岛飞北京的机票，订单号：330845321596。10月3日被告知航班取消，便立刻联系客服。几经周折终于做了非自愿退票退款处理。由于是非自愿退票，客服称不得向任何单位、企业退款。10月18日余女士向携程、去哪儿网投诉，携程网信息泄露，大众点评强制消费入选“2016年度十大生活服务O2O典型投诉案例”。榜单将入选2017年3.15颁奖台的《2016年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》。



推荐阅读



11岁男孩骑共享单车被撞身亡 家属起诉ofo要求更换密码锁



特赦普京停中情局对叙反对派的支持



中国首富的难处与困境



人人乐转型艰难 业绩再次陷入亏损



女性运动内衣之炫



富力能真正买到便宜吗



日本警方逮捕中国籍电信诈骗案嫌犯 已通知受害者家属



重组标的两度变身未果 天目药业逆袭之难



你可能喜欢



计划一次难忘的美国之旅



480元起 巴厘岛5日亲子私家团



生命不息 购物不止 美国4个有趣的购物中心



¥3,980起 桂林Cub Med酒店4天3晚一价全含自由行 独家两送



by Teboda



专家点评：中国电子商务研究中心法律权益部助理分析师刘洁雷认为，针对退款难的问题，《侵害消费者权益行为处罚办法》规定，对退款无力的行为，要依照有利于消费者的计算方式新保退款金额。同时，经营者对消费者提出的合理退款要求，明确表示不予退款的，或者自消费者提出退款要求之日起超过十五日未退款的，视为无理拒绝或拖延。工商部门可以根据情节严重程度对经营者进行处罚。

【案例五】酒店预订被“放鸽子”“飞猪”不靠谱

吕先生12月10日从飞猪订一酒店，订单号为280858149406196。平台短信通知说订单成功，但商家却告知房间已满没有房间可以入住，并表示可以联系网站全额退款。但飞猪表示退款只能和多家供应商协商一致同意后才能，并以此为由拒绝了退款请求。

专家点评：中国电子商务研究中心法律权益部助理分析师刘洁雷认为，消费者如果有支付保证金的行为，那么就表示合同已经有效生成，消费者已经履行了相关义务，只要有交易行为，商家就应被履行责任。由于无法预知酒店网站会出现差池，消费者在网上订下订单后，务必打电话联系商家预订的酒店，询问是否还有房间，如果发生下订单却无房的情况，要将订单、短信等信息保留好，藉此作为向消协、媒体等投诉的证据。

【案例六】账户屡屡被盗刷“拉手网”账户安全隐患

2016年，拉手网因账户被盗刷遭消费者投诉，有用户表示此前在拉手网账户有退款，并确认到账，但再打开拉手网账户才发现绑定手机机已经被更改，并且10月1日被莫名消费356元，期间没有收到任何提示。



专家点评：中国电子商务研究中心法律权益部助理分析师刘洁雷表示，通过预付资金、电商网站和用户之间实际形成了合同关系，一旦出现盗刷问题，网站要进行赔偿。

【案例七】“阿卡索外教网”教学质量差 用户称“不靠谱”

郑先生生阿卡索外教网上学习，订单号为4179827，阿卡索教学质量太差，老师经常无照缺课，浪费消费者时间，申请退款也不同意，实在无法忍受，一再让客服推荐靠谱点老师，但客服推荐的要么是没课的老师，要么就是不靠谱，不是网络就是无照缺课，而且客服质量也非常差。

专家点评：中国电子商务研究中心法律权益部助理分析师刘洁雷认为，网络教学交互性差，在时间和空间上难以同步，质量也难以保证，消费者如属此类问题，应保存证据，以便与平台进行沟通，同时，消费者在与客服的沟通中，应该以此类尊重为基础，针对相关问题进行清晰有效的表达，实在理解不了，可考虑进行投诉。

【案例八】“艺龙网”涉嫌虚假宣传 酒店无法正常入住

徐女士6月22日在艺龙网预定厦门大学世茂海峡双子塔海景公寓，网站上显示可以入住5人，订单号为376356854，6月27日放艺龙得知公寓内只有2张床，5人无法正常入住，故立即要求加床或取消预定，艺龙网复不可加床不可取消。

专家点评：中国电子商务研究中心法律权益部助理分析师刘洁雷认为，《消费者权益保护法》规定，经营者应当向消费者提供有关商品或服务服务的真实信息，不得作引人误解的虚假宣传，《反不正当竞争法》规定，经营者不得利用广告或者其他方法，对商品的质量、制作成分、性能、用途、生产者、有效期限、产地等作引人误解的虚假宣传，《广告法》也明确规定，广告不得含有虚假的内容，不得欺骗和误导消费者。

【案例九】“赶集网”信息泄露 个人手机号被冒用

虞先生称赶集网个人手机号被冒用，且不能通过网站上的“手机号被冒用”功能进行查找删除，联系客服一直未进行处理，每天有电话进来询问房屋租赁情况，甚至晚上睡觉时也有接到，对工作和生活带来麻烦。

专家点评：中国电子商务研究中心法律权益部助理分析师刘洁雷认为，信息泄露几乎是当下电商市场的通病，而信息泄露中受害最大的是被动的消费者。《中国网民权益保护调查报告2016》显示，4.8亿网购用户，过半网购过程中遭遇个人信息泄露，要在购物过程中避免信息泄露，需要消费者、电商平台和相关部门的共同努力。正在提请十二届全国人大常委会第二十五次会议审议的《电子商务法（草案）》中，加大了对信息安全的保护力度，明确了包括第三方电商平台、平台内经营者、支付服务提供商、快递物流服务提供者等在内的信息安全保护责任主体。提出对未履行保护义务的，最高处50万元罚款并吊销执照；构成犯罪的，追究刑事责任。

【案例十】霸王条款波及消费者、合作商户“大众点评”前后“翻脸”

合作商户乐女士称2015年12月与大众点评网业务员谈成以6000元的价格购买大众点评网一年两个月团购服务(2016年1月-2017年2月)，然而业务员却提出一项新的业务“增值服务”，并提出若不购买该业务，无论已购买的团购业务合作期为多长时间均终止该项服务，并不予退还任何费用。

消费者易先生在大众点评网上购买团购美发券，订单号1032474973，1月25日前去消费，商家实际点与宣传不符，环境相差甚远，强行拒绝消费者采用订单号支付，逼迫消费者现金支付。



专家点评：中国电子商务研究中心法律权益部助理分析师刘洁雷认为，商家未经消费者同意取消订单的行为违反了《合同法》，要求承担违约责任，消费者通过网站在正常状态下选购并确定送货、付款信息之后确认订单并支付付款，此时双方买卖合同关系成立，商家就不得随意取消、更改订单，否则应承担继续履行，赔偿损失等违约责任，但因网购交易行为具有虚拟性、瞬时性等特点，涉及电子证据取证和认证等问题，相关机构查明事实并适用法律的难度逐渐增大。

更多专业报道，请点击下载“界面新闻”APP



相关文章



苹果的iPhone用户设置三星... 腾讯、百度、阿里...今年谁... 互联网公司巨头投资中国快递?...

你可能会喜欢

Promoted Links by Taboola



还一直被网友说太会保养了吧，假期早起还要多喝水才行？



最美视觉无边无际的步地

美拍网 美拍网



音德堡怎么买呢？



¥3.3M - 震撼沙湾之屋！内景太惊艳！一价全包“独一无二”设计酒店+超丰富设施

Traveloka 美拍网

发表评论

您至少需要输入5个字

发表

评论 (0)

