



N 法治日报

近段时间以来,个人在网店或拼团小程序上发起拼团的购物模式悄然兴起。该模式往往采取预售制,即发起人发布商品信息后,由消费者下单,凑齐一定人数(或钱数)后成团,再由团长制作或向上线卖家、厂家下单。由于发货周期长、制作需要成本等原因,虚假发货或团长未发货就让买家确认收货的情况很常见,这也导致团长卷款消失和消费者退款难、维权难的情况时有发生。

受访专家认为,个人发起拼团方式具有一定的便利性和灵活性,可以快速聚集消费者需求,降低成本,但同时因个人缺乏相应资质、平台监管不足等也出现了不少问题。小众的售卖方式不应脱离大众的市场规则,对于拼单模式下侵犯消费者权益的行为,相关部门及平台应加强监管和严厉打击,净化市场环境。

预售制个人拼团 团长跑路买家维权难

现象 下单付款虚拟发货 卷款跑路时有发生

前不久,来自江苏南京的李女士在一拼团小程序上下单了一款品牌充电宝并支付了费用,但对方迟迟未能发货。一个多星期后,李女士发现团长失联了,电话一直没人接。于是她向平台申请退款,但收到平台“退款需联系团长”的提示。联系平台客服,客服说他们也联系不上团长。

高中生王一一(化名)是某动漫角色的忠实粉丝,今年年初,她燃起了“养娃”的热情。而“养娃”中的“娃”,指的是以某人物为原型制作

的造型精致的棉花娃娃。

“‘娃妈’会以自己喜欢的角色去约做娃娃,因为单个做成本会比较高,且一般消费者也难以联系上工厂,所以圈子里多是由某个人开团,团长找工厂对接后发起拼团,团的人越多娃的单价就会越低。”据王一一介绍,一个娃团从预售到收货经历几个月的时间是常态,同时因为团长需要预先给工厂支付钱款,工厂才会开始制作娃娃,所以团长往往会要求团员先付款并确认收货。“这时候钱就集中在团长

手中了,导致圈子里经常出现团长卷款跑路的情况。”

“因为订单周期较长,很多买家都是在几个月没收到货后才发觉自己被骗了。”王一一说,她遇到过3次团长跑路的情况,其中有一次跑路团长被抓,目前案件正在侦办中。

记者注意到,这种个人开团售卖的途径主要有两种,一种是团长在拼团小程序上发起拼团,另一种则是个人专门在平台注册网店发布拼团链接。这些网店所售卖的商品多为明星周



建隆漫画

释疑

平台发布的免责声明有效吗?

值得注意的是,一些为个人提供供货渠道的拼团小程序、网店平台,发布了免责声明,称仅提供信息收集功能,不对交易行为负责。这样的免责声明有效吗?

胡钢认为,对于个人开团模式下平台责任的讨论,需要确定交易发生时平台的法律地位,其是否向团长收费及如何收费。“如果交易平台是固定从每单交易额中抽成,就可能要和团长共同承担

责任。”北京瀛和(广州)律师事务所律师黄文竟告诉记者,一些拼团小程序和网店平台虽然发布了免责声明,但根据电子商务法等相关法规,平台如果明知或应知平台上存在违法行为而未采取必要措施,比如履行相关用户的身份核验等法定义务,发生纠纷后向消费者提供卖家真实名称、地址和有效联系方式等,则可能需要承担相应的法律责任。

售后维权无法保证 平台发布免责声明

采访中,多位消费者反映,在这种个人开团模式下,即便团员是通过某网店或平台下单交易,但商品的售后、店主跑路后的维权等,一些平台却对此不愿担责。

上述江苏南京的李女士说,团长失联后,她又尝试联系拼团小程序开发商,对方称只是平台提供方,交易纠纷要找团长解决。得到的回复和平台客服的大同小异。无奈之下,她于近日拨打了12315消费者投诉热线进行投诉。买个几十元的充电宝拖了两个多月时间,耗心又耗力,李女士现在只有一个想法:“以后

再也不会下单这种没保障的个人团了。”

在广东汕头上大学的黄米(化名)喜欢一个国外的说唱组合,前段时间,看到她加的一个粉丝群里有人发了专辑代购的拼团链接,开团人是从2022年开始就在做代购的“大粉”,还是在某拼单小程序开团,感觉有平台兜底,应该比较安全,所以她花了130多元买了两张专辑。

付款后,团长称需要大家确认收货她才能提现下单。鉴于这是代购圈的常规操作,黄米也没多想,就直接点了确认收货。没想

到一个多月后专辑没收到,团长也失联了。

“这时下过单的粉丝才反应过来,可能被骗了。之后把各种信息汇总起来发现,从2022年开始,团长就在多个群里,用补邮费、无货预售等各种理由收了钱但拖着不发货,断断续续欠了50多万元。”黄米说,听说有人报了警,但团长好像已经跑到国外去了。

黄米此时想到了通过平台退款,经沟通,她这才发现原来付款界面一个很隐蔽的角落里,写着平台的免责声明:“支付后资金将进入对方账户。平台所产生的交

易默认不支持7天无理由退款(具体规则由团长确认),涉及售后相关问题需要咨询下单的团长,若您担心付款、退款、售后相关事宜,请勿付款。拼团活动由团长发布,并由团长对其内容、商品承担责任。本平台作为统计工具,并不存储资金。交易对您而言是否安全只有您能够判断,在付款前,请确保您已知晓并理解。”

“下单时填信息、付款和团长交流全是经过平台,很多人是觉得平台交易有保障才下的单,怎么平台就一点责任都没有呢?”黄米感到不解。

建议

严格审核强化监管 为消费者筑起资金安全防护墙

近日,最高人民法院发布审理预付式消费民事纠纷案件司法解释(征求意见稿),其中提到收取预付款后,终止经营,既不按照约定兑付商品或者提供服务,又恶意逃避消费者申请退款等行为的,经营者构成欺诈,应当承担惩罚性赔偿责任。

苟博程建议,市场监管部门应加强对个人拼团和拼团平台的监管,确保其具备合法资质和诚信经营。同时,应该明确平台的责任,要求平台对入驻商家的资质进行严格审核,并对交易过程进行必要监管。对存在严重违法行为的网店店主,建立黑名单制度,禁止其在各大平台从事电子商务活动。

受访专家认为,如果支付给电商经营者的费用,是先转入平台自身账户,再由电商经营者提现才能取出,那么平台就应当承担起第三方支付平台的责任,当收取到的预付款超过规定金额时,就应当主动对交易的资金进行有效把控和约束,为消费者筑起最后一道资金安全防护。

“电子商务确实给我们的生产生活带来了极大的便利,但无论如何,这是一种线上进行的有可能存在风险的交易。”胡钢说,对于消费预付款这样的消费模式,消费者应当提高对网络交易风险的认识,切实核对网络中卖家的身份、相关资质、保证金等注册情况后再消费。

律师 该模式下法律风险不容忽视

在北京市康达律师事务所高级合伙人苟博程看来,个人通过拼团方式进行销售,可以快速聚集消费者,降低成本,团长与消费者之间构成买卖合同关系。但这种模式下可能存在的法律风险不容忽视:有的人并不具备合法的经

营资质,容易出现虚假宣传、商品质量无法保证等问题,也存在合同无法实际履行以及维权困难的风险。

苟博程介绍,团长卷款跑路的,属于不履行合同的主要义务,涉嫌违反民法典中关于合同的规定,构

成违约,消费者有权要求其承担民事责任;该行为涉嫌违反消费者权益保护法,侵犯消费者的合法权益,如欺诈等;如果卷款金额较大,且具有诈骗的故意,可能构成刑法第二百六十六条规定的诈骗罪,可以对其处以有期徒刑、拘役或者管制,

并处或者单处罚金。

“即使是个人且缺乏相关资质,但实践中此类卖家应被认定为电子商务法和消费者权益保护法中所规定的经营者,要承担作为经营者的全部法律责任。”中国互联网协会法工委副秘书长胡钢说。