

# “联联”团购过期不退全款？

## 客服：占用库存会造成平台运营损失



隋先生在联联周边游团购一个汉堡套餐，在有效期内未使用。**进行退款时发现不能全额退款。客服最初表示退款将收取订单30%的手续费……**

“我在联联平台上购买的团购商品，到期了没有使用，联联方表示不能退款。我购买的产品，因为过期作废了我可以理解，但是钱没花出去为什么不退款？请辽沈晚报给评理。”昨日，读者隋先生向本报反映。

联联周边游是近两年应用比较广泛的一个团购平台，上面有很多餐饮娱乐等团购项目，在全国各地都有分支机构。

今年2月，读者隋先生这个平台上购买了一款29.9元的汉堡套餐，“这个套餐的有效期是

到3月31日，春节期间不能使用。购买页面还让我仔细阅读‘温馨提示’，我看了一下，其中有一句是‘请在有效期内使用，可转赠，逾期未使用作废’。我之前也在其他大型的团购平台上消费过，这些团购过期作废是正常的，作废之后都是直接退款。当时我也没多想，就下单了。”隋先生介绍。

这个订单在有效期内隋先生没有进行消费，今年4月初，隋先生准备要进行退款操作。

“我没找到有退款的选项，就沟通了他们的网上客服，要求给我全额退款，但是客服的回应让我不满意。”隋先生介绍。

记者登录了这个平台，向客服咨询关于过期退款的问题。

“由于产品属于限时限量抢购，限时使用的特惠产品，基本是没有利润可言的，如果占用库存不使用会造成平台的运营损失，建议您确认使用再购买。”联联客服433表示。

记者拨打了联联平台官方客服电话，对方表示：“消费者在支付页面我们设置了《平台用户服务协议》，提交订单则表示消费者同意这个《协议》，依据《协议》第六条第三款，逾期半年内的订单，退款将收取订单30%的手续费。”

“这个手续费包括什么？”记者问。

“我们宣传成本，人工成本等。”客服表示。

记者在平台商品支付页面的下方发现了一行蓝色小字的《协议》，点开后显示出共十二条协议内容，客服说的第六条第三款位于中间部位，虽然加了下划线，如果不是从头到尾仔细阅读很难发现。

而即使不阅读这个《协议》，订单依然可以支付，订单支付时没有任何相关提示。

“都是在平台上销售的，也不用他们找仓库存放东西，哪有什么成本？”隋先生表示。

记者就此咨询了辽宁良友律师事务所王婉竹律师，对方表示：“首先这属于预付款消费，没有接受相应的服务可以要求退款。客服所说的协议，是一种格式条款，《消法》规定商家对此有充分告知义务，显然该平台没有做到这一点。”

记者将律师说法反馈给平台客服，客服表示向上级申请。

“客服从同意给我80%退款到90%退款，最后同意全额退款，说需要1到3个工作日。感谢辽沈晚报帮助协调，我希望这个平台最终能修改他们这种不合理的规定。”隋先生表示。

辽沈晚报记者 吉向前

## 立马解决

### 川江街“波浪路” 本月将施工恢复原貌



川江街的波浪路。

辽沈晚报记者 王鹏 摄

4月7日，《辽沈帮帮帮》发出报道“于洪区川江街人行道回填的沥青路面成‘波浪路’”。当天，沈阳市于洪区城管局便做出了积极回应：我们承诺，将在本月末之前将川江街人行道恢复原貌。

沈阳市于洪区川江街位于黄河大街与长江街之间，是一条双向4车道的马路，川江街两侧有多个居民住宅小区以及北陵中学和川江小学。今年1月中旬，这条川江街在人行道上进行了挖沟施工。施工大概持续了一周左右时间后，该路面进行了回填并压上沥青，但回填后的路面状况形成的波浪路让周围居民以及每天接送孩子上下学的家长十分苦恼。

于洪区城管局工作人员表示，该工程于今年1月14日开始施工，施工范围在川江街白山路与松山路之间，工期为7天。因为当时正值隆冬，最低温度都在零下16度至26度之间。在这种气温的情况下，砂土被冻住中间空隙很大无法正式恢复只能应急性恢复，目前气温逐渐恢复为可施工的范围。

工作人员承诺：本月末之前，川江街将恢复原有路面，也请周围居民和学生家长理解。

辽沈晚报记者 王鹏

### 扣除500元学费 “新励成”给退3500元

“谢谢辽沈帮帮帮，没有你们帮忙，我这4000元的学费恐怕就要不回来了。”4月7日，在辽沈帮帮帮报道发出7天后，求助人刘女士得到了认可的答复。

3月31日，辽沈帮帮帮发布报道《交4000元就上一节课？学院退费遇难题》，讲述了沈阳的刘女士的遭遇。她在一家名为“新励成演讲口才培训”报名演讲口才课程，之前因为培训机构停课，复课后自己又没有了上课的业余时间，要求退费却遭到拒绝。

记者联系“新励成演讲口才培训”与刘女士对接的这位女老师。对方称，退款是可以协商的，但是刘女士与其沟通的时候态度不好，因此没有达成一致。

得到记者反馈之后，刘女士当日就与“新励成演讲口才培训”联系，对方的说法与记者反馈一致，“答应向领导进行申请。”

4月6日刘女士主动联系记者，表示在报道刊发后，沈阳铁西市场监督管理部门主动与她联系，“非常热情，主动要求介入帮我协调此事。”

随后，刘女士与“新励成”培训机构负责人联系，双方再次协商，“这次对方答应扣除500元，退还3500元。”

刘女士表示，这个结果可以接受，“对方说让我等通知，然后就可以给我办理退款。”

辽沈晚报首席记者 吕洋

## 请接单 @沈阳市和平区城建局



桥中间位置东侧塌陷成坑。



三好街文化路交会处西南路口有个石柱倒了。辽沈晚报记者 吉向前文并摄

### 和安街桥上的坑 快来修一修

时间 4月6日晚6时

地点 沈阳市和平区和安街跨长白内河桥东侧

#### 问题

在桥面中间位置东侧，有两处地砖缺失塌陷成坑。一处缺失面积较大，形成长约1米宽约0.5米深约0.1米的坑，盲道砖缺失3块左右。另外还有多处柱子移走后形成的柱洞。

### 三好街石柱倒了 地砖破损严重

时间 4月7日10时

地点 沈阳市和平区三好街文化路交会处西南路口

#### 问题

在这个路口有3个石柱，一个完全倒在地上，一个倾斜严重，另外地砖破损严重，地面坑坑洼洼。

### 外卖小哥别聚堆 让开道路和门口



三好街同方广场楼下外卖人员长期聚集导致这里交通异常拥堵。辽沈晚报记者 王迪 摄

每到工作日的中午时分，在三好街同方广场前几乎都会聚集数十名外卖骑手送餐，而送餐的电动车随意停放，占据了广场绝大部分空地，对附近居民出行造成了一些影响，也给档口送货的工人带来了不便。居民和工人表示希望小哥们能够让出一些空地，有序送餐，方便大家。

4月7日，市民杨先生反映近段时间在三好街同方广场前，每到中午时分，这里会聚集数十名外卖骑手送餐，路面拥堵，影响出行。4月7日12时，记者来到同方广场，原本宽敞的空地上聚满了身着各色制服的外卖骑手，骑手们身下跨着电动车随意停在路面，行人在电动车间左右穿梭前行。

“其他时段没有，就是中午比较集中，我送货时推车有点不好走，之前也沟通过，但是隔天就换新人了。”在附近档口卖货的孙先生推着货车拐来拐去。

“周围这些商场里点外卖的比较多，中午的时候送外卖的车也多，我们也理解，但是希望外卖小哥的车停放得有秩序些，不然这段时间我们小区居民出入都很不方便，”家住同方广场旁艾特国际花园的周女士介绍。

下午2时，记者在现场看到，路面的外卖骑手数量骤减，只有寥寥数人。

辽沈晚报记者 崔晋涛