

# 熟人“团长”就近取货 从“不好意思退”到“不敢再下单” 社区团购生鲜像开盲盒 “团长”资质不明维权难

## ← 1 | 米 | 的 | 距 | 离 | →

### 315 特别策划 服务最后一米的落差

社区团购生鲜,成了不少人既依赖又纠结的选择。消费者通过社区团购购买生鲜商品,品质难以把控,买菜如同开盲盒,新鲜度、分量、品相全凭运气。平台商品品质参差不齐,售后标准模糊;再加上生鲜易腐、取证难、退换流程烦琐,使消费者在遇到问题时维权困难,合法权益难以得到有效保障。

记者在这个团购群里发现,“团长”最近发布的团购商品几乎都是用群接龙的方式,蓟州区的猪肉、武清区的豆制品、信记焖子等,这当中都是生鲜类和作坊加工食品。这些商品的介绍也很简单,只标注了产地。在这些接龙里,可以看到各种商品被购买的接龙数量,少的几个,多的达上百个。

这个社区团购是否存在资质问题,是目前吴阿姨最担心的问题。采访中,记者发现,目前部分社区团购的“团长”都办理了营业执照、食品经营许可证,并设有线下固定取货点。但也存在“团长”以个人名义开展社区团购,这类“团长”往往没有相关资质,一旦发生消费纠纷,消费者维权困难。

#### 律师说法

天津天一律师事务所杨英蕾律师表示,消费者遇到社区团购中,个人“团长”开团自主选择供应商,那么“团长”是否有相应资质很重要。依据《网络交易监督管理办法》,除法律规定的零星小额免税情形外,无证照经营属于违法行为。若“团长”在已成为商品销售者的情况下,与消费者即社群参团人员,构成了买卖合同关系,则其应独立承担生鲜品质保证、安全保障、退换货、损失赔偿等经营者责任,不能以“平台发货”为由免责。

至于平台作为销售者或者平台作为经营者提供网络技术支持的情况,消费者可要求平台承担相应责任,消费者在某公司经营的团购平台下单购买商品,那么即成立了买卖合同,平台若不能提供证据证明其仅是网络服务提供者时,就不得以其非实际销售者而是平台经营者为由抗辩,目前这类纠纷也很多,案由为信息网络买卖合同纠纷,消费者可向平台、生产商、供货商一同主张权利,以维护自身合法权益。

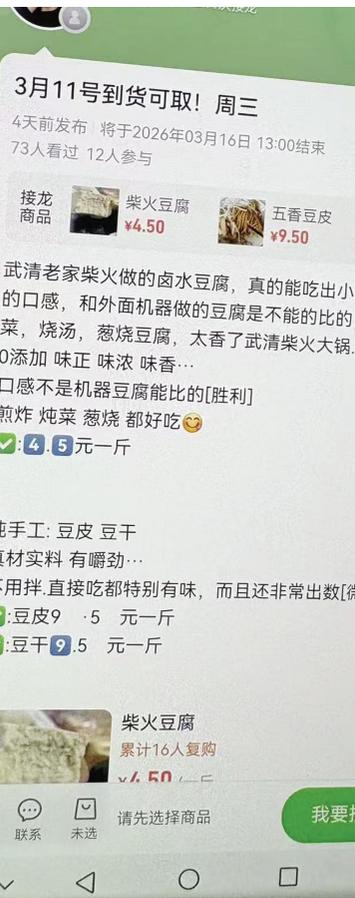
#### ■ 记者手记

社区团购具备明显的区域化、小众化、本地化、网络化特点。社区团购凭借极低的购物门槛以及便捷的优势得到了飞速发展,但同时也带来了诸多问题,尤其是团购生鲜商品在食品安全方面的隐患不容小觑。采访中,从“团员”手机里能看到各种各样的团购商品推荐,各“团长”为了抢占市场,往往有着不同的进货渠道,甚至存在通过非正常渠道购入问题产品卖给消费者并从中获利的行为。同时,社区团购经常会涉及生鲜类食品,生鲜类食品由于产品本身的特殊性,以及配送环境、运输过程、人员分拣、运输时间等因素,易导致食品安全问题的产生。如何规范与解决好这些问题,关系到社区团购能否长久健康生存。

文/摄 记者 解菁



漫画 张亮



#### 老邻居做社区团购 蔬菜不新鲜不敢再下单

67岁的张阿姨住在南开区嘉陵道街道,老邻居们住了这么多年,有的邻居在社区里开起了烟酒店,有的邻居做起了社区团购。因为都是熟人,张阿姨被邻居拉进了社区团购群。团购群里“团长”每天发些五花八门的商品链接,也会发群红包让大伙儿抢。张阿姨说:“最开始我没想买什么,但抢了两次‘团长’的红包以后,就觉得不下单买点儿什么不合适。”张阿姨尝试从香皂、洗衣液这类日用清洁品开始买起,后来开始购买蔬菜、水果等各种生鲜商品,但购买的生鲜商品,让张阿姨特别不满意。张阿姨说:“买来的萝卜个头大小差别很大,而且都已经没啥水分了,韭菜也不新鲜,一看就是市场上没人要的那种。可都是老邻居做的生意,自己不满意也不好意思退,而且‘团长’说他们也没办法控制品质,我就不再买了。”

张阿姨给记者看手机里的这个社区团购群,在这个将近200人的群里,有很多张阿姨的邻居。记者翻看团购页面可以看到,“团长”每天都有发红包的记录,也有“团长”往群里发的各种商品链接,这当中蔬菜、水果、牛奶、饮料、调料占比较多。记者注意到,“团长”推荐的商品基本上都是拼多多、美团等平台的团购商品。社区“团长”给群友的提醒是,团购的商品都是由平台推荐发物流,“团长”只负责帮助收货暂存。

采访中,记者还联系到了另外一位团购群友,她坦言,团购群对于她这样工作时间特别紧张的工薪阶

层来说,最大的好处其实并不是便宜,而是离家近。她说:“自己下班时间不固定,有时需要加班,没有时间去市场买菜,但社区团购群的取货地点就在自己小区里,而且都是熟人邻居,有时就可以麻烦‘团长’多等一会儿,等我下班去取,有时还可以约定时间让‘团长’帮忙送到家里。”她还介绍,因为买到过非常不新鲜的生肉,现在她基本上只买一些好保存的蔬菜或者冷冻肉食,取货点有冰柜,食品安全更有保障一些。

#### 当“团长”成为商品销售者 商品品质谁来保证?

社区团购是近年兴起的一种购物模式,主要是通过“团长”向居民推荐商品,在社区居民中形成的一

种互联网购物消费模式。

在南开区华苑居住区内,几乎每个自然小区都有自己的社区团购群。在莹华里的社区团购群里,“团长”通过群接龙的方式向群友们推荐商品。吴阿姨作为这个社区团购群里的“团员”,一直有一个问题:到底这些生鲜商品是谁在卖?她告诉记者,这个团购群是小区里一个小卖部店主建的群,最初“团长”发布的链接大多是一些团购平台上的商品,但后来,她发现“团长”开始在群里使用群接龙的方式开团。这种群接龙团购的东西,大多是没有正规外包装也没有生产厂家、地址以及保质期等信息的商品,有时是生鲜类,有时是豆制品。吴阿姨说:“孩子们都不让我买,上回买过一次,觉得不新鲜就扔了。”