

3·15 您关注的就是我们要报道的 我行动 24小时热线 96706315

中国鲜花网是不是骗子网

众多消费者订单石沉大海,客服打不通,注册地找不着

情人节过去有半个月了,梅先生在中国鲜花网(www.xianhua.cn)订购的礼物最终也没有送到朋友手上。本来挺浪漫的一件事,却因为这个不靠谱的网络预订打了水漂。更离谱的是,梅先生多次联系网站客服得到的都是自动回复,直到最近才收到了退款。

本报记者 张颖

消费者 下单后的经历



3·15曝光台

美容院“终身卡” 咋说停就停



济南市民张先生办理的美容院“终身卡”。

本报济南3月3日讯(见习记者 田宇 实习生 徐琨琪 李勤) 说好的“终身卡”,却被店方以相关服务项目取消为由,终止使用。连日来,济南市民张先生很为自己的遭遇恼火。

“2007年办卡时,美容院明明说好持卡可终身享受足疗和头疗,我才跟我老伴一人花了7800元,各办了一张。”3日,家住英雄山路130号的张先生告诉记者,“没想到的是,店方去年突然告诉我们,‘终身卡’不能继续使用。并且,至今也不给退款或别的说法。”

据了解,张先生夫妇是2007年底在英雄山路柔婷美容院办理的足疗、头疗“终身卡”。“我也是经过别人推荐,听说柔婷美容院的足疗和头疗服务挺好的,虽说办卡时觉得有点贵,但一想可以终身使用,没怎么犹豫就办了。”张先生说,办卡时还是实名制,卡上贴有照片,写着项目长期卡,此后的使用也正常。

到了去年5月份,张先生接到店方电话说,美容院现在已不再做足疗和头疗的服务,办的这张卡也就不能用了。

“我们这一片的很多退休老人都在这里办过足疗和头疗卡,我知道的就有30多人,这些人还有好多是我给推荐的,现在一下就不能做了,让我感到很不好意思。”张先生说,在办这张卡时,双方没有签订合同和协议,只是给了服务卡。记者注意到,卡片上记录:“持卡卡可以享受长期免费足疗和头疗。”

3日下午3点多,记者来到英雄山路的柔婷美容院。针对张先生的情况,店方一负责人解释说,“以前确实有足疗和头疗的项目,但是现在美容院正在进行转型,以后主要进行美容和美体的服务,足疗和头疗我们已经不再继续提供了。”店方同时表示,对于张先生遇到的这一问题,美容院会解决。像张先生这样的顾客,可以拿着原始卡来美容院进行查询,美容院将给予一定的补偿,比如将卡里未用完的服务换成柔婷的保健产品或者美容产品。

网站订了货,却屡被放鸽子

2月13日,梅先生在百度上搜索鲜花网站,首先跃进眼帘的是搜索排名最靠前的中国鲜花网(www.xianhua.cn)。以前在网上订过鲜花的梅先生没有犹豫,便订购了一款巧克力,寄给了在重庆的一位朋友,价格为269元。

当天下午1点钟,梅先生成功付款,此后系统也提示2月14日凌晨已发货。按照这个网站的承诺,最快3小时就会

送货上门,最迟3天。但是,直到2月14日下午6点,梅先生也没接到重庆打来的电话。“晚上7点半我忍不住给朋友打了电话,才知道一天都没有快递联系她。”

情人节之后的十几天时间里,梅先生的朋友一直没有收到礼物,他支付的款项也没有退回。他多次拨打网站上的400-800-2610客服电话,但电话始终无人接听,

在线的客服也只是自动弹出一些程序性语言。

在本报接到的投诉中,多位网友吐槽这个“中国鲜花网”的订购服务不靠谱。刘先生2月10日也曾花139元订花,下单不久却收到提示短信——要上涨50元花价,请尽快补款。刘先生没有补款,但直到2月28日也没收回那139元,更别说收到鲜花了。

客服打不通,促销却在一直更新

记者登录中国鲜花网(www.xianhua.cn)发现,该网站设计得十分精美,图文并茂,完全不像没有人维护的样子。

网页的最顶端介绍该网站是“全国销量领先鲜花速递领导品牌”。情人节过后,网页还换上了“三八妇女节鲜花促销”的大广告。客户下单信息滚动弹出。各种鲜花、玩具、巧克力一应

俱全。“全国配送市区0运费”、“新鲜花材100%品质保证”、“全国范围先送花后付费”等承诺,从各个方面提升了它在消费者心中的可信度。

连续十几天来,记者曾多次试图与网站工作人员取得联系。可记者多次拨打400-800-2610客服电话,一直无人接听,与在线客服沟通,得到的都是自动回

复。

记者了解到,2月25日,梅先生已向北京市工商局提出了投诉。工商回复称,他们在核实网站经营者接受订单后不及时发货或者不发货的行为后,会做出相关处罚。3月1日上午,梅先生终于打通了该网站的400客服电话,在提交订单号之后,网站退回了269元的货款,但没有做出相关解释。

注册地在北京,却根本没踪影

“中国鲜花网”网站公布的公司总部地址为“北京市海淀区紫竹院路31号”。2月25日,记者专程来到这里,看到写着这个门牌号码的是华澳中心,没有看到该网站的办公地点。

物业人员告诉记者,华澳中心“写字楼里的公司是主营金融投资和美容养生的”。他在这里工作3年了,从来没有听说过有一家“中国

鲜花网”的公司。

记者在域名查询网站上输入该网站网址,结果显示,该网址的注册人是北京花迅国际贸易有限公司,注册日期为2003年3月17日。记者通过北京市工商局官网查询发现,该公司的注册地址为北京市海淀区清华园三才堂42号8号平房-210,但这里大多开成了饭店。在此经营一家花店的李

文华告诉记者,他的花店已经开了好几年了,周围一直没有其他经营鲜花生意的公司。“我也听说过中国鲜花网这个网站,还申请加盟过,但没有收到任何回复。”

按照相关规定,企业的经营地址是工商年检的一个必要项目,如果在不定期抽查中发现信息造假,在年检时也不会顺利通过。

体验调查

济南缴款点 找不到人

2月28日,记者在网站上订购了一份礼品,选择货到付款,随后收到提示短信——“不支持到付,如需请先付款”。该网站的支付信息页面推荐了上门缴款的形式。济南的上门缴款网点地址为山东省济南市无影山路无影山小学旁,后面还附带了那个难以接通的400电话。

2月28日下午,记者来到位于几栋宿舍楼之间的无影山小学,在这个小学周围没有看到任何与鲜花有关的经营店铺,附近的几位居民也都没有听说过类似的经营项目。

延伸阅读

网站问题多多 却常驻搜索首页

“要不是百度将这个网站置顶,我也不会这么果断地付款。”梅先生认为,如果讨不回货款,那百度也应该为这种网购欺诈负一定责任。而百度客服对此事的回应是,公司的推广信息,出现在搜索结果的第几条,是由竞价排名和质量度共同决定的。百度不保证这些网页和信息的真实性、准确性和完整性,他们和这些公司签订的服务合同中有免责条款。

全球填报志愿
透析高考后留学
出国读研规划
获取留学正能量

主办: 齐鲁晚报
承办: 齐鲁晚报天一国际会展有限公司
日期: 2014年3月22日
展会时间: 上午8:30~下午3:00
地点: 济南索菲特银座大饭店6楼(泺源大街66号)

第21届 山东国际 教育展