

收年费后难退,“飞毛腿跑腿”屡遭投诉

VIP跑腿用户:没活干也不退钱 公安:未发现诈骗行为 工商:勒令退款



免费注册APP,就可接单“跑腿服务”,但要接“高价单”,需要交198元成为VIP用户,可交了钱还是接不到“高价单”,用户不干了,要求退钱却遭到各种理由拒绝。这是长沙一跑腿软件公司满满的套路。

长沙市工商局接到全国各地20余名消费者投诉后,对这家跑腿软件公司——湖南恒硕科技有限公司进行了调查,发现注册地址为“查无该公司”的状态。7月31日,长沙市工商局发布通报称,湖南恒硕科技有限公司涉嫌诈骗,已交由公安、综治等部门介入处理。

8月2日,记者从长沙市公安局岳麓区分局获悉,经公安部门侦查,湖南恒硕科技有限公司的情况“属市场行为”,暂时未发现诈骗行为。这究竟是怎么回事?3日上午,记者展开了调查。 ■记者 黄海文

跑腿人:受骗入会,退费无门

“原想周末做个兼职补贴家用,没想到是个骗子公司。”林先生称,自己是上海人。今年2月,自己在手机上发现了一个叫“飞毛腿跑腿”的APP,便注册成为“自由跑腿人”。

“注册是免费的,但想接APP上50元、100元的单,就得交198元成为VIP用户。”林先生在电话中告诉记者,APP上显示只有VIP用户才能接高价单。2月22日,林先生向湖南恒硕科技有限公司支付198元的年服务费。“想着198元也不多,而且交钱时提示接不到单可以退钱。”林先生说。

交了钱后,林先生发现还是接不到高价单,较多的还是10元左右的单,甚至5元、6元的单。“这些单路途远,根本不划算。”林先生称,不少高价单只是修改了日期,收寄地址都没有变,联系人电话都是一样的,“50元、100元的单只是个幌子,都是骗

工商局:查无地址,行为异常

3日下午,长沙市麓谷工商所所长朱军向记者介绍,自今年1月以来,高新分局陆续收到对湖南恒硕科技有限公司的投诉举报,称下载了该公司的手机端“飞毛腿跑腿”APP,受到了欺骗。要求工商部门介入,帮助追回已付款项。投诉举报的内容分为两种:一种是想通过该公司的这款软件进行跑腿业务,结果下载注册并交纳198元的年服务费后,没有任何服务,同时也联系不上客服,而且钱也不予退回;第二种是消费者下载注册该软件后,进行购买跑腿服务,但是在交钱后,同样没有服务提供,消费者联系客服也联系不上,购买的费用也不退回。“这两种情况共同点是:不论是服务提供者还是购买服务者,把钱支付后,都没有回应,也联系不到客服,钱也不退回。”

“湖南恒硕科技有限公司注册地址是长沙高新开发区谷园路109号像素大厦1902室。实际上工商所执法人员在电话联系不上的情况下,也来到公司注册地上门查找,但是公司不在该地址。随着投诉举报陆续增多,引起了高新工商分局的重视。分局也曾尝试根据注册信息留下的

人的。”

“从注册到现在我一个单都没接,交的钱也退不了。”林先生称,由于APP上好几天才有一两个单,价格低且路途远,自己打算退出。但湖南恒硕科技有限公司以各种理由拒绝退款,之后再打客服电话一直没有人接,钱也没法退。“我在网上一搜,发现好多网友都有类似经历。估计是家骗子公司。”

林先生介绍,自己进了一个维权群,群里目前有10多人,分别在上海、河南、深圳等地,都是有相同遭遇的用户。

记者体验发现,各大应用商店仍可下载该APP。随后,记者在APP上注册账号,并发布“跑腿送”业务。后台推送了不少自由跑腿人的电话,记者随机联系了长沙的几位跑腿人,对方均表示,注册“飞毛腿跑腿”后他们从来没有接到过单,遭遇跟林先生类似。

电话进行联系。电话接通后对方极其小心,听说是工商局要求见面,马上说要请示领导,然后直接挂断电话。至此,执法人员一直找不到公司实际所在地,也无法跟公司人员进行接触。面对的投诉举报也无法处理。”朱军说,“根据《企业经营异常名录管理暂行办法》第四条第四款,我局将湖南恒硕科技有限公司列入了异常名录。对于投诉举报者,我们的回复也只能是:我局找不到该公司,已将公司列入异常名录。消费者也对我局的答复感到不满。针对湖南恒硕科技有限公司的‘飞毛腿跑腿’APP,目前已有十起投诉举报,且还有迅速增加态势,并且实际上还有很多消费者在互联网上的各论坛、网站等地方进行申诉和公布实际情况。只要‘飞毛腿跑腿’APP在网络上不撤销,仍会有不明真相的消费者进行下载。同时,下载使用这款软件的消费者是全国各地的老百姓。我局担心,如果不采取其他措施,可能会演变成群体事件,矛盾会越来越激化。根据消费者投诉举报反映的情况,判断这是一起涉嫌诈骗的违法行为,就交由公安、综治等部门介入处理。”



警方:暂未发现诈骗行为

2日下午4时许,记者从岳麓区公安分局获悉,经民警初步调查,湖南恒硕科技有限公司提供服务平台,对会员收费,并提供信息服务,属于市场行为,暂未发现诈骗行为。

事后,记者联系上该公司法人代表梁某。梁某称,大学毕业后一直在深圳从事IT软件开发,2013年带着一批大学生回家乡湖南创业,成立了湖南恒硕科技有限公司,仍然从事软件开发。

对话 “僧多粥少”,注册会员接不到单?

记者:为何公司地址与注册地址不符?

梁某:当初来长沙创业时,资金困难,没办法租办公室,就花了2000元请房屋中介公司帮忙注册公司。后来有了办公场地,也没有变更登记,这就是导致工商局查不到公司的原因。

记者:收费后,为何不提供服务,也不退费?

梁某:不是不提供服务,“飞毛腿跑腿”APP目前使用客户少,交费的会员相对较多,APP平台的业务满足不了部分会员的需求,故存在部分会员要求退款的现象。再加上公司员工少,没有专门的客服人员,公司与会员沟通不畅,导致部分会员与公司矛盾加剧。

据了解,湖南恒硕科技有限公司目前的办公地址在保利麓谷林语F区2栋1301房。记者随梁某进入办公现场发现,5男2女共7名大学生在这里从事软件开发,室内设施简陋,一人一张办公桌和电脑,大热天没有空调。梁某告诉记者:“我们是一家小公司,目前还处于创业阶段,非常艰难。通过这一事件之后,我们今后将加强与客服沟通,并提供优质服务。”

麓谷工商所要求湖南恒硕科技有限公司注册真实办公地址,并退还消费者会费。目前,该公司正积极退款。

连线 跑腿行业已经成熟

“跑腿”作为现代企业进行规模发展最早是起源于欧美,他们以同城快递、帮送物件为主要业务,解决了人们物件快速传送的需要。人们的生活节奏变快,各种往来频繁,急切需要一批职业跑腿人和专业跑腿机构为这些“忙人、懒人”提供周到细致的、一对一的个性化和人性化的服务。“救急帮忙,分忧解难”,在商品化的年代,现代人省去了过去托朋友、找熟人的人情麻烦。一致选择了花钱买方便的新方式,跑腿行业已经在国内很多地区成熟,最常见的一种服务方式就是跑腿APP。

跑腿公司的成立要求并不高,不需要专有的设备,也不需要特别的技术,一小部分的资金,很少的人就能开展业务。所以,往往成为大学生或下岗工人“创业”的首选。各类跑腿公司也如雨后天春笋般迅速发展,遍地开花。同时,也正因为起点低、资金少、营销能力差、部分地区市场不完善、法律意识薄弱等“硬伤”致跑腿公司整个行业哀鸿遍野,随便搜一下,就是不断的倒闭、消失、失踪、艰难等报道,如当初风靡一时的“伙计”、“黑马”……都一一不再,杭州的“五代”跑腿公司老板还因为帮人代买票而被拘留。

互动

如果,你在消费中发现“黑现象”、潜规则,请告诉我们;如果,你在消费过程中遇到质量、服务等问题,或者碰到不良商家,各种推诿不愿承担责任,消费者权益得不到保障,不管哪个行业,请告诉我们,我们帮你维权。

我们有经验丰富的维权记者团、专业的公益律师团,与相关职能部门进行联动,尽我们最大的力量,揭露消费“黑幕”,帮助消费者维权。

请记住我们的联系方式:

热线: 84326110 微信:三湘都市报微信公众号(ID:sxdsb96258) 微博:三湘都市报



三湘都市报微信公众号

