

厦门的凌先生通过一家叫做“绿森商城”的网络平台购买了一款平板电脑，商家承诺7天内发货，结果拖了一个多月始终没动静。无奈之下凌先生选择退款，却被对方告知公司出了问题，想要退款可以，但过程将很“缓慢”。这下，凌先生坐不住了.....

三个月不发货、不退款，钱去哪儿了？

凌先生告诉FM全媒体《维权超给力》，2019年他曾在“绿森商城”上看中一款iPhone 11，只要5000多，比官网便宜了几百块。虽然等了半个月才发货，但最终凌先生还是顺利收到了这部手机。“确实发货很慢，但是价格有优势。”

有了第一次成功购买的经历，凌先生对“绿森”产生了信任，2020年10月21日，他又在该平台，以2599元购买了一台iPad平板电脑。可是这次，凌先生下单后发现，订单动态迟迟未见更新，察觉异常后，他多次询问客服人员。

凌先生：“说好7天内发货，都超了个把月迟迟没动静，我就申请退款，没想到他说退款也要等。据我了解很多在绿森平台买白酒的人也都被拖着没退。我的要求很简单，要么发货，要么退款，就是不要拖。”

下单一个月多后，凌先生在去年12月11日发起退款申请。不过直到现在，钱款迟迟不见退回。凌先生纳闷的是，既然公司出问题了，为何平台还能继续推出新活动？

客服：公司经营困难，需要耐心等待

FM全媒体记者在手机应用商城搜索“绿森”，显示的APP虽然头像为“绿森”，且开发者信息也为“浙江绿森信息科技有限公司”，但APP实际名字已经改为“百网万品”，评价区有网友直言“又开始换名字骗人了”。

这款APP主营产品为品牌白酒和知名数码、电子产品，价格相比官网价格都有所优惠，而且几乎都在促销中。

如此看来，这个平台似乎还在正常运营。那么，为何迟迟无法发货？又为何迟迟无法退款？《维权超给力》也联系上了该平台客服人员，对方坦言公司目前较为困难，需要时间调整。

客服人员：“去年6月到9月，公司出现批发订单集中退款，导致公司经营陷入困境，现在正努力恢复和自救。目前公司所有退款和发货的速度整体比较缓慢，暂时无法确认到准确时间，需要耐心等待。”

公开信息显示，绿森集团成立于2003年，主营业务为网上购物，2020年上半年完成32亿元零售额，同比增长约20%。目前，绿森商城是国内信用卡分期消费细分市场的电商龙头企业，绿森商城App则为信用卡分期付款为主的综合类购物网站，同时，绿森集团还是多家银行的合作伙伴，每年积分交易量超5亿元。就是这样光鲜背景的企业，却在去年以来频发有关延迟发货、退款不到账等投诉。

记者在某企业信息平台查询到，这家公司存在370条自身风险信息。其中，“未按时履行法律义务被法院强制执行”类目下，主要涉及的是网络购物合同纠纷案。

面对用户投诉，绿森集团董事长娄韶山在接受媒体采访时称，不发货原因是绿森复制了天猫对未按规定时间发货的赔偿原则，导致很多“黄牛”为了获得缺货补偿，而到绿森下单“薅羊毛”，绿森将这部分用户判定为“非正常购买客户”，因而不发货。对于哪些消费者是“黄牛”、是“非正常购买客户”，绿森的判断标准则

是“通过绿森多渠道多次购买，或者购买地址相同或雷同的消费者”。

娄韶山解释称，普通消费者发货时间与退款时间均为72小时，而对“黄牛”用户，退款时期则为15个工作日，“但绿森退款流程不够先进，人工干预比较多，导致退款工作处于超负荷状态。若是在发货和退款超负荷的情况下，黄牛或者批发的订单发货和退款时间就会往后延一下，而零售特征比较明显的消费者则会及时退款”。

律师：已构成违约，“绿森”在打擦边球

那么，平台迟迟无法退款，凌先生又该怎么办呢？《维权超给力》特约律师、福建新世通律师事务所律师周林表示，根据双方实际交易情况，平台方已经涉嫌违约。

周林：“平台不发货消费者可以选择解除合同，他不退款的话，如果消费者等不了，那只能要求市场监督管理局介入或者是通过司法途径起诉。同时，可以主张因迟延退款造成损失的赔偿，这笔钱按照中国人民银行同期利率折算进行支付。”

“从法律层面讲，如果确实存在大规模的无法按时发货或未按时退款的情况，有理由怀疑绿森商场存在非法集资问题。”中国电商研究中心特约研究员、汉盛律师事务所律师李旻对记者表示，“因尚未有证据认定存在‘不具有销售商品、提供服务的真实内容’行为，所以是否属于非法集资还不能妄下论断，属于打擦边球。”

记者：一鸣，责编：超艺

本文为福建FM全媒体原创稿件，部分综合中国网

未经授权，不得转载、摘编