

收了全款商家却玩失踪

嘉禾乐天一家店主迟迟不发货,消费者维权一波三折



澳仕德专卖店大门紧闭。记者 秦雪丽 摄

消费者讲述>>

先说锅炉爆炸 后说快递弄丢

看着手中的订货合同,王女士就感到窝火。2012年11月中旬,她在幸福嘉禾乐天家居卖场内的澳仕德专卖店,看中了一套沙发。“当时,专卖店老板说,如果交全款可以优惠。”感觉挺实惠,她当即交上了19000多元全款,订了这套沙发。

王女士说,在交款时,她也曾考虑到卖场统一的收银台,但专卖店内也有POS机,店主说在哪交款都一样,没什么区别。“于是就在店内刷了卡。”订沙发时,店主还拿出了一份嘉禾乐天卖场统一的合同。“当时商家承诺1个月后,会把订购的沙发送到家中。”

然而,1个月过去了,王女士的手机突然接到店主的一条短信,短信上说,生产沙发的工厂锅炉爆炸了,影响了沙发制作生产的时间,交货时间可能会推迟,并向王女士表达了歉意。

“当时也没太在意。”王女士说,后来她再去询问沙发交货时间时,对方却总以各种理由推迟交货时间,让她十分恼火。“2013年1月中旬,专卖店的一位工作人员又打电话,说沙发在快递公司运输途中被弄丢了。”

等了两个月 商家玩失踪

眼看着春节就要到了,订购了两个月的沙发还没送来,王女

士有点坐不住了,就去店里讨说法。但这时候,澳仕德专卖店的店主离开了烟台,王女士多次致电对方,都无人接听。

沙发没来,店主电话也打不通,王女士不禁有些担心。她去找商场的客服人员,但对方态度并不积极,说他们也联系不到店主,“让我继续联系,也没给出具体的解决办法。”

无奈,王女士只好再去专卖店。店里只有一个销售员。“销售员说,可以先给一套样品沙发,让我暂时用着,等货到了之后再换,还说这是他们店主的意思。”但这款沙发并不是她预订的那款,王女士提出了更换。

更换后的沙发样品有些破损,王女士又提出,暂时多拿件小家具来抵押,“等沙发来了,就全部返还给专卖店。”当时,销售员也没有表示异议,她便找来搬家公司准备搬样品,暂时使用。

现场调查>>

大门紧闭贴便条 电话无人接听

“样品刚搬到卖场门口,家居卖场的工作人员来了,关了大门不让搬。”王女士说,她之所以搬运沙发样品,主要也是害怕店主“跑路”,最终“竹篮打水一场空”,毕竟已经交了近2万元全款。

家居卖场客服人员也有说法:家居产品进出卖场,必须要有店主同意和签字才行,这是为了保证卖场店主的权益。双方争执不下,最终经芝罘工商人员调解,双方签署协议,卖场保证正月十

五之前,这些样品不会离开卖场,也利用这段时间等待联系店主。

21日,记者来到幸福嘉禾乐天家居卖场一层,发现澳仕德专卖店大门紧闭,门上贴着一张白纸,上面写着“过年回家,有事致电”,并留有电话号码。记者拨打了该电话,但无人接听。

“事情发生后,我们每天都有人轮流给这位店主打电话,但一直无人接听。”幸福嘉禾乐天家居店长陈磊介绍,这位店主人驻卖场有五六年时间。

卖场回应>>

货款没经收银台

卖场不予先行赔付

陈磊说,事情发生后,他们也很头疼,一直在调查此事,店铺的销售员也与店主失去了联系,他们也联系了该商铺的供货厂家,可惜对方也联系不到这位店主。“目前,该店铺还欠卖场的房租费用,我们也是受害者。”

如果店主真的“跑路”了,卖场会给消费者赔偿吗?陈磊说,卖场与店铺之间是简单的租赁关系,店铺在入驻卖场时需交纳一定的质保金,卖场有先行赔付的规定,如果王女士的货款交到卖场收银台,卖场会对此事负责。但王女士是与店主私下交易的,很难确认交易是否真正存在,交易的数额以及真正用途,所以不能赔偿。

对于卖场的说法,王女士并不买账。王女士说,她有卖场统一的合同及刷POS机的小票,为什么不能当凭证?

手机坏了很多次 能否去卖场换货



临近3·15,本报推出“马上就办”栏目,如果您在生活中遇到消费难题,或在消费中权益受损却不知如何解决,或想了解更多的消费维权话题,都可以拨打本报3·15维权热线15653513796或18660568036咨询。

张先生:我的手机刚买没多久,还在保修期之内,但是手机质量不好,手机坏了很多次,也维修了很多次,我可不可以到手机卖场换货?

12315:手机在一年保修期内出现故障,带着发票可以去授权的维修站免费维修,如果手机在保修期内维修两次以后还有质量问题,可以去手机卖场更换新的手机。

□实习生 王娅 记者 秦雪丽 整理

“三无”水管爆裂 新地板泡成废板

□通讯员 李斌
□记者 孙芳芳 报道
qlwbsff@vip.163.com

本报2月21日讯 水管爆裂,刚装修好的新家还没住上,地板就给泡了,这让家住幸福的吕先生有些窝火。更让他窝火的是,卖水龙头和水管的经销商认为是天太冷,把存水的水管冻裂了,水龙头和水管本身并没有质量问题,所以不愿承担责任。

去年年底,吕先生装修厨房时,在港城装饰材料市场的一个五金店一次性购买了水龙头、水管、洗菜台等,共花费了300多元。很快,厨房就装修好了。没想到,两个月后,水管却爆裂了。

“当时我一开房门就惊呆了,刚铺的新地板全给被泡了,后来一检查才发现是水管爆裂了。”新地板花了五六千块钱,现在被泡成了一堆废木板。

吕先生决定找经销商问个清楚。“一开始经销商不愿承担责任,说是水龙头和水管都没有质量问题,是因为天气太冷,水管里有存水,所以冻裂了。”对经销商的这种答复,吕先生不能接受。

吕先生坚持认为是水管质量有问题,双方各执一词。无奈之下,吕先生投诉到了芝罘工商分局。

经过检查后,芝罘工商分局的工作人员认定,经销商卖给吕先生的水管属于“三无产品”。经销商则强调,水管是厂家从别的地方进的。

经过调解后,经销商同意对吕先生家泡坏的地板重新更换和安装。

“经销商卖的水龙头没有问题,但是水管属于三无产品,配件有问题,经销商同样也要承担责任。”工商工作人员说。



□通讯员 李斌
□本报记者 秦雪丽
qlwbqxl@vip.163.com

“交了近2万元,等了3个月,沙发没等来,商家也找不到了。”21日,市民王女士讲述了她在购买家居用品时,遇到的窝心事:2012年11月中旬,她在幸福嘉禾乐天家居卖场的澳仕德专卖店买了一套沙发,然而在交付全款后,商家以种种理由不按时交货,最近,商家还玩起了失踪。

●延伸调查

“为什么默许独立交易,出了问题又不负责?”

消费者质疑卖场管理有漏洞

□本报记者 秦雪丽

在幸福嘉禾乐天家居卖场内,记者看到一些店铺的玻璃门上贴有“为了维护您的合法权益,请到收银台交款”的小海报,但在整个卖场内并不醒目。

本报在2011年采访时,嘉禾乐天曾说,只采用收银台交费的方式,不允许商铺与消费

者私下交易。然而近日记者调查发现,部分店铺已安上了POS机,独立交易,卖场对此也持默许态度。

“卖场先是默许店铺独立交易,独立交易后出现了问题,卖场又不负责,难道卖场什么也不管吗?”王女士对此很不理解。

“感觉嘉禾乐天在管理上有很多漏洞。以前,这个卖场就发生

过店主跑路的事,按理说监管应该有所加强,真没想到会发生这种事。当时来这买家具,就是冲着嘉禾乐天这个牌子。”

幸福嘉禾乐天家居店长陈磊说,他们也有苦衷,卖场内的商铺都是独立的个体工商户或公司,拥有独立的经营权,他们也没有权利禁止对方收费。目前他们正在健全对店铺的管理,倡议消费

者通过收银台交费,这样出现问题才能及时解决。

正月十五之后,如果还没有联系到店主,这个事应该怎样解决?陈磊说,只能建议消费者走法律程序,他们也会将此事诉诸法律。

同时,知情的读者可以致电本报维权热线,找到该店主,尽快解决此事。