全款预购家电为啥老出问题

记者调查：不限定赔偿责任是主因

本报记者 赵松刚

今日调查 jinridiaocha@163.com

连日来，潍坊市工商局12315申诉举报指挥中心接到多起投诉，称在市区内家电商场预购家电没有按时送货上门，有市民甚至遭遇交付全款后家电突然涨价情况。

27日，记者就此进行调查发现，商场搞活动时家电价格打折，市民扎堆购买通常未和商场签订有效合同，以致在商场缺货、无货时，无法向商场追究责任，纵容了商场行为。

送货上门，两周不见动静

市民马先生在4月份从潍坊市区一家电商场订购一台海尔空调，订购时交付全款2499元。马先生称，交款时，商场工作人员告知两周内就可以送货上门安装。

记者得知，马先生在交款时只拿到一张收款单，并没有签订具体合同。两周过去了，商场那边却一点动静也没有。马先生追问，得到商场的回应是：总厂的货一直没有下来，他们也没有办法。商场方让马先生回家，再等等。

得知货还没到，马先生从另外一处商场买下空调，并且安装完毕。

随后，马先生向商场提出退货要求，却遭到对方的拒绝。商场工作人员称如果要退，马先生需要亲自找商场领导申请，或者扣下500元费用。工作人员的态度令马先生不满，并投诉到潍坊市工商局12315申诉举报指挥中心。

马先生称，商场没有按照规定时间送货，明显是对方先违约，他没有必要再等下去。但是，马先生也说，当时仅有一张收款单，并无其他凭据，更没有约定商场延期交货如何赔偿。

交了全款，怎么还另加钱

而市民张先生则遇到另外一件郁闷事。4月30日，张先生参加市区一家电商场内的“五一”促销活动，并看中一台搞活动的LED液晶电视，全款为4800元。张先生现场交付全款，商家保证“五一”假期后就可送货上门。

然而，5月5日，张先生接到商家的电话，对方称搞活动的液晶电视，货已经全部卖完。商场工作人员说，如果张先生还要买，必须要再支付额外的1000元钱，才能送货上门。

明明已经交付全款，如今又突然涨价，张先生当然不买账。张先生说，在4月30日当天，他已经交付全部的款额，并有商家的发票为据。商家如此出尔反尔，根本不合理。他要求商场按照4800元价格将订制的电视机卖给他。

和张先生一样，市民迟先生也遇到交付全款预订家电后，又遭遇涨价的情况。商家的解释是，原先的价格没有审批下来，只能加价。但是，该解释却难以令迟先生接受。

预购家电，少有合同约束

记者调查发现，不少市民在预购家电时，遭遇送货时间拖长、交全款后再加钱、预购家电无货、商家要求消费者改买其他产品等问题。特别是一些节假日和店庆日，类似问题尤为突出。

27日，记者在市区一家大型商场看到，商场内挂有很多对家电购买的优惠宣传海报。一名工作人员称，活动期间商场家电打折的确实惠，很多市民都选择在活动期间购买商品。她告诉记者，交全款后拿不到货，是因为要的人可能暴涨，总厂一时调配不开，就出现了类似的情况。

该工作人员称，在活动以前，只要市民交付一定的费用，就可享受各项优惠。如果到时货品不够卖，也可以将钱全额退还顾客，并不需要签订合同。

记者发现，一般市民在商场预订家电时，通常只是拿到一张收款单或者发票，并没有与商家签订详细的预订合同。商场也很少会采用合同的方式，限定双方的责任和义务。

没有细则，只能从中调解

27日，记者就从潍坊市工商局得知，对类似的预购家电情况，如果市民在预订家电前，没有和商家签订合同或者有效的协议，在遭遇送货延迟、交款后家电涨价等问题时，只能从中调解进行解决。

潍坊市12315工作人员告诉记者，按照相关规定，在消费者交付全款后，商场如果没有按规定时间内送货，只是需要承担所交全款的银行利息。只有当涉及欺诈等行为时，可以另行索赔。

然而，现在市民预购家电，商家大多以口头承诺的形式约定送货时间，一旦进行追责，很难有书面形式作为凭据。这也是商场在出现问题后有恃无恐的原因。潍坊市12315工作人员建议，市民在选择家电交款时，最好达成一份书面的协议，规定好送货时间以及出现问题后的补偿细则。