

经销商失联,“优惠返现”成空

商场:东方邦太商户租期未到就消失了,已将其告上法庭

听说过买家具还可以每月得到商家的返现吗?市民杨女士就遇到了这么一出。“经销商当时推出了这一活动,3.1万元的家具只卖9000多,但需要一次性交清3.1万的货款,剩下的2万多分18个月按月返还消费者。”而让杨女士没有料到的是,只返了7次,经销商就不见了踪影。

本报见习记者 李阳

顾客: 18个月的“优惠返现” 只返了7个月

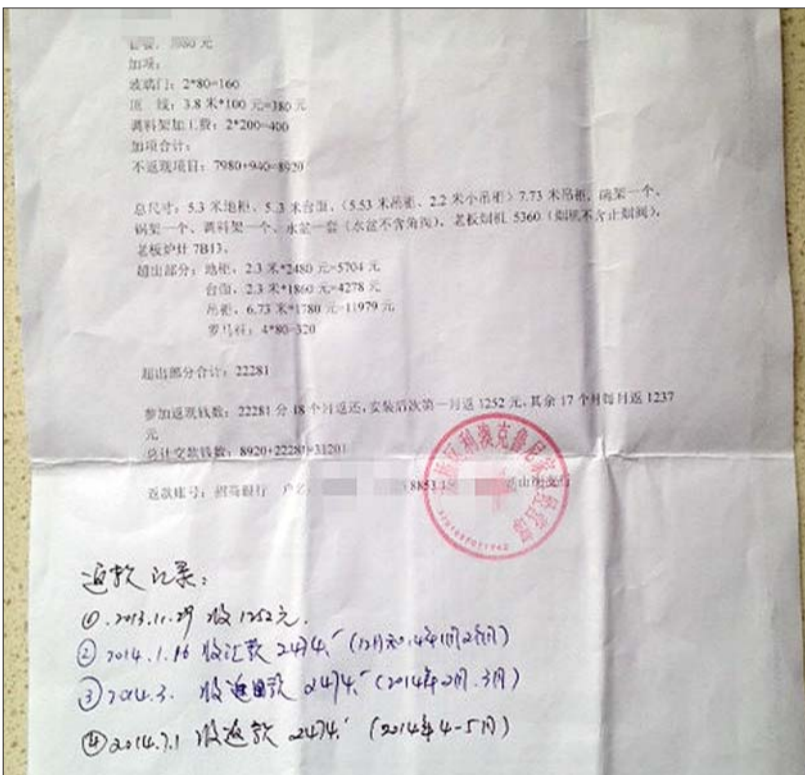
杨女士介绍,在2013年底的时候,东方邦太的经销商称资金周转出现问题,为了维持或扩大经营采取了这种“优惠返现”的方式来吸引消费者。

当时,杨女士也并非没有担心。但经销商告诉她,商场方面有东方邦太的质押金,也会对其进行监管。听此解释,再考虑到有商场的品牌托底,杨女士最终选择了这种优惠促销活动。为此,杨女士支付了3.1万元,超出货款价格的2.2万元将按月返还她。

杨女士购买家具后的七个月内,经销商的返现还算正常,按每次1237元的约定金额返给她。可自2014年8月份,杨女士就再也没有收到东方邦太的返还款,而对方电话也一直打不通了,商场里也没有了经销商的影子。

据了解,和杨女士有同样遭遇的消费者不在少数。除杨女士所说的按月返还外,东方邦太还与其他顾客约定一次性返款。实际上,对不同的顾客,东方邦太承诺的返款期数、时限、金额等,并不相同。2014年3月份,赵先生在东方邦太买了一组橱柜,并先行支付18000元费用,东方邦太承诺一年后返还50%。算下来,赵先生买的这组橱柜价格为9000元。

但具体涉及多少人,商场方面表示不清楚。“没有盖商场的公章,商场就没有这方面的消费记录,所以具体人数也就无从查起。”商场客服部经理说。



杨女士与东方邦太签订的协议书上,没有商场的公章。 杨女士供图

商场:如能提供在卖场消费的证据,可先行赔付

找不到经销商,杨女士就想起到商场的客服部要个说法。然而,当商场的客服人员拒绝了杨女士的赔付要求。原因是杨女士和经销商签订的返现合同上并没有加盖商场的公章,商场方面无法判断杨女士是否在商场有过消费行为。

除此之外,在该商场之外购买东方邦太产品的顾客也不在少数,这些消费者更是维权无门。商场方面表示,包括东方邦太在内的不少家居品牌会联合参加一些大型团购活动,对这种在商场之外的销售行为,商场没有权利

监管,也不能承担这种消费带来的侵权赔偿。

“商户都有自己的营业执照,是独立的法人。商户在商场之外的销售行为,我们无法对其作出限制。这种销售跟商场销售是两码事,我们不能承担其在商场之外的销售责任。”商场客服部经理说。像杨女士这种在商场消费却没有加盖商场公章的顾客,商场方面表示,需顾客自行举证自己在商场的消费行为。如果消费者能够提供录音、录像一类的证据,商场方面也可承担赔付责任。

“东方邦太是我们的

商家,和商场是租赁关系,我们商场实行统一收银制度。只要有商场参与的行为,我们都不会逃避责任。我们对商家有监管和连带赔偿责任,但前提必须是在商场的消费行为,并盖有商场的公章。只要是商场有记录的消费,我们已经100%先行赔付,涉及20多个消费者,每笔消费从几千元到几万元不等。此前,商场已把货款返还经销商,先行赔付让商场也有损失。我们已经将其起诉到天桥区法院,目前正在等待法院的处理结果。”商场客服部经理说。

律师提醒

涉嫌变相集资 市民要谨慎参与

记者从商场方面了解到,在经销商失联之前,东方邦太表面上一切正常,而且信誉度较高。这次租期未到经销商就神秘失踪,让卖场方面也很惊讶。

此前,东方邦太在商场开展的这种“优惠返现”活动,商场方面并不知情。“东方邦太把返现的承诺写在了商场的定单上,公司的财务人员在盖章时也没有察觉到这里面的风险,商场对这种行为和潜在的风险并不知情。”事后,商场向入驻的各商家发了通知,禁止私自以商场的名义开展“优惠返现”活动。

“这种活动存在很大的风险,如果商家更换经营地址,或因其他原因失去联系,那么消费者将很难维权。”北京盈科(济南)律师事务所的律师认为,商家这种筹集资金的方式有变相集资的特点,但很难从法律上对其性质作出界定,不建议消费者参加“零元购”“优惠返现”这类活动。东方邦太作为商场的入驻品牌,消费者基于对商场的信任而选择了消费,这样即使商场之外的消费,也不能认定与商场无任何关联。双方若协调不成,可到法院起诉。

商场地面湿滑 顾客摔伤难索赔

本报3月9日讯(见习记者 朱文龙) 戴女士因商场地面湿滑摔倒,摔伤了腿和腰。事情过去一年了,商场方面承诺赔偿,款项却迟迟不见踪影。

2014年2月28日,戴女士在英雄山人防商城逛商场。当她行走至服装区西首时,突然脚底一滑,整个身体重重摔在地上。

据戴女士回忆,当时她摔倒的地面上有刚擦过的痕迹,地面非常湿滑,并没有任何提示标志。“我当时就看到前面服装区和童装区的交界处有两名保洁人员正在擦地。”

因为戴女士摔得十分严重,根本动不了。当时负责处理这件事情的英雄山人防工程管理有限责任公司的李科长建议将戴女士迅速送到医院诊治,并当场承诺,让戴女士放心治疗,公司经常处理这种事情,会让戴女士满意的。

经山东中医药大学附属医院诊断,戴女士的左脚脚踝、左腿以及腰背摔伤,建议戴女士休息半个月治疗。

2014年3月9日,戴女士的丈夫前往英雄山人防工程管理有限责任公司,商讨赔偿事宜。“当时他们要求我们写出这次事故的经过,并提供医院的诊断证明。我们把这些东西给李科长之后,他说会尽快处理。没想到,从此石沉大海。”

为此,戴女士先后十几次前往英雄山人防工程管理有限责任公司索要赔款,但是每次都得到“很忙”、“内部在走程序”、“等着领导签字”之类的回复,这让戴女士很不满。

去年12月份,戴女士在一份名为《关于处理顾客摔伤事宜的报告》上签了字,但至今也没拿到赔款。“报告上说赔我1794.34元,这都过完年了,一分钱都没见到。”

记者就此事询问了李科长,李科长在电话中称,这件事情一直由他负责。“我们之前提出解决方案,但戴女士一直未同意,等到去年12月,才同意接受赔偿方案。之所以没有马上给她这笔钱,是因为赔偿中牵涉的医药费、误工费需要发票或者证明。这些单据都符合标准后才能走财务和审计程序,所以报账就卡在这里了。”

买台新电脑,一年修了17回

蓝屏问题总算修好了,老是死机至今没解决

本报3月9日讯(见习记者 时培磊) 近日,已经70多岁的市民王先生向记者反映,他于2013年年底买了一台电脑,不久便有了故障。一年左右的时间,电脑来回修了17次,可直到现在也没修好。

3月9日,王先生告诉记者,他是于2013年12月27日,在泉城广场附近一家商场购买了一台宏碁台式电脑。“我平时喜欢炒股,看新闻,当时觉得这台电脑是一体机,占用空间很小,很方便。”

王先生花2300多元买回电脑后,用了不到三个月,电脑屏幕突然出现了蓝屏。“我也不懂咋回事,吓了我一大跳,上面都是英文字母也看不懂。”起初,他以为这是偶然事件,但后来,使用中经常出现这种情况。

“我就找了经销商,他们态度倒是挺好,给我找人维修。”王先生告诉记者,“起初来了好几个工程师看了软件系统,没发现异常就走了。直到第七位工程师在检查了电脑的硬件后,说是由于主板有问题,才经常出现蓝屏。”

技术人员在更换硬件后,蓝屏问题解决了,可打这之后王老

先生在使用中发现,电脑经常莫名其妙地卡住,用鼠标点啥也没反应,必须得重启才能好。

无奈之下,老人又开始跟维修人员打起交道来。“前前后后,12位工程师来看过,一共修了17次,为啥死机他们也没有个说法。”王先生看着手中的维修反馈单说道。

“这事太闹心了,也不知道它啥时候就卡住了,心里很不痛快,精神和心理上都很受影响。”王先生说,电脑经常死机,现在在孩子过来也不敢让他们玩了。“修了这么多次就是不见成效。你哪怕给我换个机器,我补个差价也行啊。”老人气愤地说,“要是老修不好,以后保修期过了每次还要支付修理费用呢。”

9日,记者联系到经销商,据一位工作人员透露,王先生电脑老是死机究竟是由硬件还是软件造成的还不清楚,由于同一个部件不能维修更换两次,这不符合三包政策的规定,所以不能更换电脑,只能对其进行维修。

山东舜启律师事务所主任孟宪强表示,消费者购买的产品维修三次或以上还不能解决,消费者有权要求经销商更换产品。



一年多时间维修多达17次,积累下厚厚一沓维修单。 见习记者 时培磊 摄