

说好分期返现 店铺却突然关门

多名消费者陷维权困局 家居卖场称联系不到店铺负责人



见习记者 张敏 朱紫瑛

生活日报12月7日讯 2013年11月,家住高新区的杨女士在北园大街某家居卖场二层一家名为天桥区利澳克鲁尼家具经营部的店里,花费31900元购买了一套橱柜,店家当时承诺每月会分期返现。但杨女士从2013年11月到2014年7月期间,只收到了部分返款,距店家承诺的还差一万多元。此后,杨女士多次追讨返款未果,11月初该店铺却突然关门,多名消费者陷维权困局。

三万的橱柜只要九千多

2013年5月,家住高新区的杨女士听说北园大街某家居卖场新开了家经营利澳克鲁尼橱柜的店面。“家里正在装修新房,需要一套橱柜。”杨女士说,这家店能在这里开业,“质量和信誉应该都是有保证的。”

2013年10月底,杨女士来到该家居卖场二层中厅,见到了这家名为“天桥区利澳克鲁尼家具经营部”的橱柜店。店员当时告诉杨女士他们正在搞活动,“原价3万的橱柜,现在不到1万”。

店员告诉杨女士,就拿这套原价31900块钱的欧式风格橱柜来说,如果参加返现活动,并当场交够31900元的全款,“以后每个月都会定期返款,一直持续18个月。”

见杨女士还有些犹豫,店员给杨女士算了笔账,“第一个月返给您1252元,随后的17个月每月再返给您1237元,这样一共就是22281元,相当于最后只花了9619元。”

杨女士一听的确是心动了,她又仔细询问了具体如何返现以及橱柜保养方面的问题,就刷卡交了1万元订金,约定改日补齐余款,“我当时还仔细看了订金收据单上的盖章,是这家家居卖场的”,杨女士觉得挺放心。

四次返款收到八千多元

11月初,杨女士又来到天桥区利澳克鲁尼家具经营部,交齐了剩下的21900元,“这样我就把全款交齐了,一共31900元”,杨女士说。

随后,店员便给杨女士开了张收据,后面还附加着如何返利等合同条款。“条款和店员当时说的一模一样,列出了每个月应当返给我多

少。”杨女士一看对方将条目列得这么详细,就放心回家等对方发货和返现了。

11月中旬,杨女士收到了订购的橱柜。到11月29日那天,也收到了第一个月的返款,杨女士觉得挺高兴,“对方果然是讲信誉。”

随后,由于每月打款感觉太繁琐,“双方就约定2月打一次,这样也比较方便,省得我每月都去查。”

转眼到了2014年1月,杨女士又收到了两个月共计2474元的返款。事隔两月,在3月下旬,又收到了第三次返款。

“虽然对方每次打钱时间不一致,但是都能按期把钱打给我”,杨女士回忆,可是有一天她再次拨打天桥区利澳克鲁尼家具经营部,“还是那个接线员,对方却自称是东方邦太”,杨女士赶紧问怎么回事,“接话员说他们代理的品牌变了,但当时承诺的返款还是会继续的。”

杨女士听后把心放下了,“对方换成什么名字,我其实不太在意。”

7月1日,杨女士又收到了已改成“东方邦太”店的第四次返款,“还是2474元”,杨女士算了下,“我目前已经收到了8674元,再打6次,对方承诺的两万多元返款就能全收回来了。”

返现停了经理也失联

但随后发生的事情却让杨女士始料未及。“转眼都快到10月份了,按理说应该打钱了,但还不见他们的汇款短信”,杨女士说,之前汇款对方都会发短信提示,“但这都快3个月了,怎么还没动静呢?”

杨女士立刻打电话给东方邦太,工作人员告诉杨女士,可能是由于财务工作比较忙,暂时忘记了,但一定会给杨女士补上的。“我想就等两天吧,谁工作还没个疏忽。”杨女士说。

又过了3天,“还是没有短信汇款提示,我去银行查了卡里的钱也没增加。”杨女士无奈又拨打了东方邦太的电话,“他们还是说最近财务方面很忙,因为要给很多客户打钱,让我再耐心等等”。

而这时,杨女士因为要出差到上海,就先把这事儿搁下了。

在上海期间,杨女士还跟东方邦太联系过一次,“这次他们不说财务忙给忘了,而是说负责人王经理会给我回电话”,但一直到11月初,杨女士出差归来,王经理的电话也没打过来。

无奈之下,杨女士只得亲自去找东方邦太讨个说法,却发现这家店早已大门紧闭。



这家店铺已经关门,让不少消费者扑了个空。

见习记者 朱紫瑛 摄

记者探访

最近一个月不断有消费者来要说法

12月7日下午,记者在该家居卖场看到,原店铺门口已挂上了“敬请期待”的围挡,店铺内黑着灯,找不到任何相关工作人员。

“这家店铺早就关门了。”附近一位商家的工作人员介绍说,一个月前就不再有消费者来此讨说法,“还有的消费者比较激动,当场大喊大叫。”

据了解,这家店铺最初叫利澳克鲁尼家具经营部,几个月前改名为东方邦太,“不过,虽然店铺名称

发生了变化,但是负责人却是同一个人。”而且这家店曾向部分消费者承诺购买橱柜可以返现,不过自从上个月关门后,绝大多数顾客就再也没有收到返现款。

“不仅如此,有的消费者一个月前购买的橱柜,直到现在也没有安装到位。”这位工作人员说,“一个月前开始陆续有消费者找上门来。”起初看到大门紧闭,不少消费者以为只是简单的店铺装修,也没当回事,但是过了一段时间才发

现,他们不仅无法与该店铺的负责人取得联系,也找不到任何相关工作人员。

随后,该家居卖场一位工作人员告诉记者,“11月初该店铺的负责人已经联系不上。”据了解,陆续有不少消费者来到商场对该店铺进行投诉。“商场曾多次尝试与该店铺负责人取得联系,但是截至目前仍然没有任何消息。”这位工作人员称,商场从未举办过任何返现活动,不清楚是怎么回事。

律师说法

店铺违约 商场应承担连带责任

7日下午,记者分别与利澳克鲁尼橱柜实业有限公司以及东方邦太取得联系。利澳克鲁尼橱柜实业有限公司的一位工作人员称并不了解此事。

东方邦太山东大区经理则表示,东方邦太原济南店铺位于北园大街某家居卖场内,现阶段由于其负责人失联,因此不得已关店。“若消费者曾在这里进行消费,那么可以与商场取得联系,商场会给予先行赔付。”该经理称。

对此,该家居卖场一位工作人员称,“虽然部分消费者已到商场客户服务部进行投诉,但处理情况仍需视合同内容而定。”这位工作人员说,虽然部分消费者购买了利澳克鲁尼或东方邦太的产品,但是其消费行为并非发生在卖场内,而是通过该品牌举办的其他展会或其他途径购买,对于这一部分消费者,他们将不予处理。

如果消费者在该家居卖场内进行消费,并持有家居卖场的购买合

同,那么消费者可以持合同到商场客户服务部门寻求帮助。“不过具体的处理情况要视合同内容而定。”这位工作人员称。

那么,现阶段消费者又该如何维权呢?北京市盈科(济南)律师事务所牟艳敏律师表示,根据《消费者权益保护法》的相关规定,该店铺负有主要责任,而商场负有连带责任。现阶段,消费者可以向公安机关报案,或者通过法律途径处理此事。

相关链接

不少商家先提售价再搞返现

近年来,不少商场或店铺打出返现牌,吸引了不少消费者。对此,业内人士表示:返现有风险,购物需谨慎。

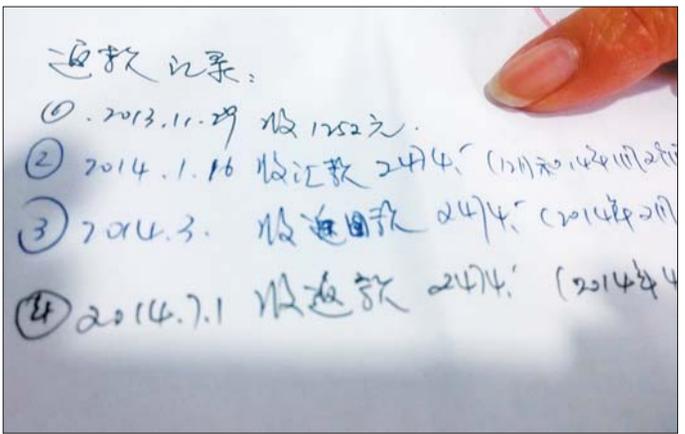
“所谓的返现实际上还是羊毛出在羊身上。”一位业内人士告诉记者,商家往往为了吸引消费者将零售价格提高10%以上,然后再以买满多少钱返多少钱的方式,促使消费

者进行消费。这样一来即便返现了,商家仍能赚取高额利润,“这恰恰是利用了消费者想要占便宜的心理。”

通过所谓的返利,让消费者掏钱。一位橱柜经销商介绍说,现阶段市面上大部分品牌的橱柜价格就在一万元左右,有的仅需数千元。“不少商家通过返现手段将原本售价7000元的橱柜调至数万元,然后再以返现的

名义吸引消费者。最后,消费者实际消费8000元,这比最初的零售价提高了整整1000元。”但是不少消费者仍然觉得自己占了便宜。

消费者购物遇到商家返现时,应当谨慎消费。“在消费过程中保留好相关消费单据。”牟艳敏律师称,单据上要明确注明返现形式与金额,以便维护个人权益。



应该返款10次,到目前为止杨女士只收到4次。 见习记者 张敏 摄

家庭装修
刮腻子、刷墙、水电
隔断、墙地砖、防水
15853119428 干一个活,交一个朋友

您的私人心理医生 ●厌学 ●早恋 ●自卑 ●情感
心理咨询
0531-88346346

广告订版电话
8822 8288
聘电话营销员

更节能 更省电
太阳能采暖
与电、燃气采暖炉配合更省钱
地址:甸柳新村东路14-1号
电话:13573167718

浴乐电采暖炉
土暖改电暖更方便
浴乐电热水龙头
诚招各地代理、经销0531-86981012