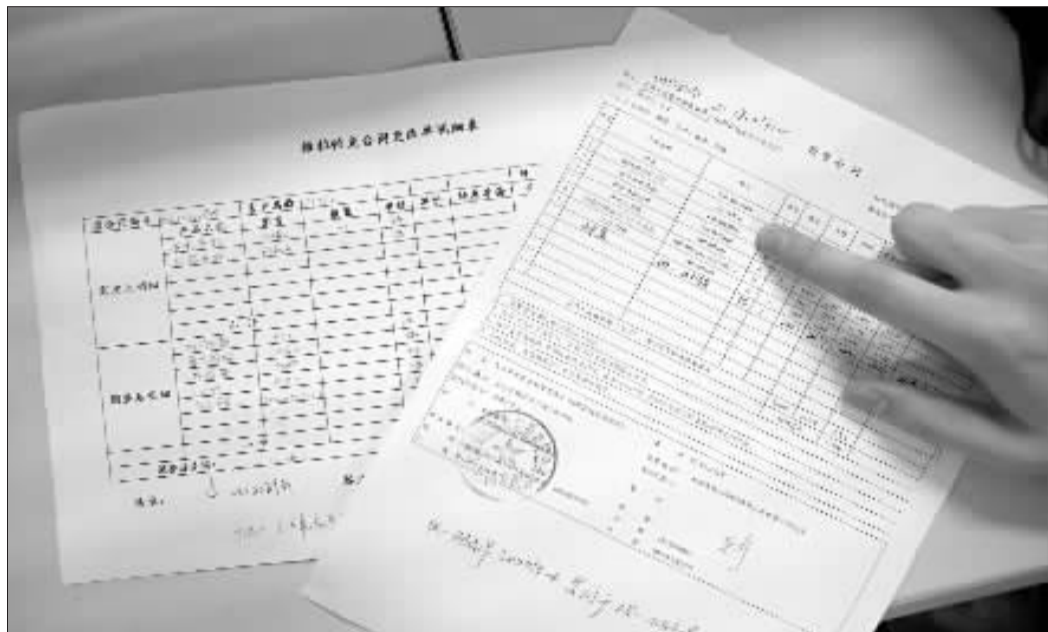




新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

老罗帮你忙 13801898568

价值万余元家具订购近两年还不送货 经销商制造商各执一词 家具市场称愿“四方协商”



价值2万元的家具至今不送货,何先生空有一纸合同。 本报记者 贺佳颖 摄

何先生向本报投诉平台 @青年消费投诉 反映,前年在宝山东明家具广场维拉帕克专卖店订购的家具,至今仍有万余元家具未送货。近两年来何先生为此事起诉过,也撤诉过,但至今未能得到解决。记者采访时经办人称钱款早已交给上海帝逸家具制造有限公司,但后者一度称和此纠纷无关。东明家具广场市场部称本月底会进行一次四方协商,对此何先生也只能无奈等待。 本报记者 韩翰岭

事件回放 万余元的家具买了两年还不送

何先生自称做了一件让他非常后悔的事——2011年2月26日,与宝山东明家具广场内的“维拉帕克宝山专卖店”签订了一份销售合同。记者了解到何先生为销售合同中的7样产品总共支付了16700元(其中1400元是抵用券),而何先生等到2011年7月份也只等到了2样产品,不见合同中剩余的4样总计万余元的家具的影子。而这一等,就等到今年3月也没有结果。

何先生告诉记者,2011年7月后随着送货日期不断往后推,他被当

时合同中的委托代理人章先生告知“红橡木原材料涨价,得过一个两个月才能送货”。而当时间到了2012年5月13日时,章先生表示剩余4样产品中的组合书柜左柜、右柜“实在无货”,便与何先生协商签订了一份“维拉帕克合同更改单明细表”,将这两款产品用5件其他产品等价替换,并再度白纸黑字地约定“2012年5月底之前送货”。

但何先生没想到章先生再次食言,于是愤怒的他于去年8月底起诉上海帝逸家具制造有限公司,但效

果仍不佳,那家公司就第一次开庭时来了个人,第二次开庭时人就不来了”。起诉期间何先生还曾找到东明家具广场要求协调,后者则表示维拉帕克宝山专卖店已撤柜,要协调得先撤诉了再说”,于是他于去年年底撤诉。

不过何先生3月1日去宝山东明家具广场协商时,被告知“要去核实情况(反馈)等到3月15日吧”。何先生告诉记者,当初买家具是为了装修婚房,如今的要求只有一个——退款。

各方说法

销售合同经办人: 钱给了家具厂,一个人管不了

3月4日记者电话联系了销售合同的经办人章先生,被告知其在外地。在电话中章先生称会去处理何先生的退款诉求,但不能是他一个人管,因为合同中的钱款都给帝逸家具制造有限公司了。

“(维拉帕克宝山专卖店)是我我和我的同学与帝逸合作开的,我和我的同学有49%的股份,帝逸是51%。那时何先生订的是外销产品,就是我们国内的代公司给外销商做的,由于不经常做所以缺货,对方也不太愿意等了,所以要退款”,章先生说,“不过这家店去年8月份撤掉了,我本身是没有财务权的,钱都给帝逸了。当然最主要的问题是我和我同学也亏了很多钱,没有能力拿出一万多元。”

值得注意的是,销售合同与合同更改单中的合同专用章不一样,

前者盖的是“上海帝逸家具制造有限公司”,后者盖的是“上海帝宜实业有限公司”。对此章先生说是帝逸家具以他同学的名义注册的:“当时帝逸说要开一家什么连锁店,他们自己没法注册新公司,就以我同学的名义,所以你看到法定代表人的名字是我同学。”

帝逸家具: 先称“不管”又说“可以协商”

“这件事情和我们公司是没有关系的。所有的合同都应该是帝宜实业的章,因此销售合同上的章是章先生从我们这里拿走的。谁签的合同就应该找谁,所有要找章先生,我肯定是不处理的,我们只承认内部管理出现了漏洞。”对于何先生的纠纷,帝逸家具制造有限公司相关人员陈女士说。此外陈女士直指章先生的“股份一说”不实:“他是瞎说,我们公司没有一点股份在(专卖店)里面。”

不过随后陈女士在电话中又表

示,如果何先生找到章先生一起来她们公司协商,还是可以作处理”,既然敲了章了,公司的失误必须承担。”

东明家具广场: 愿意帮忙协调,处理有难度

对于何先生的家具纠纷,宝山东明家具广场市场部曹主任说何先生恐得等到3月底才能给他结果。“虽然我们在这家专卖店是租赁关系,但既然出事了肯定要去干预,不过你也知道章先生去东北出差了,要月底回来,所以这件事我们家具广场可以帮忙协调,但要有一定过程,急是急不出的。”曹主任说。

记者了解到,解决纠纷的关键就在于章先生是否有证据证明当初何先生的这笔钱交给了帝逸家具,因此曹主任也已通知章先生找出当时交易钱款的证据,以便索要。但曹主任又表示,因何先生购买家具之时并未与东明家具广场签署订单,所以“处理起来麻烦一些”。

律师 如公章为真“帝逸家具”须负责

德恒律师事务所盛先磊律师认为,如果销售合同中帝逸家具的合同专用章是真实的,在此前提下不论帝

逸家具与章先生之间有任何变节,帝逸家具必须承担法律后果,且消费者不仅可以要求家具公司退款,而且可

要求商家继续履行合同约定”,你说的诸如红橡木原材料上涨、代销公司不常做这些产品的理由都是不成立的”。

维权现场

伦特微五角场店将关门 会员退款竟需计算赠品价值 经协调 商家终按消费者要求退款

本报讯 记者 罗水元 接到伦特微国际体重管理中心(以下简称“伦特微”)五角场店即将关门消息后,消费者孟女士与孙女士都提出了退费要求,但退费时,原来所领赠品应该计算价格并予以扣除。律师指出伦特微如此做法不妥,伦特微总部法务部人员也称如此退费不合理不合法。昨日,伦特微已按消费者要求给予退款,消费者非常满意。

买减肥疗程获赠品

孙女士称,她于2011年4月15日开始在这家伦特微店消费,以9000“优惠价”购买10个减肥疗程后,又于同年4月20日,以这家伦特微许以赠送5盒FDF产品后,以9530元的“优惠价”,购买了该店“水肿护型”产品,共计十个疗程。2012年3月9日,她再次听信伦特微工作人员推荐,购买了640元的产品,此外,还购买了一份2000来元的产品。

孟女士则称,她于2011年4月16日开始在这家伦特微店消费,以9000元的“优惠价”购买了标称原价19300元的“量身定制课程”,共计10个疗程;一周后的4月20日与23日,她又听信伦特微工作人员推荐,再次以9000元的“优惠价”购买了伦特微“水肿加仪课程”产品,疗程同样为10个。2011年5月27日,她又花7800元的“优惠价”购买了伦特微10次排毒产品。

同陈女士一样,孟女士购买这些产品时,也得到了伦特微的FDF赠品,并按伦特微的要求,将赠品带回家。

退费被要求计算赠品价格

出乎她们意料的是,今年2月底,她们都接到了来自伦特微五角场店的电话,电话中,伦特微五角场店称,该店即将于本月底关门,希望能尽快将没有消费完的产品消费完,关店后,消费者要么选择退款,要么转到伦特微位于浦东某处的分店继续消费。“我们都住在杨浦区,上班、居住都离伦特微五角场店比较近,所以才到伦特微五角场店减肥。”接到电话后,她们均提出了退费要求。

是时,孙女士所得赠品全部用完,所购产品中,只有2011年4月15日的产品全部做完,2011年4月20日所

购9530元产品还只消费一半,2012年3月9日所购产品则还没有开始消费。而那份2000来元的产品,虽计算不出具体消费了多少,但肯定没有消费完。她由此计算的退费,除了那2000元的外,也应有5405元(9530÷2+640)。

同样,孟女士所得赠品也全部用完,所购产品,也只有2011年4月16日的全部用完,2011年4月20日与23日购买的9000元共计10个疗程的产品,还剩下6个疗程,2011年5月27日购买的7800元共计10次排毒的产品,还剩余5次,她计算至少还可以退还9300元(9000÷10×6+7800÷10×5)。

但是,她们与伦特微协商退款时,对方提出说,原来的赠品FDF,每瓶520元,由于她们都已用完,都应该按这个价格计价,如此算下来,孙女士只能退到200多元,孟女士虽能多退一点,但也只有2000多元,离她的目标差六七千元。

商家终按消费者要求退款

3月8日,记者前往伦特微总部实地采访时,公司法务部工作人员张先生称,尚不知道两位女士所映情况,但对于退费时将原来赠品也算价格的这种做法,张先生认为“不合理也不合法”,他表示将在调查后给记者回复。

记者注意到《伦特微合同书》“违约责任”一条中有这么一款:“乙方(伦特微,记者注)关闭、转让、合并、搬迁的,应于30日前告知甲方(消费者,记者注)并做好配套余额的善后处理。”

上海海朋律师事务所徐亦律师认为,如果顾客所购产品还没有消费完,商家就关店,就构成了违约行为,违约后应该按双方合同规定给顾客退费,由于是商家违约在先,退费时不应该再计算赠品价格,不过,如果是顾客违约在先,退费时,商家有权要求计算原来所赠产品的价格。从两位消费者反映的情况来看,伦特微违约在先,退费时不应该再对原来所赠产品计算价格。

3月11日,记者了解到,伦特微总部调查后,已按消费者投诉要求进行解决,退给孙女士6110元,孟女士9588元。两位消费者称,善后处理中,伦特微方面态度友善,她们非常满意。

第一期 (2013年1月-2月)

投诉量最多企业	
NO.1	韵达快递
NO.2	三星电子
NO.2	宝原地产
NO.2	京东商城
NO.5	1号店
NO.5	大金空调
NO.5	华生电器
NO.5	库巴网
NO.5	乐购
NO.5	威尔士健身