

315 追踪到底 3·15云投诉主题报道

展会上订购床垫后商家疑似跑路 主办方和商家谁该担责？

近日,有成都市民在封面新闻求助报料平台投诉,称自己去年在家芭莎家博会上订购床垫并缴纳了3000元定金,但近期想要看看床垫时发现该品牌门店已关闭,负责人也找不到了,怀疑商家卷款跑路。

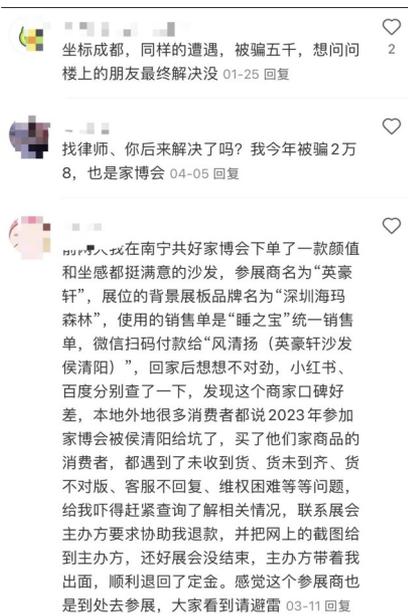
具体情况如何?遇到此类情况,消费者应如何维权?家博会主办方又该承担什么责任呢?对此,记者进行了采访与调查。

两家门店已撤店 “福乐智能”公司已更名

该市民称,2023年11月他去西博城逛了一次家博会,并订购了福乐智能床垫,约定在房子装修完成后提货。今年5月11日,他想要提前去看看床垫时,却得知该品牌成都的两家门店已经撤店,也无法联系上品牌负责人。

该市民表示,订购的床垫总金额15000元,预付了定金3000元,现在希望能够退回定金。

记者搜索发现,目前,成都没有福乐智能家居品牌门店。微信公众号“福乐智能”一直在发布福乐智能床垫等产品的推广文章,该账号主体为四川福乐智能家居有限公司,天眼查显示该公司于2022年成立,现已更名为四川一心庚家具有限公司,记者尝试联系该公司相



网友吐槽家博会。网络截图

关工作人员未果。

家博会主办方: 商家跑路会跟进处理退款

记者注意到,四川“福乐智能”由陕西福乐智能家居有限公司控股90%,随后致电陕西福乐智能,一客服人员

回应称,四川的福乐和他们没有关系。

针对该市民的情况,记者以消费者身份致电家芭莎家博会客服热线,询问家博会售后问题如何保障?出现了参展商“跑路”的情况又应该如何处置?一客服人员回应称:“我们对参展的商家都会有资质审核的,如果有遇到跑路的情况,我们也会一直跟进处理解决。”

如果遇到交费后未收到家具,费用也没有追回的情况又会如何处理?该客服说:“如果确实遇到这样的情况,我们也会处理,最后给您退款的。”

家博会问题频现 有人花13万元买空调被骗

然而,多地家博会状况百出,产品货不对板,参展商“卷款跑路”等问题频现。

记者在某社交平台搜索关键词“家博会”,除开部分商业推广之外,还有不少消费者对家博会的吐槽。有成都网友吐槽,“去年在家博会上订了家具,最近商家把货送过来了,才发现收到的货要么是残次品,要么货不对板。家博会主办方也没有能力解决问题。”

还有网友表示,自己曾在成都某家博会上订购了一套卫浴,付了全款,但商家5个月不发货,还失联了。他称,自己了解情况后才发现该商家“全国行骗”,家博会平台也不管。

此外,还有媒体报道,有市民在广州某家博会上花13万元下单了3台格力空调,不料临收货时经销商却卷款跑路;西安的曹先生在家博会上订购赛诺恩马桶后商家跑路,8000元货款迟迟要不回……

律师建议

如找不到经销商 可向主办方索赔

这样的情况屡见不鲜,消费者应该如何“擦亮眼睛”呢?四川省消委法律顾问谢文强律师建议,消费者在展会购买或定制家具前,应先了解主办方资质、联系方式,购买大型家具时应选择有经营资质、信誉较好的知名商家,预付定金前与商家约定好相关款项,不轻信口头承诺,保存好相关票据,以便发生纠纷时及时维权。

遇到此类情况,消费者该如何维权?谢文强说,依据消法第四十三条规定:消费者在展销会、租赁柜台购买商品其合法权益受到损害的,首先可以直接向经销商要求赔偿。如果展销会结束或柜台租赁期满后,消费者无法联系经销商的,也可以向展销会的主办方、柜台的出租者要求赔偿。

华西都市报-封面新闻记者 苟春

消费者在高档餐厅吃到变质点心?

餐厅:已退费给顾客,点心肯定没问题

近日,封面新闻求助报料平台接到成都于女士爆料称,他们夫妻两人花费1196元去成都一高档餐厅用餐,其间却吃到了变质的点心。

对此,商家回应称,接到顾客投诉后,立马对那款点心进行了流程追踪,确信出品没有问题,但由于没有第一时间将顾客有异议的食物进行封存,根本无法判断是什么原因导致的食物变质。

目前,在市场监管部门的调解下,商家退还了餐费,但拒绝了客人要求三倍赔偿的要求。

顾客称吃到馊点心 餐厅坚称出品的点心没有问题

于女士口中的这家餐厅名为蜀宴赋,位于成都东郊记忆园区,是一家集乐舞演绎、光影艺术和餐饮美食为一体的网红餐厅。

于女士说,5月11日中午,她和老公来到这家餐厅用餐,购买了两份单价为598元的单人餐。菜品中有一款樱花菓的点心,她吃了觉得不错,老公就将自己那份拿给她。

“第一口咬下去,感觉酸掉了,我吐掉了,但又想这么贵的餐厅应该不至于,又咬了一口,还是酸的。”于女士回忆,她让一旁的老公也尝了一下,得出了同样的结论。

随后,他们找来了工作人员,并要求见厨师和餐厅负责人。“工作人员称负责制作这款点心的工作人员已下班,负责人在开会,并坚称点心出品没有问题。”于女士随后拨打了12345热线。

等待处理期间,于女士让工作人员吃剩下的点心,被工作人员拒绝。“不是说我试了它就没有问题,我不试它就有



▲于女士将点心送到市场监督管理局。

问题。这边您已经打了12345热线,那我们可以等待有关部门工作人员来现场。”当事人提供的视频中,工作人员拒绝了于女士的要求。对此,于女士的解读为:对方都不敢吃我没动过的部分,怎么能让我信服点心没有问题呢?

市场监管局介入 消费者当天收到餐费全额退款

等待了一段时间后,有关部门工作人员并没到场。“当天天气很热,时间久了就说不清楚了,我也两下处理完这个事情。”于女士说,随后她用打包盒将吃剩的点心打包,去了成华区市场监督管理局。

工作人员在了解情况后,当场联系了餐厅,并安排辖区跳蹬河街道市场监管所的工作人员到餐厅处理。

当天,于女士收到了餐费全额退款。



于女士的消费记录。

5月13日下午,于女士在成都12345热线平台上收到了市场监督管理局的回复,称双方已在5月11日进行现场协商,后期已经作退款处理等。

不过,对这样的处理结果,于女士表示不能认可。

餐厅否认有问题 称无法判断是什么原因产生酸味

5月14日上午,记者来到餐厅了解情况。

多名负责人坚称,点心肯定没有问题,并向记者介绍了樱花菓的食材进货时间、制作流程以及冷藏情况。

“同一批次制作了150个左右,当天中午客人消费了130多个,目前为止只收到了于女士的投诉,没有其他客人反映菜品有问题。”一负责人告诉记者,餐厅会对每天的餐食进行留档和质检,在接到于女士的投诉后,他们第一时间进行了查看和追踪,出品确实没有问题,工作人员也确实没有闻到异味。

对于顾客质疑工作人员不敢吃剩下的点心,有关负责人表示,当天值班经理之所以没有吃客人吃剩的这款点心,是因为那一点心是顾客食用过的。

该负责人告诉记者,由于工作疏忽,餐厅在接到于女士的投诉后没有第一时间对点心进行封存处理,导致后续客人将点心带离餐厅,从而无法判断是什么原因产生的酸味。

“当天顾客要求按照规定退一赔三,但行政经理表示食物已离店无法鉴定是哪方的责任,之后在市场监管部门的协调下给客人进行了退费。”该负责人说。

市场监管: 当事人接受退款就说明接受调解

随后,记者致电成华区市场监督管理局,当天负责处理这个事情的王科长回忆,他当时跟于女士解释了相关的法条和检测的标准,于女士表示认可。

“她认为食物有问题,我们就联系双方进行了调解,之后商家把餐费全部退了。”王科长称,于女士当场接受了退款,那就说明她接受调解。

“如果她不同意当时的处理结果,她就不应该接受退款,我们是全程依法办理。”王科长说。

华西都市报-封面新闻记者 钟晓璐
受访者供图