

# 商户跑路或者撤场了 售后服务谁来管?



姓名:金太饰家整装首席设计师  
曹岩

设计风格:小户型现代简约风格  
设计简介:

小户型房子强调功能性设计,线条简约流畅,色彩对比强烈。由于线条简单、装饰元素倾向现代风格,家具需要完美的软装配合,软装到位是现代风格家具装饰的关键。

小户型装修应化繁为简,简单明了,丢弃一些不必要的东西,简单就能赢得空间,一定要懂得留白。色彩主调越简约越显得空间宽敞、开朗,主色调应以白色、米色、浅黄色、淡蓝色等为主,冷色系会显得空间更大,家具的色彩与主色调相搭配。同时,大窗户可利用光线来扩大视觉空间,小空间墙面需要保持素净和整洁。玻璃和镜子因为有反光效果,可增加居室的亮度,还可让空间在视觉上扩大。

(牛哲整理)



资料图片

## 案例一: 买橱柜迟迟收不到货 原来店面关门了

2015年9月13日,西安市南郊某家居商场门口,消费者桑女士、乔女士等十几人正在商量。她们告诉记者,从2014年10月到2015年6月,他们先后在这家商场二楼预定了橱柜,有的交了定金,有的交了全款,可一直到现在也没等来做好的橱柜。今天来到商场才发现该店面已经关门了。

## 案例二: 家具要维修 卖家具的商家却不见了

2016年9月,西安市民钱女士发现自己家的沙发扶手有些松动,于是准备给商家打电话,要求进行售后维修。随后,钱女士却发现找不到当时购物的票据和商家联系方式了。于是到当时购物的北二环某家居城找该品牌的店面,结果发现该店面已经不见了。联系该商场的服务中心,工作人员说钱女士无法提供相关购物证明,因此商场无法受理钱女士的诉求。

## 有规可循: 找不到商家可以找卖场

据西安大明宫建材家居运营部经理温鹏介绍,消费者遇到商家撤场、商户跑路的情况大可不必惊慌失措,商家不见了商场还在呢,只要是在商场购买的产品,商场一定会负责的。现在大多数

家居商场都有保护消费者的相关措施,比如“先行赔付”制度,一旦消费者和商家产生消费纠纷,商场一旦认定商户有责任,会先行对消费者的损失作出赔付。“比如去年我们商场就出现过一家地板商失联,业主交钱收不到货的事情,最后商场全部进行了相关赔付。”

居然之家营销西北区负责人刘勇说:“按照居然之家先行赔付服务的明确规定,居然之家对商家的经营活动承担连带责任。为此,不管商户是否愿意承担,商场都要启用先行赔付金,赔偿消费者的损失。去年9月我们就给三位消费者支付过28万元的先行赔付金。”

## 有法可依: 《消费者权益保护法》保障消费者合法权益

据西安市仲裁委员会委员尚军介绍,据2014年3月15日颁布的新《消费者权益保护法》第四十三条规定:消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后,也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

“对于固定、临时性展台,商场都有监管义务,而且商家在与商场合作时都会交纳担保金,所以商场有办法制约商户,也有能力为消费者保驾护航。而且,商场将柜台租

赁给商家使用,在找不到商家的情况下商场也应承担责任。”

## 有章可行: 消费者可四步维权

不管你是交了钱商户跑了收不到货,还是需要维修的时候找不到商家,都是有办法解决的。请记住以下维权步骤:

1.联系该产品品牌的总部。一般在商场购买的家居产品都是当地经销商出售的,任何产品都有它的生产企业。先看票据上有没有全国统一售后电话,如果票据丢失可以到网上查询该品牌的总部联系电话,要求总部给你发货或者提供售后维修服务。  
2.联系商家所在家居商场的

服务台。如果你是在家居商场购买的产品,遇到商家找不到的情况,可以去商场的售后服务中心投诉。让商场联系商家或者要求商场来赔偿损失或提供售后服务。

3.如果商场不能解决问题,消费者还可以到相关主管部门进行投诉,比如工商局、消协。

4.如果上述步骤依然难以解决问题,还可以申请仲裁或通过法院走司法诉讼。

但请记住:所有的维权行动必须有一个重要前提:你必须能证明是在该品牌、该商场购买的产品。其中最重要的证据就是:购物收据、发票、合同。如果没有这些,维权将会异常困难。提醒广大消费者一定要妥善保存相关购物票据! (华商)

金太饰家  
一站式整体家居定制平台

**全城装修  
看金太**

材料实惠 金太免费设计

地址:平西建材城东门 咨询电话:13703751188




# 为你而来

昌河 Q35 青春炫动SUV
昌河 SUV 家族
昌河 Q25 都市灵动SUV

## 5.99 万元起




终身**免费**保养 两年**0**利息

购置税**减半** 4000元超值置换




昌河 Q35 昌河 Q25 第五代利亚纳 北斗星 X5 北星

江西昌河汽车销售有限公司  
www.changheauto.com

24小时  
客服热线 400-887-9988  
400-887-9986



平顶山持运汽车销售有限公司 电话:0375-7222227 地址:建设路东段鸿鹰小区斜对面