

962555



小忙

微调查



“花3万多元买的地板，临到安装却等来商家‘爆雷’的消息，品牌方还要让我们再掏钱才能发货，这合理吗？”近日，市民陈女士向“新民帮侬忙”栏目反映，她在金山区红星美凯龙圣象地板专卖店订购了地板，可预约安装时却陷入漫长等待。上门核实后她才得知，店主因资不抵债已无力履约，而她要求圣象地板全额退款的诉求，也遭到了拒绝。

# 经销商买空卖空 品牌方拒绝退款

## 门店预订地板无人发货

今年6月18日，陈女士为装修新房，在金山区红星美凯龙商场内的圣象地板专卖店订购了两款地板，总面积111.24平方米，折后价31000元，费用包含物流和安装服务。“当时店主姚某要求直接微信转账给他，虽心存顾虑，但想着是品牌专卖店，且对方开具了圣象正规订单，便未过多计较。”陈女士当天通过微信向姚某转账25000元，双方约定剩余6000元待安装完成后支付。

10月11日，陈女士联系商家安排安装，姚某承诺“尽快发货”，并催促她支付尾款。出于信任，陈女士再次向其转账6000元，可此后地板却迟迟不见踪影。“每次催问，姚某都只说‘正在安排’，始终不明确发货时间。”10月18日，眼看地板仍无着落，陈女士感觉情况不对，专程前往门店核实，发现店内已聚集了三十多位消费者讨要说法，大家的遭遇如出一辙——均是提前付了款，却迟迟拿不到货。

当天，圣象地板上海分公司的工作人员也已“入驻”门店，面对消费者的质问，姚某始终一言不发。“品牌方工作人员告知，公司早在9月24日就已与姚某解除授权合作关系。姚某收钱后根本没向厂家下单，而是将资金私自挪用，如今资金链断裂，无法发货。之前他口中的‘正在安排’，不过是缓兵之计。”消费者们气愤不已，当场报警，民警赶到后将姚某带回派出所问询；随后，消费者们也组建了维权微信群，要求品牌方出面解决问题。

## 圣象承诺履约拒绝退款

10月22日，圣象地板给出初步解决方案：预付定金的客户需补全尾款，已付全款的客户需额外支付全款的50%，公司才会安排发货，且物流费和安装费需由客户自行承担。“门店是圣象的授权经销商，我们也是冲着圣象品牌才购买的，现在门店出了问题，理应品牌方兜底，凭什么让我们额外买单？”消费者们果断拒绝了该方案。

10月24日，圣象地板调整了方案：已支付全款的客户无需追加付款，但需自行承



■ 陈女士的转账记录和拿到的单据

担25元/平方米的安装费及相应物流费。多数消费者为尽快推进装修，最终同意了该方案。而陈女士与另一位消费者因工期紧急，已于10月19日另行购买其他品牌地板，二人提出全额退款诉求，却被告知拒绝。

据了解，陷入姚某“陷阱”的并非只有金山门店的下单消费者。还有部分市民通过朋友介绍直接向姚某付款，目前同样面临“钱货两空”的困境。“我是听装修公司老板推荐，10月初找姚某订的地板，后来才知道，当时他已被圣象解除授权，却仍以圣象经销商名义对外接单。”市民赵先生说，他通过微信向姚某转账51460元，如今既拿不到货，也联系不上姚某。

记者致电圣象地板上海分公司负责人王经理，他直言“我们也被姚某骗了”。王经理解释，姚某此前确为圣象地板授权经销商，在上海经营多年，双方此前合作还算顺利。但今年9月中旬，公司突然接到部分消费者投诉，经调查核实姚某挪用预付款的事后，于9月24日终止了与他的合作关系。

王经理表示，经销商属于独立经营主体，除非涉及产品质量等品牌方责任范畴问题，否则品牌方无需承担连带责任。但本着对消费者负责的态度，公司经慎重研究，决定对9月24日前下单的顾客继续提供地板，仅收取必要的物流和安装费用，该方案已得到多数消费者认可，目前相关订单已陆续发货安装。

对于陈女士的全额退款要求，王经理回应：“消费者支付的款项并未进入公司账户，我们为相关订单照常发货已承担不小损失，确实无法满足全额退款诉求。”而对于姚某被解除授权后仍打着圣象旗号销售产品的行为，王经理表示该行为已涉嫌诈骗，建议消费者直接报警，公司也在收集相关证据，准备通过法律手段追究姚某的责任。

## 律师观点

## 品牌方、商场监管缺位需担责

经销商“爆雷”后，消费者该如何维权？上海市江业律师事务所高级合伙人吴冬表示，消费者权益保护法第五十三条规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供；未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款，并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

本案中，姚某作为圣象地板原授权经销商，收取预付款后未按约定发货，已构成违约，应当承担返还货款、赔偿损失等违约责任。若姚某明知自身已无力经营，却仍持续承接业务、诱导消费者缴费，则涉嫌诈骗，消费者应及时报警。

关于品牌方能否免责的问题，吴冬律师指出，消费者是基于对圣象地板品牌的信任作出购买决策，若品牌方在日常运营中未对经销商履行合理监管义务，应对消费者的损失承担补充赔偿责任。此外，若商场实行统一收银制度，却未能及时发现并制止商户私自收银的行为，就可能增加消费者的交易风险，一旦商户无法履约，商场方也应承担相应责任。

吴律师建议，品牌方在经营中应健全经销商资质审核、日常巡查、投诉处理等机制，让“品牌背书”真正成为消费者权益的保障；消费者购买产品时，也应仔细查验商家经营资质，签订正规合同，避免直接向个人转账，同时妥善保留发票、付款凭证、聊天记录等相关证据，一旦遇到纠纷，及时向监管部门反映或通过法律途径维权。

本报记者 房浩

小帮  
民有呼

## 小区居民到河对岸地铁站要绕行1.5公里

# 从买房盼到入住 新桥仍在图纸上

润路，“大家本来都盼着交房后不久就能用上新桥，没想到一等再等，至今没看到任何施工迹象”。

据居民反映，目前小区居民前往华鹏路地铁站，需绕行浦三路上的一座既有跨川杨河桥梁，该桥同时承载机动车和行人通行。记者实地探访发现，以开云艾尚里二期西门为起点，步行至华鹏路地铁站的距离约1.5公里，耗时需25分钟；若从小区一期出发，路程则更远。“加上从单元楼走到小区大门的时间，单程通勤近半小时。”居民陈先生无奈表示，小区周边共享单车数量较少，大多数居民只能选择步行，“每天往返就是一个小时，长期下来实在吃不消。如果规划中的人行桥建成，路程能缩短到700多米，10分钟内就能到地铁站，会方便太多”。

为何获批后的人行桥迟迟未开工？截稿前，居民王先生反馈了浦东新区相关部门通过市民热线平台给出的回应。据悉，项目前期已完成边界确认、土地权属调查、市水务征询、搬迁排摸、项目选址、外部立

项核准、方案设计等一系列前期工作，已进入方案审批阶段。但审批期间，《上海市市政交通基础设施详细规划实施深化操作规程》和《上海市市政交通基础设施详细规划实施深化应用清单(2025版)》正式出台，文件明确“跨(穿)越内河航道(蓝线较宽)的通道工程规模较大，暂不适用实施深化程序，应当加强前期规划研究，走详细规划编制审批程序”。

相关部门表示，新政策对该人行桥项目的审批造成较大影响，目前浦东新区已高度重视，正协调各方商讨后续实施路径，将组织专家评审并研究确认方案，后续开发商将根据新政要求，继续落实方案重新编制及送审等工作。“我们理解政策调整需要时间，但出行需求是刚需。”不少居民呼吁，希望相关部门和开发商能尽快对接，按照新政要求加快推进方案重新编制与送审流程，让规划中的人行桥早日从图纸落地为实景，切实解决居民“出行远、出行难”的问题。

本报记者 夏韵



开云艾尚里紧挨着川杨河 夏韵 摄



本版编辑/刁炳芳  
视觉设计/窦云阳