



# 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询问;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

[illegible]

### ■ 陈女士的转账记录和拿到的单据

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。

**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?上海市汇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

“明明规划好的跨河人行桥，却迟迟不见施工动静，现在每天步行去地铁站要走1.5公里，25分钟才能到！”近日，家住浦东新区新浦路600弄开云艾尚里小区的多位居民向“新民帮依忙”反映，小区与轨交13号线华鹏路站仅隔一条川杨河，规划中的人行桥本应缩短一半路程，可从买房时的满心期待到如今的漫长等待，居民们的出行刚需迟迟未能兑现。

居民王先生介绍,开云艾尚里小区2023年开盘,今年9月底正式交付。根据浦东新区规资部门与开发商上海北蔡新城镇开发有限公司签订的《上海市国有建设用地使用权出让合同(经营性用地)》,开发商需负责新增跨川杨河人行桥项目,以完善地块内公共服务设施。“去年开发商就发过公告,承诺会协调相关部门加快流程,争取早日建成桥梁。”王先生说,今年4月,“跨川杨河人行桥项目”已获政府部门批复,同意新建2座人行桥,建设地位于浦东新区北蔡镇,东至下南路、南至1A-8地块、西至浦三路,北至华

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,长期下来实在吃不起。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