

“店长说扫柜台二维码付款,我就扫了,出了事才知道那竟是店长的私人二维码!”今年55岁的上海市民余老伯在顾家家居东明家具店订购了一款床,近日却意外得知,该店店长安某在收到货款后,并未在系统内下单,钱款均被其私自卷走,用于赌球等。新闻晨报·周到帮办记者了解到,面临“钱货两空”境地的消费者,至少还有十余名,店长卷走的金额,也达到近百万元。

50岁的消费者项女士也表示,一开始的交涉中,分管该门店的相关负责人给出的方案是等待司法处理结果,如消费者急着要货,也可以此前下单价格的六折重新购买。对此,项女士觉得不能接受:“要么退款,要么发货,我只有这个诉求。”

1月4日,新闻晨报·周到帮办记者介入后,项女士告诉记者,顾家家居上海经销商已为首批消费者重新在系统内下单,并签订了新的订货单,消费者不需要再补新的贷款,顾家方面也承诺尽快发货。

截至发稿,已有7名消费者正式下单。



多名阿姨爷叔百万家具货款被店长卷走

周到“帮办”助消费者救回订单

消费者付了款收不到货

12月6日,项女士在顾家家居东明家具广场店选中了两套床、两个床垫和两个床头柜,接待她的店长安某很快在店内开好了订货单。

“我说怎么付款,可以付一半吗?店长说‘只能付全款,而且必须付到我这里,我再去给你们下单’。”

听到安某这么说,加上已经拿到盖了“顾家家居上海营销中心”章的订货单,她便放心地扫了安某手机上的收款码,支付了2万8千余元,“虽然看到是店长私人的付款码,但我没多想。”

谁知,眼看约定的发货日期就要到了,店长却迟迟联系不上,项女士只好于1月2日到店询问情况。等她到店才发现已有几位消费者在店内找工作人员讨要说法。原来,店长安某卷走了近百万元货款,公司和部分消费者已经报警。

门店的一个工作人员说,这个姓安的虽然收了钱,但实际上他们公司根本没有收到消费者的订单。

“我们作为消费者,是很相信顾家的,毕竟这么大的上市公司。”消费者余老伯说,自己在该店柜台支付货款时,安某告诉他扫柜台上的收款码就可以,出于信任,他便直接付款了。“直到出了事,我翻出来一看,怎么是付给(店长)私人的?这证明他们的管理有很大的漏洞。”

“我去找他们门店要说法,他们说现在公司已经报警了,涉事店长也被派出所传唤过了,之后怎么处理还要走司法程序。”

项女士表示,一开始,对方针对如何解决自己此前的订单并没有给出明确的方案,仅表示如消费者急着要货,可以此前下单价格的六折重新购买。可是自己乔迁的请帖都已经发了,现在在家里就差这几件家具,“他们这么一说,我也不知道该怎么办了,只好先回家等着。”

项女士说,1月2日晚,自己接到了店长安某打来的电话:“我问他到底欠了多少钱,他说挺多的,可能有100万左右。”项女士回忆,安某表示要找她签一个合约,“我拒绝了,并不想和他私人发生关联。”

项女士表示,自己是冲着顾家的品牌,在他们的门店买东西,并不是冲着店长买的,自己的订货单也是顾家的订货单,“自然是要找他们公司给我处理问题。”

原来是店长收了钱没下单

1月3日下午,记者来到位于宝山区的上海东明家居商场顾家家居门店。现场,一位自称负责处理此事的顾家工作人员说,对于店长安某卷款一事,起先公司并不知情,直到2022年12月,有位客户的交期快到了,但联系不上店长,就找到门店,公司才知道这件事,于是立即报案。

“知道这件事后,我们的第一反应就是梳理订单,并主动联系了涉及这些订单的还不知情的客户。”

该工作人员介绍,据梳理,发现前店长安某侵占货款的手段多样。除了有挪用门店款项的情况,还存在让部分顾客直接扫自己的微信收款码,却没有给顾客下订单的情况。

此外,安某还曾用私人微信收款后,再用自己的信用卡刷pos机,形成pos单后交给顾客,但经过一系列操作,将款项原路返至自己的信用卡,且并未给顾客下订单。

“他做得很隐蔽。”该工作人员介绍,安某往往在收了前一位顾客的钱款并挪为己用后,并未实际在系统内下单,直到过了一段时间,下一位顾客付款了,又用下一位顾客的钱款去补前一位顾客的订单,通过这样的方式,依次循环。此外,门店内虽然有导购,但作为店长,也可以通过拿单子等借口支开导购独自操作。

该工作人员透露,据调查,安某从2022年七八月份就开始有类似操作,一开始只是一个月操作一单、两单,难以发现,但后续窟窿越来越大,加上受近期疫情和年底集中发货期的影响,安某无法保证足够的资金弥补前面的窟窿,导致东窗事发。

安某已在凑钱并愿承担责任

“事情发生之后,一直在跟家里面协商,也在凑钱。”1月3日,记者辗转见到了安某,他告诉记者,目前,他向亲戚朋友借款,凑了一部分已经付给了公司,但后续要还的各项金额还是不少,自己也在想办法。

安某是一名“90后”,和妻子离婚后,两个孩子都跟了安某。其父母在老家生活,如今父亲已经70岁,母亲也已经66岁,此前,他几乎是家中唯一的经济来源。

“刚开始的时候,是家里面生活压力比较

大,孩子要用钱,就用信用卡或者是借呗里面(借款)先补一补。”

安某表示,一次偶然的的机会,他将客户的货款留在了自己手中,“当时正好缺钱,就用掉了,后面想着补,就这样走错了道。”

“这个金额起初不多,但是恐惧、害怕这个钱怎么办?就会想尽办法去补。”安某说,一开始,他跟着相识的人买了一些股票,但一直在亏。世界杯期间,他又希望通过赌球来扭转局面,谁知越亏越多,窟窿也越来越大,“直到后面自己承受不了,就没有办法去支撑这个事情了。”

“现在家里炸开锅了。”安某说,事情到了这个地步,自己特别后悔,但错了就要负责,“错了就是错了,该承担相应的法律责任我肯定是要去承担的。”

首批7名消费者订单落实

1月3日,记者联系顾家总部询问此事进展。

顾家家居上海经销商回应称:本次事件系原店长安某通过可以低于市场价成交等欺骗消费者的话术,私自占用消费者货款,隐瞒门店且未替消费者进行产品下单。

经销商门店分管负责人表示:此次事件系单个门店员工的个人违规违法行为。负责人已在第一时间协助受欺骗消费者通过向属地公安机关(宝山顾村派出所)报案、法院立案起诉等方式进行个人合法权益的维护;同时,负责人找到原店长安某进行沟通施压,要求安某提供所有私收款项的消费者清单并退还所有私收款项;门店根据消费者清单一一核实,共涉及到十余位消费者,负责人已主动对受欺骗消费者进行电话告知,并配合消费者处理后事宜;经负责人说明利害关系,安某表示愿意承担全部责任,并协助门店进行消费者产品下单。

截至目前,已有7位消费者的产品在门店正式下单,消费者对本次门店处理方式均表示非常满意。其他因本次事件受影响的消费者也将在近期得到跟踪落实。

项女士等消费者也确认称,周到记者介入后,顾家家居上海经销商相关负责人已在门店和首批消费者签订了新的订货单,消费者无需再支付货款。她说,目前订单已在顾家家居官网查询到,此次下单的家具,经销商也承诺会尽快发货。

【扫商家收款码注意事项】

此次事件的采访现场,一位消费者曾透露,自己在东明家具广场的多家店铺都购买了家具,几乎都是要求消费者用微信扫个人的收款码付款,因此在顾家家居付款时,看到店长出示自己的付款码,才觉得合理,并没多想。

如今,多数消费者都习惯于通过微信、支付宝进行消费,不少老年人也开始学着扫码付款,但许多老人对于收款码后面的门道,并不清楚。

那么,如果购物时扫的是私人收款码,会有哪些风险?消费者在扫商家收款码时应注意什么问题?

上海信昌律师事务所高级合伙人蒋振伟律师表示,如果扫的是私人收款码,店家不认可收款的这个人,那么将有很大的可能被认定为没有向店家支付款项,店家可以不发货。这样,消费者就只能向收款的私人去主张退款,这时,收款的这个人是否有退出款项的经济实力就很难说了。

蒋振伟提醒,消费者在购物时,首先要避免扫私人的收款码,因为消费者是从店家购买物品,而不是向某一个私人购买;其次要注意收款的店家名称要和发票中的抬头保持一致,以确保收款方就是卖货的店家;最后,扫码付款前金额要仔细核对确认。