

【新闻回顾】

今年55岁的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·周到记者了解到,面临“钱货两空”境地的消费者,至少还有十余名,安某卷走的金额也达到近百万元。

1月4日,记者介入后,顾家家居上海经销商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货款,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。

04 周到 ASSIST



多名阿姨维权百万家具货款被店长卷走  
周到“帮办”助消费者救回订单

【消费者维权】... 顾家家居上海经销商... 消费者维权... 店长卷走货款... 周到“帮办”介入... 消费者救回订单...



顾家家居东明家具店

# 七旬老人拿不到家具只能打地铺

## 新闻晨报·周到帮办再次介入,6名顾家家居消费者将救回订单

“我们听说第一批消费者已经解决了,就又来顾家家居东明家具店,可他们居然依旧不认账。”因迟迟拿不到家具,今年64岁的消费者陈阿姨向新闻晨报·周到记者求助。同行的还有75岁的徐奶奶,她表示,现在新房子里没有家具,她和爱人只能打地铺。

既然已经处理了一批消费者的订单,为何剩下的消费者维权又遇上困难?

1月9日,记者陪同6名消费者及他们的家人向顾家家居寻求解决方案。顾家家居上海经销商相关负责人当场登记了这些消费者的订单信息,并表示目前已在推进处理。

1月10日,徐奶奶向记者反馈称,顾家家居告知她,预计1月15日-20日能和她签新的订购单。

### 无奈搬进没有家具的新房

75岁的徐奶奶年轻时一直在外地工作,直到退休才回上海。

回沪后,徐奶奶和老伴一直没有自己的房子。后因为徐奶奶家里的祖宅动迁,直到去年,她才分到属于自己的房子。去年10月,装修到一半的时候,她在家人的陪同下,在顾家家居东明家具店花费3.2万元订了家具。

“说好是2022年12月5日交货,结果12月20日也没到货,我们来催,才知道资金出事情了。”原来,该店原店长安某收了消费者的货款后,实际并未在顾家家居系统内下单,货款也被其卷走了。

“出事了,我肯定要去找他们领导,结果那个领导说让我们去找安某。”徐奶奶对此十分费解,“我们到哪里去找他,本来就不认识他,到这里买家具是奔着顾家家居的名气。”

尴尬的是,徐奶奶和老伴在外租的房子正好是去年12月底到期,本来能用上新家具,可因为家具迟迟拿不到,他们只能在没有家具的情况下勉强搬进新屋。

“床、家具什么都没有,现在就只能在地上睡觉,每天晚上打地铺,我老伴比我大一岁,身体还不好,就给他弄了个小的行军床。”徐奶奶说,因为在地上睡觉,有好几次半夜起来时自己都差一点要摔倒,“这让我们两个老人怎么过年?”

刚燃起希望却再次碰钉子

安某卷走消费者买家具的钱款,在新闻晨报·周到记者介入后,首批7名消费者已救回订单。徐奶奶看到了这个消息,再次燃起了希望。1月8日,她打电话给顾家家居上海经销商负责处理此事的负责人,“结果,对方说让我们去找安某,还说让我们到派出所去立案。”

眼看自己的维权之路又陷入僵局,徐奶奶只好向新闻晨报·周到求助:“总之不能钱没了,家具也没了!”

同样看到报道的还有消费者陈阿姨和她的家人,他们的家具订单足足有5万元。陈阿姨的儿媳谢女士告诉记者,看到报道后,1月7日,她特地又来到门店,希望能以上一批消费者的同等待遇,救回自家的订单。

“当天在场的顾家家居上海经销商工作人员告诉我们,现在公司在找安某筹钱,如果我们想让顾家

优先处理自己的订单,那么可以自己联系安某。”对此,谢女士觉得匪夷所思,“我们是找顾家解决问题,凭什么让我们私下联系安某?”

此外,陈阿姨表示,自己和家人曾经试图联系过安某,“可是他电话也不接,根本联系不上。”

### 将签署新的购销合同

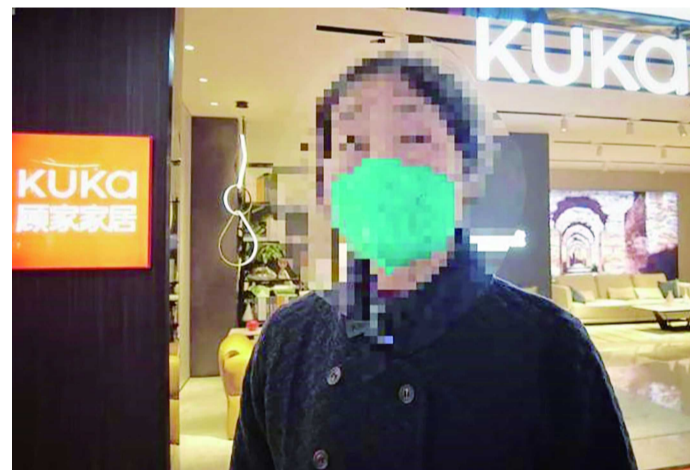
1月9日下午,记者陪同本轮向新闻晨报·周到求助的6名消费者及他们的家人向顾家家居寻求解决方案。

现场,顾家家居上海经销商的一名工作人员透露,在解决了上一批7名消费者的订单后,顾家家居一直都没有松懈,一直在向安某催款。

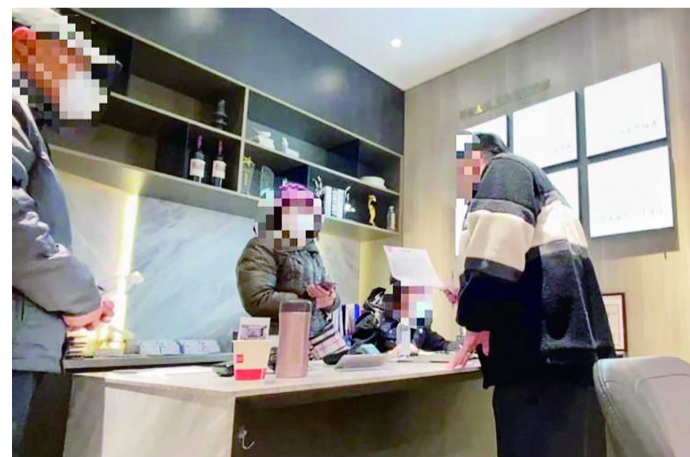
顾家家居上海经销商门店分管负责人表示,补下的订单,40%是由顾家家居上海经销商垫款,剩余60%由安某承担。目前了解到的最新消息是,安某有较为积极的还款意愿,家中也有一定的还款能力。

记者询问,顾家家居目前是否能给在场消费者一个解决方案?经销商相关负责人表示,目前已经联系上了安某的家人,并将于次日进行协商。当天,工作人员现场登记了在场消费者的订单、付款方式,和在场消费者建立沟通对接渠道,并承诺会在次日给反馈信息。

1月10日,谢女士联系记者称,顾家家居上海经销商相关工作人员主动联系了她,并且表示:安某的家人当天已到顾村派出所,表示愿意承担责任,顾村派出所已备案作为第三方监督此事进展。“他们承诺将在1月21日前后上门和我婆婆签新的购销合同,根据定制周期,交货期预计在2月底左右。”



徐奶奶在顾家家居东明家具店订购了3.2万元家具



消费者和顾家家居沟通解决方案

谢女士表示,自己和婆婆觉得这次的处理方式可以接受。

徐奶奶也向记者表示,顾家工作人员遵守承诺,主动联系了自己的家人,称预计1月15日-20日

收到安某的新一批还款,“他们说,一收到款就联系我们签新订单,我们也愿意再相信他们一次。”

文/晨报记者 姚沁艺  
图/晨报记者 张佳琪