

装修中的王阿姨为了参加促销，提前一年定好家电，购买时轻信促销员，还让对方帮忙下单，到装修尾声可以送货时却发现，钱付了，下单信息中的名字和送货地址却都不是自己的，当初的促销员联系不上，王阿姨手里只有发票没有提货单商家不认，4.5万的家电就这样“不翼而飞”了！

王阿姨求助消保委，经过漫长的调解，最终商家答应把王阿姨订购的家电送上门。消保委提醒：装修时，家电没必要提前太早买！很多老年朋友都习惯在实体店买家电，但也要记得留好发票、提货单等凭证，核对物流信息。

为了优惠提前一年买家电 结果无法提货

最近，王阿姨的一桩心事终于了却了——4.5万元的家电原本“不翼而飞”，在经历了一番周折之后，终于能按照原本的约定送上门了。

原来，去年3月份，王阿姨装修开始没多久，设计师就让她确定好冰箱和洗烘一体机的尺寸，因此，她去新家附近的某品牌线下店挑选，选好合适的机型之后，促销员告诉王女士，“现在正值促销活动，优惠巨大，时间有限，得尽快定下来”。

虽然装修刚开始，家电送货是挺久之后的事情，但想到机型已经选好了，能享受到促销价格也是一件好事，王阿姨就答应了促销员，提前下单，装修快结束时再送货。最终，她挑中的冰箱和洗烘一体机一共4.5万元。

不过，王阿姨当天钱没带够，她又不熟悉电子支付，所以先交了100元定金，“相当于锁定了优惠价格”。

后来，王阿姨一直没办法去门店付款，促销员就提出先帮她垫付，等王阿姨去门店拿发票时再把钱转给他，王阿姨也答应了。

后来，王阿姨和老伴一起去门店付款、取发票，拿到发票后王女士放心回家，等待房屋装修好后送货安装。

今年4月，王阿姨的新家终于装修完，于是去门店要求家电送货。

这时候王阿姨发现，她原本联系的促销员已经离职，店里其他人告诉她，“只有凭提货单才能安排送货”，王阿姨懵了——当时付款，只拿到了发票，并没有什么提货单啊。

没办法拿出提货单，门店拒绝为王女士送货。一年前花4.5万买的电器，钱花出去了，电器却拿不到？

消保委：下单时一定要看好这些信息

为了折扣价提前一年预订家电，要送货时4.5万电器不翼而飞？



线下买家电线上付款，存隐患

面对门店的说法，王阿姨慌了——对于退休的老人来说，4万多对他们来说真不是一个小数目，但维权太耗费精力了。

于是她求助了当地消保委，经过消保委的调查发现，这一切都是下单过程中，促销员“暗箱操作”导致的——原来，促销员在帮王阿姨下单的过程中，填的都是促销员自己的送货地址和手机号码，因此王阿姨无法联系仓库进行配送。

“最关键的疏漏就是在下单之后，没有拿到提货单，或者确认收货地址和联系方式。”虹口区消保委投诉部分分析，王阿姨在门店下单后，如果能对送货地址和送货的联系方式进行核实，就能免去后面的一系列麻烦。

实际上，像王阿姨这样线下购买却线上转账的购买经历并不是个例，记者前往沪下商场体验当下大小家电的购买过程。发现不少人在购买家电时，通常会跑不止一趟：第一趟，用来“货比三家”，看看同一种电器，不同品牌、不同商场的性价比如何，第二趟甚至第三趟才是最终下单。

这时候，往往会添加门店销售的微信，有时候懒得专程跑过去付款，就会在微信上下单。

记者看到，在微信上下单时，销售人员会提供带有品名、价格等信息的销货清单，“我们会把单子开好后拍照给你看，确认好以后再转账，送货信息直接发在微信上，如果不方便到店取发票，可以把发票以及手工单的黄页一起寄给你。”

而按照规范流程，在一些线下家居卖场下单，商家会提供标有购买人联系方式和送货地址的完整销售单，贴心一些的还会为了防止纸质版销售单丢失，同时分享一份电子版销售单。

可以发现，虽然并不是所有商家都会提供提货单，但只要是预订电器，都会登记联系方式和送货地址这两项重要信息。

“联系方式和送货地址，这是在下单时必须进行核对的项目！提货单上会有这个信息，没有提货单，也可以看销售人员的电脑录入信息，最好能拍照留存。”虹口区消保委建议。

虽然到最后，经过消保委与企业的约谈调解，王阿姨的问题得以圆满解决，目前已经收到了原本订购的家电，但王阿姨的经历给不少买家电的人提醒。

买家电除了看质量 下单过程也要避坑

消保委提醒，当下，沪上不少人购买家电还是习惯于线下购买，尤其是老年人，除了看家电本身的质量和性价比，还要留意下单过程，防止掉进“陷阱”。

避坑要点① 装修买电器，别提前太久

装修中需要提前确定好家电的尺寸，方便确定橱柜尺寸等，不过建议，可以提前看好型号、了解尺寸信息，但下单时间不宜过分提前。

很多时候，促销员会以打折促销有时间限制等理由，希望市民尽早下单付款，但实际上现在的家电更新换代的速度很快，打折促销的机会并不在少数，所以不要轻信促销信息，可以适当提前，但不要提前太久。

消保委工作人员表示，在王阿姨的经历中，从付款确定到送货，中间有整整一年的时间，属于提前量太久，“这中间是否真正地享受了优惠价格暂且不说，也正是因为隔了太久，促销员联系不上，平添了很多麻烦。”

避坑要点② 除了看发票，还要看提货单

买了电器要发票，是每个人都知道的操作。

但王阿姨的经历告诉我们，只有发票还不够，还需要提货单。提货单不仅仅是一些商家要求发货时的必需凭证，还包括了购买者的收货地址和联系方式等信息。

我们了解下来，一些商家并没有做好门店管理，业务员可以用自己的信息下单，这是不规范的，一些规范的商家会把门店业务员的手机号码等信息登记在册，严禁店员下单。

消保委工作人员表示，商家的管理疏漏可能会导致一些业务员操作不规范，所以，提醒市民在线下买家电时，一定要看好提货单上的收货人、收货地址和联系方式！

这些收货信息一般在下单时都会录入，对于提供提货单、销售单的商家，单子上会有显示；对于不提供提货单、销售单的商家，也需要市民自己留个心眼，索要提货凭证，或在店员录入收货信息时确认无误，并拍照留好证据。

避坑要点③ 切勿相信任何垫付行为

对于当下出现的线下购买却在线下单的现象，消保委工作人员也给出提醒：不要相信销售人员的垫付行为！

当下，不少人发现在线下实体店买家电，无论是价格还是购物体验上都有优势，因此不少人，尤其是沪上老年人仍会选择线下购买高端电器。

买新家电，金额并不是小数目，如果你是线下买，那么建议就在门店付款，要齐相应凭证，如果在网上买家电，建议去正规平台的品牌自营旗舰店。

千万不要像王阿姨一样，让人垫付下单。

文/晨报记者 吴琼 制图/黄欣

