

多名消费者订单逾期拿不到货

2023年6月，张女士在黄浦区新天地时尚二期的USM旗舰店订购了一组柜子，“当时销售告诉我，柜子会在6个月，也就是2023年12月到货。”

“USM这个品牌号称‘家具界的乐高’，上海一些家具买手店也和这个品牌合作，甚至给出的到货时间还要更快一点。”张女士表示，当时想着新天地这家是旗舰店，抱着对这家店的信任，虽然要多等些时日，也还是选择了在旗舰店下单。

2023年12月上旬，USM旗舰店销售联系张女士，称其购买的货品可能会延期到货，之后会有售后联系具体事宜，并表示：“原因我了解了一下，是瑞士工厂出货延期导致我们一整批次进度都推迟了。”

“在交涉过程中，他们先是口头答应我2024年1月就能到，然后1月没到，就推说2月，2月还是没到，又推说3月到。”一而再再而三地希望落空，张女士只能和USM旗舰店交涉，希望至少要知道目前柜子的物流信息，“对方又表示，物流信息他们是没有的。”

3月6日，张女士再次催促售后人员，询问订单情况。在双方的聊天记录中，售后表示“配件下周就到了。”而对于张女士希望查看订单进度的要求，售后人员称“我们是按照配件批量采购。”

然而，直到4月3日，张女士还是没能收到货，她再次询问售后人员，要求给一个明确时间，可是直到4月9日，售后依然表示：“暂时还缺，要到库存完全释放完才知道。”

忍无可忍的张女士只能选择申请退款，“工作人员说帮我申请了，但是暂时我还没有拿到退款。”

张女士表示，USM旗舰店连续的拖延和敷衍，让她深感不安，“我就到社交媒体和点评网站查了一下，结果一查吓一跳，好多人都遇到了和我一样的情况。”

USM官网已搜不到新天地旗舰店

消费者李女士的遭遇和张女士十分相似。她表示，去年6月，她在USM旗舰店下了两笔订单，总计金额近6万元。“订单上面写明了预计2023年12月27日发货，12月份的时候销售就说没有货，后来又说到2024年3月份。结果今年春节的时候我去追问，得知销售都离职了。我的货也一直没有到。”

李女士表示，因为迟迟等不来货品，她无奈选择了退款，“USM旗舰店说申请退款15日内到账，4月11日正好是第15天，但是我还是没收到钱。”

4月11日，一名专程从浙江赶到新天地USM旗舰店购买家具的消费者告诉记者，她此前付3万多元购买的家具也迟迟没到货，“我已经申请了退款，目前退款也没到账。期间我加了一个自称是USM品牌方工作人员的微信，对方表示品牌方会保证货品交付，但是没提退款的事情。”

而更让消费者担忧的是，他们注意到，USM官网的“门店地图”，已经查不到新天地这家“USM旗舰店”的身影。

4月11日，记者打开USM官网“门店地图”页面，发现无论是查“授权经销商”还是“合作买手店”，均查不到上述店铺。

运营方称已在协商处理

为什么会出现多笔订单逾期不发货的情况？明明是“旗舰店”，为何官网反而查不到店铺信息？

4月12日，记者来到位新天地时尚二期的USM旗舰店询问情况。现场，只有一名店员在店铺内，该店员表示，对于上述问题她均不知情，需要联系上级。

在门店内，记者看到一张《致歉公告》，显示：“对于近期针对USM旗舰店家具家居产品售后权益的反馈与投诉，我们已认识到

新天地USM旗舰店逾期不发货

多名消费者担心「钱货两空」

知名家具品牌USM有“家具界的乐高”之称，吸引了不少消费者购买。上海市民张女士就在新天地的USM旗舰店花费2.8万元订购了一组柜子，可是订单逾期了数月，也不见发货。“上网一搜索才发现，好多消费者都面临我这样的状况！”张女士表示，日前她已发起退款申请，可是至今也没有拿到退款，“我们都担心会不会‘钱货两空’，希望USM给个明确说法。”



过往对相关环节流程管理的不足，为因此产生的部分订单交付逾期及处理滞后的情况，向受影响客户郑重表示深切歉意。USM旗舰店（实际运营方上海岭然商贸有限公司）正在全面核查整改，对于订单中延期交付部分，我们已陆续联系客户协商处理方案及赔偿事宜。USM品牌方将介入优化USM旗舰店各个管理及服务质量方面的流程，最大程度确保客户权益。”

同时，记者发现，USM官方微信号显示，认证主体为优施模贸易（上海）有限公司。

记者拨打优施模贸易（上海）有限公司电话了解到，USM将对记者反映的情况发布公告。此外接线的工作人员表示，之所以官网查不到新天地USM旗舰店信息，是因为事件发生后影响不佳，之后将恢复旗舰店在官网的信息。

USM品牌方将暂时接管旗舰店运营

4月12日下午，USM品牌方和实际运营方均联系记者表示，当天稍晚将发布声明：“关于USM上海新天地旗舰店（实际投资及运营方上海岭然商贸有限公司）部分订单交付问题，USM品牌方特此向相关客户说明最新处理进度。”

继3月25日声明发布后，USM瑞士总部已同其中国子公司（以下简称“USM”）对USM上海新天地旗舰店订单交付问题进行深入了解。

USM特此向所有在旗舰店购买USM家具、尚未收到订购产品且未完成退款的客户承诺，USM将负责您所订购产品的交付工作。USM目前正在与相关客户进行一对一沟通处理，并将持续追踪后续履约至订单完成。

即日起，直到进一步通知，旗舰店将暂由

USM品牌接管运营，确保售前售后客户服务。

USM再次对所有受影响客户表示歉意，承诺将持续优化销售渠道策略，加强对授权经销商的严格管理，确保USM客户权益。”

市场监管部门已多次约谈

针对消费者提出的问题，新闻晨报记者也联系了黄浦区市场监管局。该局反馈记者表示：

自2023年8月起，我局陆续收到消费者投诉反映USM上海新天地旗舰店购买的家具存在交付迟滞、履约困难的问题，截至目前共收到投诉42件，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》，我局积极履职，目前已有29件工单得到妥善处置，消费者与经营者达成一致意见。另有3月以来13件工单目前尚在办理中。

据查，USM上海新天地旗舰店实际经营者为上海岭然商贸有限公司。接投诉后，我局高度重视，多次约谈经营者，其表示因存在与品牌方的合作沟通问题而产生了家具迟滞交付问题。我局一方面敦促企业及时履行合约，另一方面要求企业耐心做好消费者解释工作。

2024年3月26日，品牌方在其小红书官方账号发布声明，针对客诉情况，品牌方承诺将联合授权经销商进一步沟通解决相关客诉，尽快履约，全力保障消费者权益。据了解，品牌方将于近日发布相关声明，持续追踪后续履约至订单完成以保障消费者权益。

下一步，我局将进一步督促经营者做好与消费者沟通协商，妥善处置消费纠纷，切实保障消费者合法权益。

晨报记者 姚沁艺

