

网购“追觅”洗地机在质保期内断柄……

## 网店关闭后，消费者该如何维保



去年6月，王女士挡不住直播间的诱惑，在某电商平台上选购了一款洗地机。按照三包说明，该款洗地机的整机质保期为2年。可是，在今年10月初，洗地机的手柄就断掉了。“两千多块钱买来的，价钱说贵不算贵，但也不算便宜。顺手丢掉吧，挺可惜的。”于是王女士联系店家保修。这一联系，让王女士很郁闷：店家早在今年4月就退店了。最终，在记者的联系下，洗地机的售后服务部门答应再给王女士发一根全新的手柄。

“双十一”如期来临，不少消费者也担心网店关门，会影响他们的消费权益。对此，该电商平台建议消费者遇到此类情况，可以直接联系品牌方的全国联保热线。

## 洗地机突然断柄不知道找谁维修

王女士告诉《老叶较真》记者，这款品牌名称为“追觅”的洗地机，在去年“618购物节”前后推广力度很猛。她关注的短视频直播平台，只要一打开，就立马刷到“追觅”的广告。经不住广告的诱惑，她决定花点钱，体验一下这款科技感满满的洗地机。

回看订单，王女士这款H12 PRO洗地机是2023年6月8日下单的。商品标价3099元，“跨店满减”500元，优惠券抵扣108元，王女士最终支付了2491元，就用上了这款洗地机。

“有一说一，这款洗地机新机时确实表现不错。但是用着用着，一些问题逐渐暴露出来，比如充电不耐用，清洁不够干净，还有就是滚刷上的头发不好清理等。”

让王女士感到不可思议的是，今年10月6日，她在使用过程中，洗地机的手柄突然就断了，整个机身砸在了脚上，脚趾当即疼痛难忍。“那么重的主机，正好砸在我脚上，疼得我一时不能动，过了好几天才恢复。”王女士认为机器设计不合理，主机比较重，机身还要承载污水箱和水箱的分量，时间长了，手柄卡槽难以承受主机的重量。

王女士说，近2500元的洗地机，质量的确让人堪忧。手柄上连接主机的卡扣只有小拇指指甲盖那么大，掉落后果柄上就留个小小的方形黑孔。由于洗地的操作都要依靠手柄顶端的按钮，手柄掉落，无法连接主机，洗地机就彻底成了摆设。如果就此扔掉，挺可惜的。由于还在质保期内，王女士想修一下继续使用。不料，在寻求维保的过程中，更糟心的事情出现了。

## 卖家退店，洗地机维修成了难题

记者从追觅洗地机官方旗舰店了解到，这款洗地机的整机质保期是2年。手柄属于整机质保范围。然而，如果要联系维保，需要买家跟销售方直接联系。

“如果能找到卖家，我早就送修了。问题是卖家已经闭店，从电商平台撤离了！”

王女士说，问题发生后，她就去翻看购买记录，尝试联系店家，这才发现店家已经关闭了网店。

于是，王女士联系电商客服，客服如实相告，商家已经退店，平台已经没有办法约束已经退店的商家。

同时，王女士也在相关平台了解到，该品牌洗地机“断柄”情况比较多。

电商平台回复记者询问的说词，跟客服给王女士的说法大同小异。平台说：“这个商家今年四月已经完成退店了。建议消费者联系商家或者直接去找品牌处理售后，因为追觅本身也有品牌售后，找品牌的售后处理是最快的。平台也会补偿用户消费券。”

10月24日，记者联系追觅全国服务热线，告知王女士遇到的维保困境，并询问该品牌洗地机全国联保相关情况。该热线工作人员表示，他们可以给王女士重新邮寄一根同型号手柄。随后，该服务热线的工作人员告诉王女士，新手柄的质保期从到货之日起，往后计算两年。

## 电商退店如何处理遗留的维保问题？

记者从相关电商平台了解到，商户退店有一套完整的规范流程。

“商家主动退店的，满足开启关店公示满30天、所有商品订单为交易完成或者交易关闭状态，且最后一笔订单完成或关闭已满90天、无处于服务权益有效期内的订单、无进行中的售后单，无其他任何未解决事项等条件即可退店。”

该平台的《商家退店规范》还写道：店铺主动退出或者平台清退，并不影响商家就其店铺经营期间的经营行为及发生的交易应履行的义务和应承担的责任。

“双十一”购物节来临，不少消费者也很关心店家退店，自己的消费权益得不到保障。该电商平台表示，遇到这种情况，消费者可以直接联系品牌方的全国联保客服，解决问题相对较快。

文/晨报首席记者 叶松丽  
图/受访者提供

东方童画多家门店突然闭店

## 负责人失联，家长担心退费难



之前报名的美术培训课程还没上完，现在又续费了新的课程，结果培训机构突然闭店，让不少家长感到错愕不已。近日，上海多家东方童画少儿美术机构突然闭店，“前一天学员还在正常上课，后一天门店就已经人去楼空，而且客服电话无法打通，客服微信也始终加不上，想要退费更是没有渠道”。

## 错愕：门店老师突然通知闭店

“星期天还在上课，星期一就闭店了？”10月21日，夏女士突然被东方童画少儿美术机构（顾村正大乐城店）的老师拉进了一个微信群，里面有几位老师和许多学员家长，一位老师告诉大家，目前门店已经闭店，无法继续上课。

这位老师发布的信息称，他们今年10月中旬只收到了9月的部分工资，大家起初认为，可能只是工资晚发一点，仍坚持继续上课，直到10月21日，老师们收到总部无法运营的通知，才发现所有员工系统已被禁用。这位老师还提醒家长保存好合同等证据，维护自身权益。

夏女士称，她女儿今年5岁，从去年10月开始，在东方童画少儿美术学习水彩画，当时花费2万余元报名，截至今年10月20日，夏女士在消课软件上看见，她女儿还剩47节课没上（含6节课考试），价值1万余元。

看到老师发来的消息后，夏女士感到难以接受，就在今年10月13日，她认识的其他家长还续费了费用，即便此前的课程都还没有上完，但是在老师的推销下，还是以所谓的“优惠价格”完成了续课。

据东方童画顾村店的家长们统计，平均每位学员都有1万元以上的剩余课时费。这仅仅是东方童画在上海其中一家门店的现状，相同的遭遇，还在东方童画另外20余家直营店上演。

在某点评网站上，一位家长在东方童画闵行莲花国际店表示，今年10月初，她的孩子还有最后几节课没上，但是在消课系统上，突然将她剩余的6节课一次清零，而老师只是解释称需要重新签一次合同，没想到过了一周后，老师就已失联，然后闭店。

另一位家长在东方童画闵行维璟城店的界面留言，对该门店的计费制度感到不理解，此前他们花费2.1万元购买了112节课，目前还剩73节课没有使用，但是消课系统里显示剩余课程的费用仅值8000多元，根本不成比例。

## 现场：负责人失联，店内只剩桌椅

10月23日，记者来到东方童画闵行莲花国际店，这家位于商场三楼的门店同样处于闭店状态，大门已经上锁，但店内桌椅板凳等设施并未带走。

在该店玻璃门上，贴着一份“告家长

书”和一份“学员安置方案”，其中，“告家长书”里写道：“公司尝试了一系列自救措施。然而截止到本月，我们已经没有足够的运营资金来维持正常经营，我们决定停止上海部分门店的经营，并努力寻求外部合作投资人、合作伙伴以及一切可能的资源进行重组，加盟店独立经营，不受影响。”

而另一份“学员安置方案”中提到四个方案，包括等待新投资人到位，以及退费和信息查询渠道等。

该方案底部还留有公司电话以及客服微信，但是记者多次尝试拨打电话，均提示“您所拨打的电话现在不方便接听”，而三位客服的微信二维码在记者扫描添加后，始终无人通过。

当天，记者在莲花国际商场内采访到商场工作人员，对方表示，这家东方童画机构从10月18日告知商场，会在19日至21日暂停营业，但是商场等到10月22日，该机构工作人员仍未出现，且门店负责人已经无法联系上。

“他们的东西都还在，现在我们只能先把门店锁起来。”

商场工作人员表示，目前已经有多位学员家长找过来，警方让商场先进行登记，截止10月23日下午，已经有46位家长登记了剩余学时。

## 老师：一开始以为发不出工资只是暂时的

10月24日，记者联系上一位东方童画的老师，对方直言，前几年，公司一直都正常派发工资，到了今年10月14日，公司只发了最低的2580元工资，交了五险一金，剩余工资不知道何时才能发出。

“即便到了上周末，公司还报销了一部分同事购买材料的费用，让我们觉得发不出工资只是暂时的。”这名老师表示，直到10月21日晚上，公司发布了公告，大家才知道公司已经无力经营。

这位老师透露，东方童画的企业微信群总共有170余位老师，截止10月20日，平均拖欠每位老师1万余元的工资未发，目前所有家长都在向老师施压，但是老师们也无处索要自己的工资。

“现在，我们每天只能睡两三个小时，晚上两三点都有家长在质问我，我们压力也很大。”

该老师称，东方童画在上海总共有20多家直营店，每个店的学员少则一两百人，多则三四百人。

记者查询发现，东方童画的公司主体为东方童画（上海）教育科技有限公司，该公司于2014年成立，根据其经营范围，记者并未看见儿童美术培训等相关资质。

文/晨报记者 陈泉  
图/晨报记者 陈泉 受访者提供