

商铺老板携款跑路，卖场要担责吗

8名消费者欲联名状告“好百年” 律师：卖场有监管义务

“商铺跑路，卖场也不愿承担责任。”近日，市民高女士向本报投诉称，自己在长沙好百年家居一家商铺交付了17880元货款。只送了少部分家具后，商户竟失联了。“现在统计到的有8个客户被卷走货款，损失金额54680元。” ■记者 张浩

【投诉】 交了钱没收到货，商户跑路

高女士2017年4月在长沙好百年家居的一家商铺购买家具，花费了17880元。当时，商铺只送了沙发、茶几、椅子等几样家具，价值大约八千元，尚欠的家具价值接近一万元。原本等着余下的家具送货，没想到却得到了“商户跑路”的消息。

和高女士一样，其他7位消费者也在该商铺购买了家具。几乎同一时间，他们得知家具商户失联，“人找不到，电话也不通，好百年家居也不愿负责。”

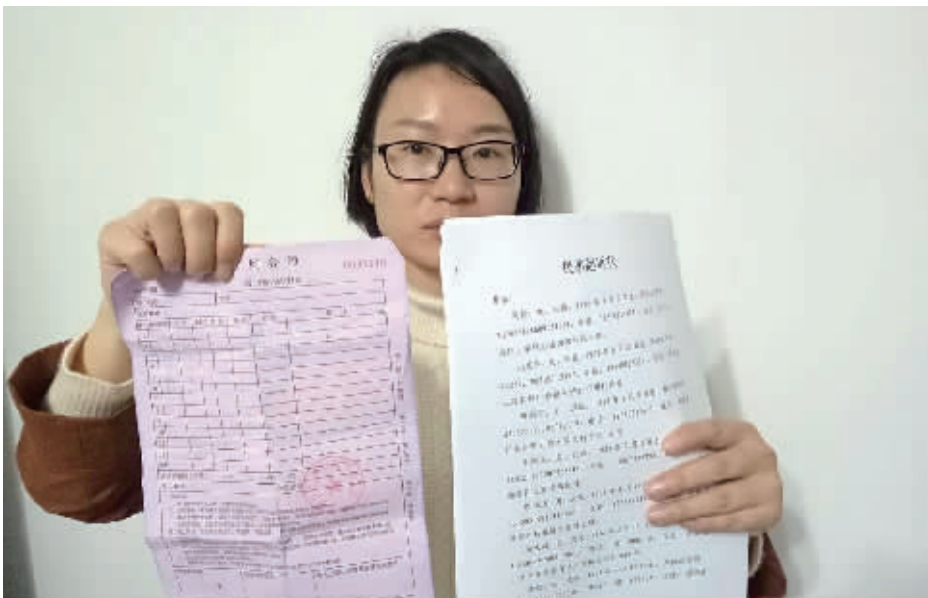
“卖场说我们的单据是商铺开的，并不是好百年统一的单据，是‘私单’。”高女士说，“当时交货款时是按商户要求开的，

作为消费者怎么可能分辨？”

得知商户失联之后，高女士等人先后多次与好百年家居协商，问题却迟迟没有解决。

8名受害人向记者透露，跑路的商户业主名叫夏清，先后以“利亚斯”与“卡莱斯”专卖店的名义进驻卖场，“事实上，这两家店并未在工商部门登记。”

另一名受害人龚女士告诉记者，夏清拿到货款后，并未交予厂家下单，致使约定日期无法交货。“到了交货的日期，她先是以各种理由搪塞。”龚女士说，直到今年2月5日自己来到商铺时才发现，夏清的电话再也打不通了。



3月15日，龚女士向记者展示部分证据和诉讼资料。记者 张浩 摄

【卖场】 商户也欠了卖场租金

“其实卖场也是受害者。”长沙好百年家居负责人刘芹告诉记者，夏清的确是好百年家居的商户，“但是她也欠了卖场一大笔租金。”刘芹称，事发后卖场已经将夏清起诉到了法院。

根据刘芹向记者提供的一份法院“受理案件通知书”显示，2018年2月6日，芙蓉区人民法院已对长沙好百年家居有

限公司与夏清房屋租赁合同纠纷一案决定立案受理。

“卖场到处都贴了告示，要求消费者把货款交到统一的收银处。”刘芹透露，但往往会有商户为了尽快拿到货款，怂恿消费者把货款直接交给他们。

刘芹称，事发后好百年也与消费者进行了协商，并协助消费者依法维权。

【律师】 好百年家居有监管义务

“夏清长期无照经营，卖场是否知情？”“既然卖场要求统一收银，夏清为何私下收货款？”高女士称，好百年作为卖场，存在着管理漏洞。目前她与另外7名受害人正在收集证据，准备将好百年告上法庭。

湖南中奕律师事务所律师邹东腾介绍，消费者在商铺付费购买家具，而商铺尚未交付家具就已撤离，显然构成违约。邹东腾建议，消费者可向好百

年家居查明经营者信息，或向公安机关报案，或直接向法院提起诉讼。

邹东腾表示，好百年家居作为经营管理者，首先负有监管义务，应当核验承租者的营业执照、许可证件等资料，应当向查询场内经营者、承租者情况的消费者提供上述真实信息。如果因为商家跑路造成消费者损害的，好百年应当给予消费者合理的赔偿。

去年零售电商投诉超六成，成重灾区

本报3月15日讯 电商行业快速发展，消费者在享受福利的同时也被各类消费陷阱、消费纠纷困扰。今天，国内电商智库电子商务研究中心发布了《2017年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》，报告显示，2017年电商投诉同比增近五成，创历史新高，其中零售电商类投诉占全部投诉的60.59%，比例最高，跨境电商投诉占比为12.89%，同比增长1.37%。湖南在全国热点电子商务投诉地区中排名第十二。

据“电子商务消费纠纷调解平台”大数据显示，2017年通过

在线递交、电话、邮件、微信、微博等多种投诉渠道受理的投诉案件数同比增长48.02%。其中，零售电商类投诉占全部投诉的60.59%，比例最高，为投诉“重灾区”，投诉占比同比增长7.91%。在生活服务电商领域，打车、租车、餐饮、在线旅游等消费纠纷多，但投诉占比同比去年同期的21.19%下降7.72%；随着校园贷等监管加强，互联网金融类投诉占比相比去年同期的7.62%下降3.89%，呈逐年下降趋势；物流快递投诉占比同比去年的3.11%下降1.62%。

越来越多的人海淘，但消费投诉也随之上升。报告显示，跨境电商网购投诉占网络消费整体投诉的12.89%，同比增长1.37%。

电子商务研究中心对1312位跨境网购用户进行了调研，结果显示，疑似售假问题突出、退换货难解决、霸王条款严重、物流短板凸显、信息安全问题频出、信用问题严重、商品标准难统一、假票据投诉多、消费者教育欠缺、知识产权意识淡薄是跨境网购消费的十大“陷阱”。

■记者 杨田风

12315微信小程序全新升级

本报3月15日讯 今天是“3·15国际消费者权益日”，全国工商总局全新升级的12315微信小程序也正式上线。作为“互联网+政务服务”能力的具体举措，12315微信小程序此次升级带来了新亮点：进一步扩充了登录渠道，引入了在线纠纷解决机制，丰富了电子地图功能和智能辅助功能。

首先，消费者将享有更丰富的登录12315的途径。消费者可以通过12315微信小程序、微

信公众号、微信城市服务、手机APP或www.12315.cn网站，快速登录获取12315服务。

其次，当发现不良商家的违法违规行为时，消费者可随时随地打开12315微信小程序，通过新上线的“消费纠纷在线解决”功能对商家进行投诉或举报，商家将在十个工作日与消费者积极协商和解。双方和解不成的，消费者还可以选择继续向工商和市场监管部门投诉。 ■记者 杨田风

你家的茅台是真的吗？快来鉴定下吧

本报3月15日讯 “你这一箱酒都是真的，回去放心喝吧。”3月15日，在茅台湖南直营店前坪，李女士把家里的一箱飞天茅台带来鉴定，听到结果后放心地笑了。当天，“2018年3·15国际消费者权益保护日暨茅台文化宣传日”在这里举行。

据介绍，2017年湖南省集中为消费者免费鉴定真假茅台酒活动101场次，给12000多名消费者提供了鉴定服务。而当天的主题活动，是贵州茅台湖南省区在全省举行3·15系列活动中的一个缩影。早在3月10日，茅台宁乡区专卖店就启动了“免费鉴定茅台酒”、“3·15茅台放心购”、“买放心酒，到茅台专卖店”等推广活动，随后茅台岳阳县专卖店也举办了类似的活动。接下来，茅台湖南省区的3·15系列活动还将在益阳、娄底、长沙市芙蓉区、怀化、郴州、常德、衡阳等地陆续开展，时间一直持续至3月20日。

■记者 胡锐

开福工商现场处理投诉

本报3月15日讯 今日，是第36个消费者权益日，今年消费维权年主题为“品质消费·美好生活”。今日上午，长沙市工商局开福分局在辖区重点商业区设立消费者关心关注的消费维权咨询台，现场接待咨询、投诉，并发布消费警示。

记者了解到，今年以来长沙市工商局开福分局通过

12315平台、44家消费维权服务站、61家“一会两站”受理消费者投诉、举报687件，办结594件，为消费者挽回经济损失19.7万元。

当日上午，开福工商21个消费维权咨询台，现场共接待咨询500人次，接受投诉27个，当场处理12个，发布消费警示130条。

■记者 丁鹏志 通讯员 匡年丰

互动

如果，你在消费中发现“黑现象”、潜规则，请告诉我们；如果，你在消费过程中遇到质量、服务等问题，或者碰到不良商家，各种推诿不愿承担责任，消费者权益得不到保障，不管哪个行业，请告诉我们，我们帮你维权。请记住我们的联系方式：

热线：0731-84326110

微博：三湘都市报

微信：三湘都市报微信公众号(ID:sxdsb96258)



三湘都市报微信公众号



三湘都市报微博