

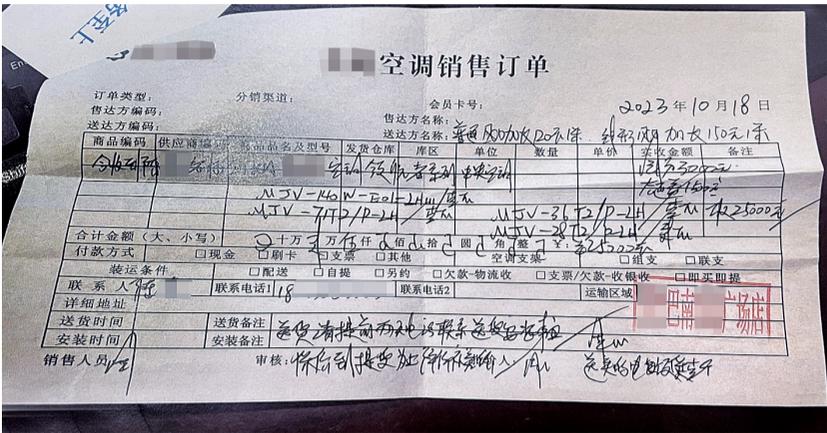


空调销售员改收款码卷款失踪 门店和销售商要顾客重新付款

消委会：消费者承受的损失，由涉案的两家公司承担



到全国家电连锁店购买知名品牌空调，交了款，回家等待收货和安装，已过约定送货期限，但仍未收到空调。经打听才发现销售人员周某卷款失踪，48名消费者该怎么办？



空调销售员开给消费者的销售订单

纠纷 交了钱却没收到空调

3月14日，消费者之一的周小刚讲述了自己购买空调时遭遇的陷阱和投诉维权的经历。

2023年10月，周小刚因家里装修新房需买空调，便和邻居谢先生相约到巴南某电器门店的某知名品牌空调专柜选购。销售员周某给出了国庆节购买家电的最高折扣，且向每家赠送电器终身质保卡。最后，周小刚和谢先生每家花了3万多元，各自购买了一套1拖6的中央空调。周某保证：“要装空调时给我打电话，我立即安排送货、安装。”

一个多月后，周小刚需要先安装空调，多次打电话给周某，可周某总是找各种理由推诿。直到当年12月底，察觉情况不对的周小刚找到门店负责人，询问情况后得知：门店和空调经销商均称没有收到货款，且周某已“失踪”。

门店负责人和空调销售商告诉周小刚，周某属于个人诈骗行为，门店和经销商不负责，如果要门店送货、安装，必须按照当时购买价格重新购买并付款。经调查发现，遭遇同样经历的消费者还有多名。

调解 商家先行垫付空调款

巴南区消委会秘书长娄杨介绍了整个案件调查维权的全过程。

2024年1月11日，巴南区消委会接到区信访办转交的消费者空调维权案后，当天便联合巴南区市场监管局、区商务委、区公安局组成调查维权专班，展开调查。

经调查发现，周某是该品牌（重庆）公司委托第三方雇佣的专柜销售人员，因沉迷网络赌博输了专钱，于是在空调销售款上动起了歪心思，把自己的个人收款码改成空调收款码，并制作成收款牌，放在专柜收取消费者货款，私自截留挪用，用于赌博。经调查，先后收集到48位消费者相关证据，涉案金额达113万余元。

经过多轮调解，门店和空调品牌公司与消费者达成一致，同意先行垫付消费者的经济损失，并明确了发货及追偿周某欠款安排。2024年1月21日，巴南区消委会将所有相关文件交由门店和空调公司盖章确认，48名消费者购买的空调从2024年2月1日开始发货。值得一提的是，周某已被抓捕归案。

律师说法 消费者损失由公司承担

巴南区消委会法律顾问覃丽芳律师，为此维权案件提供了法律服务。覃丽芳对此案件进行了剖析：

依据《中华人民共和国民法典》第一百七十二条规定：“行为人没有代理权、超越代理权或者代理权终止后，仍然实施代理行为，相对人有理由相信行为人有代理权的，代理行为有效。”本案中，周某的行为已构成表见代理。

表见代理行为所发生的法律后果由被代理人即涉案两家公司给他承受。至于涉案两家公司未收到空调款项，其可向周某主张返还，但不能以未收到消费者支付的款项拒不交付。因此涉案企业应及时送货并完成安装。

另外，依据《中华人民共和国民法典》第一千一百九十一条第一款规定：“用人单位的工作人员因执行工作任务造成他人损害的，由用人单位承担侵权责任。用人单位承担侵权责任后，可以向有故意或者重大过失的工作人员追偿。”根据上述法条，涉案两家公司应就周某的行为给消费者带来的损失承担责任。

同时依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定：“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消

费者必须支付的合理费用。”
新重庆-重庆晨报记者 杨新宇 实习生 陈宣兵 摄影报道

指接实木变多层木板 20万家具货不对板！ 赔9万

律师：卖方构成两处侵权，应当给予消费者赔偿



孙女士的洋房装修好，买好家具准备入住，却发现重金买的家具货不对板。后经多次调解，卖方赔偿孙女士9万元。律师称，卖方在此次案件中，构成两处侵权。



家具维权调解

矛盾 20万的家具出问题

孙女士的洋房经过一年多装修后，于2024年初完工。她便到九龙坡区某大型家具专业卖场，看中了一家全屋家具定制店的一款家具，于是签订了定制合同，家具总金额高达20.45万元。在合同中，店家在家具报价明细表中明确载明了定做家具的材质，其中柜门加柜体的材质为“红樱桃原木柜门+指接实木免漆柜体”。

几个月后，店家将家具安装完成，并分批收走全部货款。但是经过一段时间，孙女士便发现一些问题：门套明显空鼓、线条起皮、柜门色差严重等。因处于保修期，店家予以修缮。在修缮过程中，孙女士找到安装剩余的木板，就木块断面发现，合同中约定的柜体材质为指接实木，但木板是多层木板。两种木板存在质量和价格上的差别。

基于此，孙女士找到家具店要求赔偿损失。但家具店以整体安装已完成，如果有问题可以进行售后修缮为由，拒绝赔偿。2024年12月，孙女士将家具店和卖场起诉至九龙坡区人民法院。

调解 消费者获赔9万元

九龙坡区人民法院通过重庆市人民法院纠纷调解平台委托九龙坡区消费投诉举报中心进行调解。

调解中，孙女士方提出了两个问题。一是当时签订家具定制合同时的卖方主体，与第一次付款，第二次、第三次付款的合同主体不一样。孙女士方提出，经营者涉嫌伪造公司印章，应当承担合同无效退货和赔偿消费者损失的侵权责任。第二是合同约定柜体的材质为指接实木免漆柜体，但就修缮木板断面部分可看出，柜体采用的是多层实木板，卖方自行贴了一个“指接实木”标签，两者在价格、环保等方面存在明显差异，严重货不对板，违反诚信经营规定。基于此，孙女士提出全额退货退款，并进行赔偿。卖方辩称，注销的公司是自己名下的，只是注销后公章仍然保留，不存在伪造公司公章。而对于质量问题，卖方认为只是局部问题，并非整体都有问题，可整改。

九龙坡区消费投诉举报中心调解员会同区律工委律师，从法律的角度对卖方进行普法。经调解，卖方同意赔偿孙女士90000元。

律师说法 卖方事实上构成两处侵权

参与调解的重庆兴胜律师事务所宋海洋律师认为，第一，根据签约时间及合同主体公司存续状态可以看出，卖方没有取得合法经营许可证在卖场进行货物销售，违反《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十一条“租赁他人柜台或者场地的经营者，应当标明其真实名称和标记”之规定，已构成侵权行为。第二，根据家具订购合同，卖方

在家具报价明细表中明确载明了定做家具的材质，但是经过原告查看、比对，明显可以看出柜体材质不符，同时，卖方通过自行张贴“指接实木”标志，欺骗消费者，违反《中华人民共和国产品质量法》第五条“禁止伪造或者冒用认证标志等质量标志”、第二十七条“产品或者其包装上的标识必须真实”等规定。

这个案件是否构成消费欺诈，因既没有进行全面取证，也未经过法院评判，所以难以判定卖方的侵权程度，基于此，卖方赔偿孙女士90000元。

新重庆-重庆晨报记者 廖平

重庆市各区县消委会开展“3·15”国际消费者权益日系列宣传活动

3月14日，记者从重庆市消委会获悉，在2025年“3·15”国际消费者权益日来临之际，全市各区县纷纷开展形式多样的主题宣传活动，通过专项整治、普法宣传、消费引导等多措并举，着力营造安全放心的消费环境。

市消委会负责人表示，将持续深化消费维权协同共治机制，通过常态化监管与集中整治相结合，切实守护消费者合法权益。

新重庆-重庆晨报记者 郑三波

