

预约上门安装却吃“闭门羹” 消费者买净水器遭遇维权难

记者 滕戈 张可文/图

“一手交钱，一手交货”是基本的交易规则，然而最近，多名消费者在宁夏路丰家居生活广场支付全款购买德国悠可净水器后，没有等来约定的上门安装服务。目前连商家都已经撤店，消费者陷入“付款易、维权难”的困境。



消费者在已关闭的店门口维权。

消费者

付款后等安装 等来的却是“人去店空”

消费者谢先生说，今年3月9日，他趁着商场活动，在宁夏路丰家居生活广场的德国悠可净水器门店花费3600元购买了一台净水器，当时房屋正在装修，他便与商家约定后续上门安装。“6月份，我房子装修得差不多了，联系商家安装净水器，对方说手头订单很多，安装需要等半个月。半个月后再问，又说货还在路上，前后拖了近一个月。”谢先生说，等他7月份到商场时，却发现店内已空无一人，商家已撤店。“现在店老板联系不上，商场也一直在拖延不解决。”

经历同样遭遇的还有市民杨

女士，去年9月17日，她也在该门店下单了一台净水器，今年5月因搬家入住需要安装，商家却以各种理由反复拖延。“8月24日好不容易协调来一台设备，只装了厨下净水和前置过滤器，管线机至今没装，再联系就说没货了。”杨女士无奈地说。

记者联系到德国悠可净水器门店负责人，对方表示9月10日之前会把钱退给消费者，并解释此前拖延是因厂家断货，随后便挂断了电话。然而，门店负责人的承诺并未让消费者安心。“他之前就多次说要退款，可每次都往后推。”消费者周先生直言。

商场

合同已到期 先行赔付需走法律途径

针对消费者的诉求，宁夏路丰家居生活广场相关负责人回应，该门店与商场的合同已于今年7月底到期，商户随后撤店。“接到投诉后，我们第一时间联系商户，对方称因投资其他项目，暂时手上没钱，正在办理小额贷款，钱一到账会立马解决。”该负责人表示，商场曾告知商户，若不处理消费者问题，其缴纳的一万元保证金可能用于先行赔付。“因为涉及消费者比较多，先行赔付需通过法律途径，且要明确赔付金额，并得到商户认可，不能商场单方面决定。”该负责人说。

此外，该负责人还提到，消费

者付款时直接将钱款交给商户，未经过商场，商场对商户的销售细节和未完成订单情况并不了解，目前只能协助消费者联系商户，无法直接强制处理。

记者了解到，永宁县望远镇市场监督管理所工作人员也已多次联系涉事商户，商户表示没钱，只能等有钱后再逐一解决。“因为市场监管部门没有强制执行权，只能协调，如果消费者认为商家存在恶意跑路行为，可向公安机关反映，或通过法律诉讼维护权益。”工作人员说。

截至发稿前，消费者仍未收到商家退款。

俩娃同户不同校 家长接送犯了难 教育部门：学位饱和依规调剂，转学需等学位空缺

9月开学后，家住西夏区兴州北街盈北家园B区的胡先生因孩子上学接送问题犯了难。

胡先生介绍，他于2014年租赁了该小区的公租房，为了方便孩子上学，2022年他将两个女儿的户口同时迁入该房屋。长女顺利进入离家仅800米的银川市中关村小学就读。但是今年小女儿报名幼升小时，却被分配到银川市第二十一小学文萃分校。他多次与学校及相关部门沟通，但均因“没有学位”调解未果，他提出的“长幼随学”政策也未获支持，胡先生希望能将两个孩子调到同一所学校，方便接送。

西夏区教育局基础教育办公室主任李吉利介绍，除“房户一致”学生享受片区政策外，其余学生均按统筹调剂安排，调剂共分10个类别，按先后顺序安排学位。若某校有100个学位，“房户一致”学生占30人左右，剩余学

位会按调剂顺序逐批安排，直至学位满额。

李吉利介绍，胡先生的情况属于第八类调剂对象，即西夏区户籍租房（含公租房和廉租房）人员子女。中关村小学招生压力巨大，今年计划招生规模为8个班400人，且通过近三年的摸底情况来看，学位完全饱和。

对于胡先生提到的“长幼随学”政策，李吉利解释，该政策是为落实国家优化生育政策，在相关规定当中明确约定：“本着‘自愿申请、公开公平、就近就便’原则，解决多孩家庭接送不便问题，但不得借机择校。”2022年，中关村小学学生数量较少，胡先生的长女被统筹调剂入学。而今年中关村小学学位有限，暂时无法为其小女儿办理转学手续。目前，中关村小学片区内贺兰山路以南不符合入学条件的学生，被调剂到辖区第五小学（实验



制图：黄芳（豆包）

小学北校区）；贺兰山路以北调剂出来的学生，则分配到二十一小学文萃分校，这两所学校师资力量较强，能保障教学质量。

此外，李吉利称，西夏区原则上不允许区内转学，但为解决群众实际困

难，在有学位的情况下可允许转学。若下一个学期或学年出现学位空缺，胡先生可依据相关规定优先线下登记。

了解相关政策法规后，胡先生表示理解并当场进行了线下登记。

记者 辛佳雯 雍雨