

# 消费近万元 迟迟收不齐货品 家居广场商家跑路 市民陷维权困境

记者 刘昭羽 李博豪

## 购买近万元商品 谁知商家跑路

杨先生向记者讲述了自己的经历。2025年9月，他在银川月星家居广场先后购买了3件商品：6把芝华仕品牌座椅，价格为2900元；追觅品牌的扫地机器人和洗地机，价格为6200元，共计9100元。

“付款后我一直联系商家，拖了一两个月就是不送货。他们一会儿说没生产出来，一会儿说没人送货，找了各种理由。”杨先生说，直到今年1月，商家才送来4把座椅，但问题也随之而来。

“我买的是6把，只送来了4把。而且送来的座椅没有合格证，也没有任何企业标识，包装箱上连生产厂家和生产地址都没有，很可能是‘三无产品’。”杨先生随即联系商家，电话却始终无人接听。他赶到月星家居广场寻找商家时，才得知对方已经跑路。

在杨先生提供的商品订货单上，记者看到订单日期为2025年9月5日，预计送货时间在30天左右，订单上印有“月星家居”的标识。杨先生表示，付款时他并未通过商场统一收银台，而是直接把钱交给了商家。“我也没办法，不给商家付钱的话，他们不给供货。”他说。

## 统一收银难覆盖 “先行赔付”门槛高

为核实情况，记者与杨先生一同前往银川月星家居广场。现场可以看到，杨先生购买座椅的“芝华仕格调”展位已经人去店空，店内略显凌乱。展位内张贴的一份告知函显示，该展位于今年2月初提交撤场申请，2月28日正式撤离，并注明后续问题可与展位或商场联系处理。

两名自称商场三层工作人员的男子随后到场。面对杨先生全额退款的诉求，其中一名工作人员表示，原老板虽然已经失联，但安排了售后负责人处理遗留问题。“退钱可以，但没法一次性退清，只能分期付款。”该工作人员同时表示，商场无权动用商户缴纳的质保金，“除非法院出具判决书”。

针对杨先生购买的追觅品牌商品，记者继续走访。月星家居广场客服部一名相关负责人介绍，追觅商户的情况更为复杂：该商户老板王某已于去年失联，而杨先生支付的6200元款项是交给了店长刘某，刘某私自收款后并未上交，目前王某、刘某及相关店员均已失联。

该负责人表示，商场此前已配合公安、市场监管等部门处理了约30起类似投诉，但杨先生这一单因款项未交至商场收银台，暂不满足“先行赔付”条件。“动用质保金的前提是钱要交到商场收银台。”他解释，银行返款周期长，会影响商户资金周转和顾客收货时间，因此家居卖场很难实现完全的统一收银，目前商场确实存在统一收银和商家自收两种模式并行的情况。

在家居卖场购物时，许多消费者往往看重大型商场的信誉与保障，“先行赔付”之类的承诺更是让人感到安心。然而，市民杨先生近日反映，自己在银川月星家居广场订购家具和电器后，不仅迟迟收不齐货品，送来的家具还存在货不对板的问题。当他前往商场讨要说法时，却得知商家已经跑路。



制图：童玮(AI辅助生成)

## 资质审核易 日常监管难

记者注意到，杨先生手中的追觅品牌订货单上虽印有“月星家居”标识，但商场客服部负责人表示，这是一份商家“私印”的单据，并非商场的制式订货单，“我们商场的制式订单上，注意事项第一条就写着‘为保障您的合法权益，请将款交到收银台’。”

那么，商户为何能够伪造商场订货单？商场在日常运营中又是如何监管的？该负责人回应称，商户入驻时，商场均审核了营业执照、品牌授权等资质，日常也会进行巡场管理。但在实际运营过程中，“这种私收的单子，老板一般不会给我们看，很难监管。”

至于商户失联后，商场是否主动联系消费者进行告知，该负责人坦言：“钱没交到商场，我们没有订货信息，无法联系到杨先生。”

## 两单两路径 维权路漫漫

针对追觅品牌的一单，商场负责人建议杨先生通过诉讼途径解决；而对于芝华仕品牌的一单，则建议他前往市场监管部门了解后续处理事宜。

随后，记者陪同杨先生来到银古路市场监督管理所。该所工作人员表示，负责处理此事的工作人员及所长均不在岗，且无法通过电话取得联系，因此无法告知具体处置结果。

## 律师支招：可起诉至法院

商家失联，商场的“先行赔付”承诺落空，杨先生的货款该如何追回？宁夏言成律师事务所律师孙攀对此进行了解读。

他表示，根据杨先生提供的订货单和交易过程可以确定，其款项并未支付给商场，而是与品牌经营主体之间形成了买卖合同关系。针对未能供货的电器产品，杨先生可以直接要求订货单上加盖印章及签字的供货方承担合同解除义务，并退还货款。

“通过查询发现，加盖公章的经营主体目前（截至3月17日）仍处于存续状态，并未注销或吊销，可以独立承担民事责任。”孙攀建议，杨先生可将订货单上的两个主体作为共同被告起诉至人民法院。由于对方长期未供货，买卖合同的目的已无法实现，杨先生同时可以主张迟延退款的相应利息。

针对此类消费纠纷，孙攀也为消费者提出了几点建议：一是尽量选择品牌官方授权的旗舰店等具备履约能力的经营主体；二是支付款项时留存买卖合同、供货单等书面凭证；三是在订货单或购买合同中明确约定供货时间及违约责任，以便在发生纠纷时高效维权。

此事也为广大消费者敲响警钟：在商场卖场消费时，务必留意是否通过统一收银台付款，并留存好正规凭证；同时也呼吁商场落实主体责任，规范经营秩序，不让消费保障形同虚设。