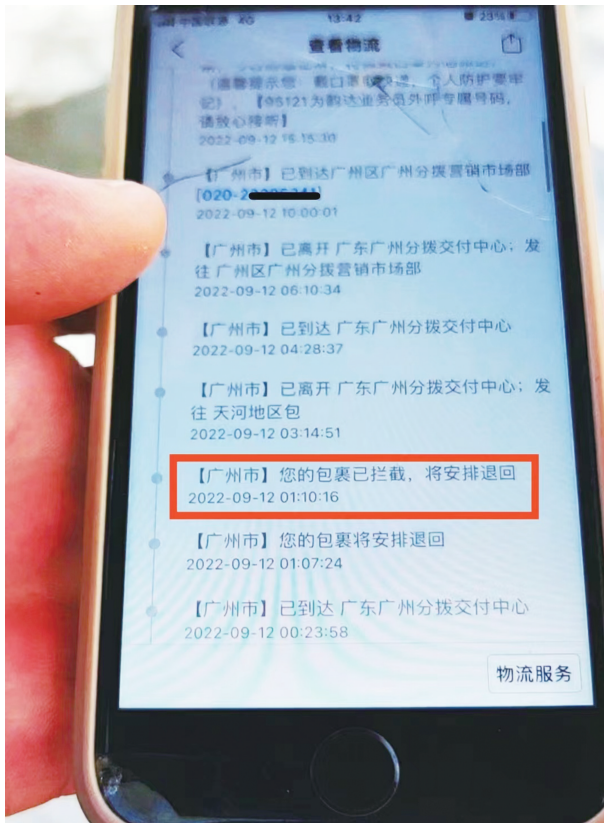


网购下单商家缺货没收到商品 退款后消费者还能否要求赔偿？



刘先生提供的订单物流信息显示商品发货后被拦截退回

去年9月，洛阳市民刘先生在某多购物平台上购买了一批卡式炉气罐，下单后，商家没能及时发货，催促发货后商品中途又被拦截退回，向商家和网购平台反映后，订单被取消收到了退款，但来来回回折腾了快一个月，想买的东西没买到，还差点被扣了款，他希望得到赔偿。

□大象新闻记者 弯继伟/文图

商品下单后未及时发货，催单发出的快递又被拦截退回

刘先生介绍，去年9月初，他在某多上看到卡式炉气罐有优惠后，就在两家店铺下单了一批，有90多个，准备外出自驾游烧水、做饭用。但是商品下单后，等了大概一周也未见发货。

向商家和网购平台客服反映情况后，商品发了货，物流信息有了更新，但是发出的快递很快又被中途拦截，原路退回。

订单物流信息显示，刘先生购买的商品从发货地广州发出后，有的运输到江苏后被退回，有的没出广州被退回。他再次向网购平台客服反映后，得到了“商家因商品缺货无法发货，平台将对商家无货售卖行为作出处罚”的回复，同时为其办理了退款。

就这样，刘先生的订单被取消，也收到了退款。可是没过几天，

他的手机微信收到了扣款提醒。

“我当时是在两家店买的，退款的那一家店铺差不多有90单，估计是客服取消订单时，把另外一家店铺买的几单漏掉了，后台默认我收货后进行了扣款，我向客服反映后没有及时得到处理。”刘先生说，他最后通过向微信平台提供购买记录和未收货记录才追回了剩余几单的退款。

市场监管部门：双方无法达成调解协议，终止调解

刘先生说，来来回回折腾了快一个月，买的商品没收到，还差点被扣了款，他质疑商家虚假发货，要求“退一赔三”赔偿，但平台一直没有给出答复。

随后，记者联系某多了解情况，某多河南公司有关工作人员回复称：消费者当时确实

没有收到商品，不过平台在第一时间监测到后，已经为对方办理了退款。

去年11月，刘先生将此事投诉到了上海市长宁区市场监督管理局，市场监管部门介入调查后给出了回复：双方无法达成调解协议，终止调解。

北京市中伦文德（郑州）律

师事务所律师李城君表示，商家没有按时发货是不诚信的表现，属违约行为，要承担一定违约责任；如果网购平台对商家违约行为有赔偿规定，消费者可依照约定，提出合理赔偿要求；希望相关部门能够对商家的经营行为加强监督，营造良好的网购环境，促进消费。

新房装修入住不到一年 地砖频现空鼓 找商家维修数次 仍未得到解决



空鼓地方声音与正常地方声音明显不一样

【投诉】入住新房后地砖出现多处空鼓现象

据程先生介绍，2020年11月12日，他在洛阳大唐宫建材城德高瓷砖胶旗舰店购买了瓷砖背胶及瓷砖胶等相关产品，并由该店推荐的经厂家培训过的专业贴砖师傅进行铺砖。

“当时想着是他们推荐的师傅，还经过专业培训，肯定没问题。”程先生说，商家承诺贴砖十年质保，订购完产品第二天就开始铺砖。前后大概用了10天时间，程先生也支付了11000元费用，随后开始后续装修。

去年4月份，程先生如愿搬入新

家。然而住进去之后却发现多处地砖空鼓。刚开始联系德高瓷砖胶旗舰店，对方派人进行维修，更换了十几块地砖。而据程先生介绍，早在他入住之前，就发现阳台地面有一块瓷砖出现空鼓及部分脱落，当时只联系贴砖师傅进行了简单维修。

“维修之后，又陆续发现了多处空鼓，再次联系商家时，商家就开始推诿拒修。”程先生说，没办法只好向厂家德高（广州）建材有限公司进行反映，经厂家介入后才同意维修。

然而今年2月程先生又发现十几处空鼓地砖，这次商家以铺砖师傅错误刷背胶导致地砖空鼓，与门店无关为由再次拒修。程先生再次联系厂家，由厂家安排技术人员现场查看，并出具了情况说明书，称产品质量没问题，系背胶使用不当导致空鼓，他们只质保产品，其他问题找门店。

程先生表示，该问题经过多次沟通协商后，由厂家、商家和铺砖师傅三方各拿一万元对其进行赔偿，然而最后却又变卦，导致问题迟迟解决不了。

【调查】店方工作人员扣证要求删视频

3月13日下午，记者在程先生家里看到客厅多处地砖凸起，用手触摸能感觉到不平整。现场拿小锤敲击，空鼓地方发出的声音明显不一样。其中有一块地砖用脚踩上去，还能发出声音。

“有几次差点被凸起的地砖绊倒，原本还想把父母接过来住，现在这种情况根本不敢让父母过来。”程先生说。

当天下午，记者随程先生去了德高瓷砖胶旗舰店。店里只有一名工作人员，采访过程中，工作人员查看了证件后要求记者删除视频，不然拒归还证件。随后记者拨打110，警察出警后才拿回证件。

记者也通过电话联系到了该门店一赵姓负责人，对方表示出现空鼓原因不好说，因为它跟环境、水泥收缩率都有关系，之前几次维修都是她自己出的钱。对于程先生所说三方共享3万块钱的说法予以了否认，称现在店里正在协调铺砖师傅去解决这个问题。

对此，厂家一不愿透露姓名的区域负责人表示，目前正在积极沟通解决。前期经过技术人员现场勘查，产品质量没有问题，认定铺砖工序不当导致空鼓。“出现这个问题都不想看到。”该负责人说，如果消费者要返工，愿意无条件提供产品，但其他费

用不会承担。

对于厂家的态度，程先生表示怀疑，认为很可能是他们在“3·15维权日”关键点应对媒体的说法，不然也不会拖这么久不给解决，还来回踢皮球。

对于程先生所反映的问题，洛阳市老城区市场监管局道北路市场监管所一工作人员表示，他们之前也进行过调解，商家把各种检测报告都拿过来了，砖没问题，胶也没问题，是铺砖师傅在地砖上刷了背胶。当时让他们自己私下处理、协商，双方都同意了。如今会再次做调解工作，尽量让消费者满意。

3月13日，洛阳市民程先生向河南广电大象新闻·大象帮栏目反映，2020年11月他在洛阳大唐宫建材城德高瓷砖胶旗舰店，购买了瓷砖背胶及瓷砖胶等相关产品，用于房屋铺砖。入住新房后陆续发现地砖出现多处空鼓，联系商家维修几次后仍有空鼓现象，再找商家维修时被拒绝，至今问题没有得到解决。

□大象新闻·东方今报记者 张超飞 河南广电融媒体记者 郭文静/文图