

消费者花费 20 万元在连锁商场内的橱柜专卖店购买了一整套橱柜产品,用于自家别墅的装修。然而,下单之后一再催促,商家却迟迟未送货安装。

越想越感觉不对劲的消费者决定上门讨个说法,没想到当他来到商场时,却发现那家橱柜专卖店已经关门“跑路”了……

定制橱柜 发货遥遥无期

2019 年 11 月,杨先生为装修自己的别墅,在当地一家知名的大型连锁商场内的橱柜专卖店购买了一整套橱柜产品,并与该橱柜专卖店签订了《定/销合同》,合同上加盖了连锁商场的“售后服务专用章”。

合同签订后,杨先生在商场的收银处支付了 20 万元货款。按照合同约定,其中有 4 万元作为定金。

由于橱柜产品下单后需要一段时间定制加工,杨先生付款后就一直在等待店方及时交付和安装橱

20万买橱柜 商家关门“跑路” 上门讨说法 如愿获得赔偿

□ 北京市两高(贵阳)律师事务所 龚剑川



资料图片

柜。

然而,左等右等,一直等到合同约定的收货时间都过了,店方仍旧没有安排送货。

在此期间,杨先生多次联系店方要求尽快送货,都被以各种理由拖延。

越想越感觉不对劲的杨先生决定上门讨个说法,没想到当他来到商场时,却发现那家橱柜专卖店已经关门“跑路”了。

这下已经付了货款却无货可收的杨先生急得团团转,他第一时间想到与商场交涉。

可是,商场的答复却让人十分失望。商场的相关负责人告诉他,既然是通过橱柜专卖店买的橱柜,送货的事就应该找专卖店,他们只是提供场地给店方,并不负责送货安装这些事。

起诉商场 赔偿货款定金

已经付了 20 万元,却遭遇商铺跑路、商场不管、别墅装修进度

完全被打乱……遇上“糟心事”的杨先生想到找律师帮助维权,并经人介绍找到了我和律师团队。

在初步交涉仍然遭遇推诿的情况下,我们决定代理杨先生将连锁商场的经营管理公司、商场展位柜台的出租方某投资公司共同诉至法院,要求两公司共同赔偿货款损失,并双倍赔偿定金。

法院开庭审理时,作为被告的两家公司辩称:本案不应适用《消费者权益保护法》,而应适用《合同法》。商场不是合同的相对方,根据合同相对性原则,应由橱柜专卖店承担责任。

对于 20 万元货款是由商场收取的这一情况,被告方表示:统一收银仅是代收货款,商场已经把货款支付给了橱柜专卖店。至于“售后服务专用章”也并非公章,不能产生公章的法律效力。

商场方还强调,连锁商场并非展销会,出租的是商铺而非“柜台”,因此作为被告的两家公司不应承担责任,而是应该由橱柜专卖店自行承担担责任。

依据消法 商场应当担责

针对被告方的说法,我们指出,《消费者权益保护法》第四十三条明确:消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后,也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

这一规定实际上在消费领域突破了合同的相对性原则,赋予了消费者自主选择权。

在消费维权时,既可以向实际经营者主张赔偿,也可以向柜台出租者、管理者主张赔偿,柜台出租者和管理者承担的是先行赔付责任,他们对消费者作出赔偿后,可以向实际经营者追偿。

对于本案的争议焦点之一,即应适用《消费者权益保护法》还是《合同法》,我们认为,杨先生是为生活消费需要而购买了橱柜系列产品,属于《消费者权益保护法》的调整对象。《合同法》是“一般法”,《消费者权益保护法》是“特别法”,根据特别法优于一般法的原则,本案应适用《消费者权益保护法》。

针对本案这样的情况,如果经营者仍在正常经营,那么当消费者的合法权益遭受侵害时,应当向实际经营者主张赔偿损失,而不能直接向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。

但是,在商户撤柜“跑路”、下落不明,或者以自己的行为表明不再履行义务的情形下,如果仍然要求消费者向实际经营者主张权利,存在很多障碍,显然是不现实的,也不符合

《消费者权益保护法》保护弱势群体消费者的立法宗旨。

在这种情况下,由展销会的举办者、商场柜台的出租者和管理者先行赔付,显然更能及时维护消费者合法权益。

法院判决 双倍赔偿定金

那么,连锁商场内的这家橱柜专卖店究竟是“商铺”还是“柜台”呢?

我们认为,根据橱柜专卖店、连锁商场、投资公司签订的合同,三方之间并非简单的房屋租赁关系,连锁商场对于橱柜专卖店的经营时间、场地用途、消费投诉等方面都有限制性规定。

连锁商场实行统一收银、统一售后,杨先生与橱柜专卖店签订的《定/销合同》上列有连锁商场集团网址、全国统一服务热线、扫码评价二维码等。

由此可知,连锁商场对橱柜专卖店进行了较为严格的管理,而普通商铺租赁不具备上述严格管理的特征,加上橱柜专卖店的经营场地相对独立,与其他经营者相对隔离,橱柜专卖店的经营形式符合租赁柜台的特征,应认定为租赁柜台。

该连锁商场有相应的服务体系,并经过公证处公证,率先在行业内承诺“先行赔付”“30 天无理由退货”,消费者基于对其品牌、服务承诺的信赖购买了橱柜产品,在橱柜专卖店“跑路”的情况下,连锁商场应当基于其承诺,承担先行赔付的责任。

法院审理后认为,本案应适用《消费者权益保护法》第四十三条,虽然直接买卖关系发生在杨先生与橱柜专卖店之间,但其撤柜“跑路”的行为,给杨先生造成了损失,被告公司未尽到管理职责。

连锁商场的品牌美誉度、先行赔付承诺等均是消费者作出购买决定的重要因素,两公司赔偿后,可向橱柜专卖店进行追偿。

法院判决,作为被告的两家公司共同赔偿杨先生货款 16 万元,双倍赔偿定金 8 万元,维护了杨先生的合法权益。

申房律师事务所
S.F. Attorneys at Law

提供专业房产及婚姻家事法律服务



地址:恒丰路 399 号达邦协作广场 33 楼
电话:400-6161-000

北京盈科(上海)律师事务所
BEIJING YINGKE LAW FIRM SHANGHAI OFFICE



全球视野 | 本土智慧
GLOBAL MINDSET LOCAL INSTINCT

办公地址一:上海市静安区江苏路 181 号盈科律师大厦
办公地址二:上海市静安区裕通路 100 号宝矿国际商务中心 1/2/50/51 层
盈科亚太总部:上海市浦东新区银城中路 501 号 39 楼
加入我们:13020237763 | 案件咨询:13062601261

“律师讲述”版由申房所、盈科所冠名推出