

# “10年返款80%” 柏林地板促销协议成空头支票

## 老板称企业经营困难,暂没钱返还

2007年11月,柏林地板在南京举办“四店同庆,买地板几乎不花钱”促销活动,当日购买地板的前300名消费者,能享受10年累计80%的消费返款。活动听起来很诱人,可是,三年多过去,不少当初签订返款协议的消费者向快报投诉,称只拿到过一次返款,有的甚至一次都没拿到,返款协议成空头支票。而该企业负责人的解释是,促销活动后不久,受金融危机影响,企业一度面临倒闭,至今也只是勉强维持经营,暂无力履行当初协议按时足额支付返款。

□快报记者 李绍富



漫画 俞晓翔

## 促销诱惑 买地板10年共返款80%

张先生家住南京建邺区,2007年11月下旬,正准备装修新房的他,经过江东北路辰龙广场附近时,被一则地板促销广告吸引了。该广告宣称,2007年11月28日,为庆祝柏林地板超市开业一周年,在该店购买柏林地板的前300名消费者,将被超市聘为“口碑客户”,买地板享受每年8%的现金返款,一共返款10年,总计返还地板款80%。张先生计算后发现,如果自己当天一早去排队购买地板,几乎不用花钱。

当时,南京柏林地板的总经理许柏林称,为做百年企业,柏林地板超市要与广大消费者“分红”,把店庆当天前300名

消费者变成名誉股东,10年返还80%地板款。有顾客质疑,十年返款,要是地板超市经营不到十年就倒闭了,那找谁去要返款?当初柏林地板公司的工作人员称,这项活动有广州路一家银行提供担保的。

听说有银行担保后,本来还有些犹豫的张先生吃了定心丸,2007年11月28日上午,张先生在河西辰龙广场“柏林地板超市”买了2000多元的木地板,因为早有准备,他挤在了前300名消费者的行列。

据张先生回忆,当时销售人员十分热情,给他办理了相关的返款协议,双方在协议书上签了字。同时,店家还为他发了一张

聘书,聘他为超市的“口碑客户”。聘书上写明,作为回报,返还80%地板款,每年返8%,累计返十年。虽然当初的地板是按照原价卖的,可如果真按照返款协议履行,这次买地板等于就只花了20%的钱。尽管十年才能拿到这笔钱,张先生也觉得划算。

至今张先生还记得,当天该地板超市前去购买地板的人摩肩接踵,展示大厅一度人满为患,收款和开单据的人忙得连吃中饭的时间都没有。当时张先生还了解到,早在一年前,该地板的另一家店,也推出了类似活动,在2007年11月28日当天,第一批参加此活动的消费者,确实拿到了第一年8%的返款。

## 问题出现 三年过去只返了一年款

2008年底,张先生发现当初留给柏林地板方面的银行卡上并没有收到返款,就拿着相关的协议和聘书,找到江东北路的辰龙广场柏林地板超市,超市负责人称,受到金融风暴影响,公司经营很困难,无法按时返款,2008年的返款,只能等到2009年一起返还,如果公司经营提前好转,则提前返款。

“我2009年年底,发现返款还没到账后,就又到江东北路那家店找店家,可没料到的是,原来位于辰龙广场的柏林地板超市早已关门,换成了另一家公司。”张先生说,后来他打听得知,当初的不少享受返款消费者,部分拿到了第一年的返款,少数第一年的返款都没拿到。

当时张先生以为柏林地板这个企业垮掉了,便想到了当初为此次活动担保的广州路那家银行。可银行一工作人员的一席话,让张先生彻底失望了。银行当初跟南京柏林地板超市负责人商讨担保事宜时,该公司只愿

意把第一年年要返还给消费者的现金打进银行的账户,而银行方面认为,柏林地板超市承诺的还款期长达10年,而柏林地板只把第一年的返利部分打进银行的账户,银行方面承担的担保风险太大,就没有同意,后来担保事宜并未达成一致。

去年年初,张先生在江东路一家装饰城闲逛时,发现柏林地板在该装饰城开了一家新店,他立即找到该店负责人理论。可得到的答复是,两家店资产并无关联,不负责履行当年辰龙广场店的协议。后来,张先生还将此事投诉到了鼓楼区和建邺区消协。消协调查后发现,给消费者承诺的店在鼓楼,可2009年已关门,新开的店在建邺,两家店不是同一个人负责,处理起来非常困难。

张先生称,按当初广告宣传,至少有300名消费者上当。当初因有高额返款,地板基本上都是原价卖的。“就算我们当初所有消费者都拿到了第一年的返款,那也是吃亏的,毕竟跟其

他品牌的打折地板比,价格明显偏高。”张先生称,柏林地板如此做法,有欺骗消费者嫌疑。

另据张先生介绍,在2009年下半年,他曾收到过柏林地板方寄来的一封信件,大致内容是,公司因受到金融危机影响,经营陷入困境,资金周转出现问题,又独自挑战地板行业潜规则,导致受到同行排挤,所以无法正常履行返款协议,并征求消费者对此的意见和建议,并特别注明,如果不回信,就算返款协议自动终止。收到信函后,张先生立即回信给该公司,明确表示不同意终止返款协议。可信函寄出去后,再也没有任何回音。

不久前,张先生打听得知,部分消费者找到了柏林地板的老板,经过多次催要后,已经拿到了前两年的返款。“我前两天也找到了柏林地板的老板,经过多次交涉后,已拿到了两年的返款400多元。”张先生说,今年年底,返款时间到了,如果返款没按时到账,他依然会设法讨要。

## 柏林老板 企业困难无法及时履约

昨天下午,记者联系上了柏林地板的老板许柏林。听说有消费者投诉返款问题,许柏林称,这个问题已经投诉好几年了,事实确实存在,只是现在企业面临实际困难,无法履行协议。

“我们企业当初是为了最大限度回馈客户,按照以前的

发展规划,履行返款协议是没问题的,可是后来遇到金融危机,企业陷入困境,至今还处于勉强维持经营的状态。”许柏林承认当初签订的返款协议有效,并称只是因企业目前效益不好,无法完全及时履行协议。许柏林称,当初那批消费者,只是部分返款协议未履

行,有的消费者已拿到至少两年的返款。

当问及当初的促销活动累计的销售金额,及其每年需要返款的数额时,许柏林称,这属于“商业秘密”,目前最要紧的是努力把企业经营好,争取让企业早点有起色,这样便可尽早履行返款协议。

## 消协提醒

### “消费返本” 风险大

据南京市消协相关人士介绍,前些年,南京曾兴起一种“消费返本”的返款消费促销方式,一些商家承诺定期按一定比例返还消费者的购物款。此种促销手段对消费者颇具诱惑力,为了吸引消费者积极性,还会限制享受优惠顾客的数量,这样导致一些消费不理智的市民,为了享受到优惠,不顾自身消费需要,盲目消费。

不过,消协相关人士提醒,此类消费返本,周期一般都较长,一般未等返款协议履行完毕,甚至有的没到约定的返款日期,商家就失踪了。而此类营销模式打擦边球,其行为构不上刑事犯罪,行政管理处罚也没有明确规定,一旦商家没有兑现承诺,消费者维权很困难,所以此类消费风险较大,消费者一定要多注意。

## 律师观点

### 消费者 可集体诉讼

江苏天淦律师事务所赵娟娟律师称,根据柏林地板超市当初的宣传,以及消费者在其店铺消费时所签订的返款协议,双方之间已经构成了经济合同。柏林地板方面不得以任何借口,拒绝履行相关协议,必须按时足额支付消费者相关的返款。虽然可能该企业在经营中遇到这样那样的客观麻烦,在返款方面存在困难,但不能作为终止协议的理由。如果企业遇到实际困难,在跟消费者协商一致后,双方可另行约定返款时间,但不得拒返款。

赵娟娟介绍,虽然当初承诺返款的地板超市关门,但这家企业还存在,当初的活动也是这家企业开展的,所以企业必须履行相关协议。那些尚未收到返款的顾客,可以将该企业负责人告上法庭,维护自己的权益。

## 橱柜也不省心

### 先是颜色不对,再是尺寸不符 一套橱柜让她 拖了4个月还没搬家

去年10月底,黄女士在南京新街口东宇大厦的欣欧世家公司订做了一套白色橱柜,但交货时橱柜的颜色“变脸”成了香槟色。好不容易把颜色调过来了,橱柜进出煤气管的孔又太小,无法装灶具。与商家交涉几个月,仍未有人来打孔。

## 颜色搞错,橱柜二次烤漆

黄女士去年买了一套120平米的新房,10月23日,她在欣欧世家新街口分公司订了一套5472元的白色橱柜。据介绍,到合同约定的去年11月23日交货期,黄女士在新房等,却没有人来送货,打电话催问,说再等等。过了一个星期,仍没有动静,黄女士打电话询问。负责接待的刘经理承诺:“这个周六上午一定送货。”等到了周六上午,黄女士一直等到12点,还是没人上门。黄女士又打电话询问,刘经理联系生产部后告诉黄女士:“不好意思,生产部忘记了,下午两点一定上门。”

黄女士好不容易等到下午两点,安装人员带着橱柜来了,可是黄女士打开柜子傻眼了,明明订的是白色的烤漆橱柜,怎么变成香槟色了?黄女士给刘经理打电话,刘经理承认,确实是厂家搞错了颜色,重新做一套至少需要25天。

没想到,还没过一周,安装人员带着白色烤漆橱柜上门了。刘经理称,生产部在原香槟色的橱柜上重新烤白漆,所以才会这么快送来。

## 橱柜孔太小灶具难安装

香槟色上又二次烤漆,变成白色,黄女士担心质量受影响。刘经理则写下保证书,承诺终身保修。

既然刘经理保证了,为了赶紧入住新家,黄女士就安装了橱柜。可刚装好,又发现了新问题。新橱柜与灶台连接的地方开孔太小,煤气管子无法通过,灶具无法安装。黄女士找到东宇大厦。“春节前刘经理不在,过完年后再来找还是没人,这才知道他已离开公司了。”

新调来的李经理保证,在3月12日下午3点,会安排生产部专人上门打孔,但12日黄女士等到天黑也没人上门。为了橱柜迟迟不能搬新居,黄女士急了,“我跑了不知多少趟,打过不知多少电话,拖了快4个月,到底何时能解决。”

## 商家保证本周六解决

昨天下午,记者和黄女士一道,来到东宇大厦11楼的该公司。李经理表示,上周末说好上门打孔的,但因为生产部厂长出车祸了,一直联系不到。对黄女士订购橱柜纠纷,李经理一肚子苦水,他抱怨:“你跑来跑去难受,我也一样很难受,生产部厂长被我说过多少次,骂他也不解决问题。你不用气我,我也没有办法。再说,你当初还不是跟我签的合同,我有什么办法?”

黄女士询问究竟何时能上门打孔?李经理当即拨通生产部吴经理的电话,确定3月19日周六下午饭后上门。黄女士等怕了,一定要给个确切时间,吴经理在电话中敲定下午两点上门。实习生 李铮 快报记者 赵守诚