

962555

帮忙

小帮  
民有呼

70多岁的薛女士向“新民帮帮忙”求助，去年，她在浦东新区上南路3025号康旅易购上南路店购买了许多羊奶粉、阿胶片，总计支付2万多元。购买后，她觉得自己并不需要，于是向门店提出退货退款，然而却遭拒。“羊奶粉还没送来，阿胶片放在家里都没有拆过。为什么就退不了呢？”薛女士说，回想这段经历，她深感陷入了“保健品圈套”，商家以送米、送苹果等“小恩小惠”吸引客流，又组织老人们去外地旅游，“门店业务员盯得很紧，加上我一时头脑发热，就这样被拿捏了，实际上从头到尾我根本不想买。”

# 送米送苹果加免费旅游 老人家陷入“保健品圈套”

薛阿姨回忆，经身边朋友介绍，去年，她加入了“康旅易购”的微信群。上南路店有一名业务员与她对接，网名叫涛涛。“一开始还以为是买菜团购群，不知道要卖的是保健品。当时登记了地址、年龄，然后门店给每个人送一袋米或者苹果。”她说，加群后不久，工作人员在群里发送直播链接，让他们定时观看养生课堂。有时门店还会发发红包，不过她抢到的也就一角钱。

## 原本被叫去领奖 买下66桶羊奶粉

2024年7月，门店让薛阿姨去领奖。她告诉记者，当天，她带上老伴进店，一进门就被叫去开会，门店并没有直接派发福利。

“业务员说，领导要给我们开会，开完发大礼品，有葡萄酒、麦片、茶叶。大家一听就特别兴奋。过去开会的都是我们老年人。”薛阿姨称，开会时手机没有没收，但一再强调不能拍照、录像，更不能和邻居交谈。有个人在台上介绍羊奶粉，滔滔不绝，宣讲后业务员涛涛更不断怂恿她购买商品。“我和老伴不想买，说没钱。最后架不住业务员穷追猛打，他说要跟我们到家里去取钱，没办法，只好买了。”最后，薛女士夫妇购买了66桶羊奶粉，手机支付10740元，收款方是“上海康旅易购商贸有限公司”。

因为购买的羊奶粉数量较多，业务员说，暂不配送，老人如果想吃了再发消息，门店会送货上门。想着东西多占地方，薛女士未叫过送货。

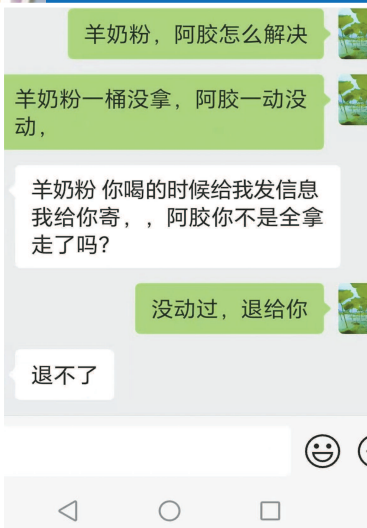


## 说免费去嘉兴旅游 又买了十多盒阿胶

没想到，刚推销完羊奶粉后，又来了一出“外地旅游买保健品”戏码。“去年12月，门店组织两日游，说免费去嘉兴旅游。业务员特别热情，我又掉坑里了。”薛女士说，旅



从嘉兴带回来的阿胶



业务员回复“退不了”

游行程中依旧有“开会”，这次是售卖阿胶礼盒。与上次的套路类似，在业务员的诱导下，她支付了11960元，把十多盒阿胶从嘉兴带回了上海。

事发至今一个多月，老人越想越后悔。“那些阿胶我不需要，一盒都没拆过。”1月21日，薛女士与业务员发微信，提出要退掉羊奶粉、阿胶，但得到的回复是“退不了”。

1月22日，记者拨通了康旅易购上南路店的电话。针对薛女士的诉求，一名工作人员称，之后将联系老人具体沟通，是否能退货退款，对方未予明确回复。

截稿前，薛女士反馈，今天上午业务员再次联系她，称“可以解决羊奶粉的事”，但阿胶就很难退。

本报记者 夏韵

小忙  
微调查

# 设计方案被认定破坏承重结构

## 楼梯拆除又复建，装修公司让业主花6万元冤枉钱

宝山锦秋花园业主杨先生向“新民帮帮忙”反映，他与“圣都整装”签订73万多元的装修合同，其中包括一笔高达3.5万元的设计费，结果按设计方案拆除楼梯却被认定为“破坏承重结构”，杨先生不得不再花数万元复原。他发现“圣都”还存在资质不全、工期拖沓等问题，想解约却被无限期拖延。“本以为找了知名公司装修会省心不少，没想到却频频‘吃药’。”

## 高额设计费 一站式装修

杨先生告诉记者，去年他卖掉原有住房，置换了一套锦秋花园的4层联排别墅。考虑到大人小孩的不同居住需求，他经过一番比较选择了“圣都整装”，想重新装修，让别墅空间更具温馨感。“圣都号称‘一站式品质整装，连锁直营售后无忧’，我们想着大品牌靠谱一点，可以省心一点。”

经过沟通，双方于去年11月签订了一份总价达73.8万余元的整体装修合同。记者在这份《家庭居室装饰装修施工合同》中看到，合同甲方为杨先生，乙方为圣都家居装饰有限公司上海分公司。双方约定的工程承包方式是“乙方包工、部分包料，甲方提供部分材料”，计划开工日期为2024年11月17日，计划工期为99个工作日。

“合同套餐中，包含一份高达3万元的设

计服务合同。这也是圣都对外宣传的一大卖点，将提供专业的设计师对房屋装修整体设计。”杨先生表示，之所以愿意花高价聘请设计师，就是希望设计方案能够专业大气，让家人满意。圣都方面最开始也指派了包括1名“主任设计师”在内的3名设计师，出具了设计图纸，经过几番比较和修改后，杨先生最终选定了其中一套设计方案。“这个设计方案的一大亮点是将房屋原有的L形直角楼梯改成U形，这样更具设计感和空间感。”为了更好地优化设计效果，杨先生听从圣都建议，额外支付5000元购买附加服务。也就是说，光是设计费，就花费了3.5万元。

## 拆除楼梯后 收到整改单

设计方案敲定之后，圣都方面却告知杨先生，拆楼梯、敲墙面这样的土建工程他们做不了，需要另找供应商来做这件事，并向其推荐了一家装修公司，但因报价过高，杨先生并未接受，而是自己找了一家装修公司承接土建工程。

“圣都号称一站式装修，为何不能做土建？”杨先生告诉记者，自己找圣都装修公司做就是图省心，没想到却是麻烦的开始，不少工程居然要对外分包。“圣都后来承认，他们根本没有土建资质，只能找别人施工。”

之后，杨先生另找装修公司进行土建，

但都严格按照圣都设计师出具的图纸进行施工，圣都的设计师也全程给予指导。然而，等到楼梯全部拆除之后，杨先生却收到了物业的一纸整改通知，认定其在装修中拆除楼梯，存在破坏承重结构的行为，要求其当日整改，如不整改将报送有关行政管理部门处理。这张整改通知让杨先生懵了圈，按照品牌装修提供的设计方案进行施工，居然会成为违法行为？之后，杨先生也咨询了城管执法部门，确认了拆除楼梯属于破坏承重结构，需要进行复原，否则将面临高达10万元的罚款。无奈之下，杨先生只好要求施工队将楼梯复原，及时止损。这一拆一建，就花费了6万元的冤枉钱，还耽误了工期。

## 责任谁来担 双方存争议

价值3.5万元的“圣都设计指导”，居然不知道拆除楼梯属于违法行为？杨先生不仅质疑其专业性，更质疑其有违商业道德。尽管拆楼梯破坏承重结构已经整改，但杨先生对圣都也渐渐失去了信任。

“是圣都设计师设计指导的装修方案，导致施工造成破坏房屋承重结构。圣都理所当然应该对此事负责。”杨先生认为，圣都应该承担因拆建楼梯违法导致的6万元经济损失，同时，圣都事先还隐瞒了其无土建资

质，还有不断在合同外加价的违约行为，杨先生要求与其解约。

杨先生告诉记者，事发后他们找到圣都要说法，圣都却“甩锅”给设计师，并称该设计师已经离职。之后，杨先生又找到圣都上海公司，与其负责人当面协商。圣都上海负责人则提出，楼梯损失并不能确定是圣都的责任，因为设计师有过“拆楼梯需要经过物业同意”的提醒，但并没有向杨先生提供相关书面证据；至于解约要求，按照合同约定，如果一方提出解约需要承担10%的违约金，但其可以向总部进行申请，进行适当减免。

对此，记者致电圣都官方客服热线，反映杨先生在装修中的遭遇。工作人员回复，该装修纠纷属实，目前正在进一步协商中，后续有进展将会及时告知。杨先生则表示，自己已向属地市场监管部门反映了此事，监管部门表示将尽快组织双方进行调解。对此，“新民帮帮忙”将继续关注。

本报记者  
李晓明



本版编辑/刁炳芳  
视觉设计/戚黎明