

江南都市报讯全媒体记者陈阳报道：2月23日，江南都市报刊发“提货单时隔8年变成‘废纸’？”报道引发广泛关注。2月26日，消费者刘女士告诉记者，已经领到了最后一件电器，感谢江南都市报帮助消费者成功维权，为民解困。与此同时，不少市民致电江南都市报新闻热线，反映有过类似的遭遇。“我本来想买冰箱，将8599元转入国美电器的公账，快半年了，仍旧未能成功退款。”市民王女士（化名）对此感到很郁闷。

#### ■消费者：转进公账买冰箱的钱苦等近半年未退

“我看到你们的报道中，刘女士已经成功拿回了电器，希望你们也能帮帮我。”市民王女士回忆道，去年10月，她通过国美电器南昌广场南路店工作人员陈女士介绍，现场刷信用卡支付了8599元买冰箱。据王女士提供的交易明细截图显示，其支付时间为2022年10月29日16时36分，入款账户显示“国美真快乐电子商务”等字样。

“陈女士事后跟我说，冰箱下单后，因为价格太低，无法提货，建议通过线下现金购买。”王女士表示，她将钱给了陈女士后，成功买到了冰箱，陈女士也承诺帮其完成信用卡退款。“当时说款项会原路返回，结果一直苦等近半年无果。”王女士感慨道，“陈女士现在也不在国美工作了，她自己垫款给我，我也不好意思收，还是希望国美电器可以按正常流程退款给我。”

#### ■店长：国美电器总部与供应商的款项有争议

3月2日，记者陪同王女士来到国美电器南昌广场南路店。店长杨先生表示，并未查询到王女士的购买记录，通过现场联系陈女士，杨先生了解了事情的始末。

“王女士通过信用卡支付的费用相当于一笔定金，并未使用。陈女士也为其办理了退款，但因为（国美电器）总部与供应商之间存在款项纠纷，导致钱款迟迟不能到账。”杨店长坦言，从去年底开始，陆续出现一些类似情况，他自己也垫了几次款给消费者。“熟人通过我们买电器，结果蒙受损失，我们也过意不去。”杨店长表示，他会尽快给王女士一个满意的答复。

#### ■律师：商家或构成不当得利

对于王女士的遭遇，泰和泰律师事务所律师汪义盛表示，商家或构成不当得利。本事件中投诉人与国美电器门店形成买卖合同法律关系，并先行通过信用卡支付定金，后又以现金形式向门店支付全部价款。投诉人已支付的金额，已经超过了合同价款，对于超过的部分，门店无权占有，其延期退费行为已经导致投诉人权利受到损失，构成不当得利。此外，经营者与消费者进行交易，应当遵循诚实信用的原则，

在投诉人办理信用卡退费申请的情况下，门店不能因与供应商的纠纷而让消费者利益受损害，应及时退还费用。消费者可通过法律途径维护自身权益。

经江南都市报全媒体记者协调，3月13日，王女士通过微信告知记者，问题已经解决，她已经拿到退款，并感谢记者帮助。

值班编辑：周章云

值班审核：金路遥

值班编委：邹文彪