

# 一场牵动200个家庭的“跑路”风波

本报记者 尚家起 摄影报道



2024年7月13日，夏日闷热难耐，而永安建材市场内却弥漫着焦灼的气息。某家居企业门店紧闭，玻璃门前，几十名消费者攥着合同来回踱步——他们刚发现，这家店的老板胡某“消失了”。

这些人中，有为婚房订购的家具尚未到货，有人全屋定制的图纸还躺在设计师电脑里，更有人大概半辈子的装修款打了水漂……一场牵动202个家庭、678万元血汗钱的维权拉锯战，就此拉开。

## 跑路风波：一夜消失的信任与百人维权

“我早上来选家具款式，发现店里空了！大家快来！”2024年7月14日凌晨，该家居门店前聚集上百人，有人抱着孩子蹲在台阶上抹泪。新婚在即的李先生攥着13万元的付款凭证，声音沙哑：“全屋定制说好45天交货，现在连设计师都联系不上。”

## 现场情绪激动，矛盾不断深化！

面对这种局面，田家庵区市场监督管理局负责人第一时间带领执法人员赶到现场。“现场非常混乱，我带人赶到时，上百名群众当即把我围得水泄不通。”田家庵区市场监督管理局负责人告诉淮河早报、淮南网记者，“我能理解他们激动的心情，所以第一时间进行安抚，稳控现场秩序，并在现场张贴维权流程，告知消费者前往辖区新淮市场监管所进行登记”。

第一时间公布田家庵区市场监管局分管局长和田家庵区新淮市场监管所所长的手机号，第一时间建立维权微信群，“有什么问题，直接给我

打电话！事情一定能得到妥善处理！”这是来自市场监管部门的承诺。

“我们当时又激动又愤怒，毕竟那是几十万元的货款，但没想到他们能够把手机号给我们，我当时就试了一下，打通了。”来自田家庵区的维权者王女士后来说道，“手机打通的那一刻，我们长松了一口气”。

## 临时战壕：72小时攻坚，跨部门联动

安抚了群众之后，事情怎么解决？新淮市场监管所的会议室成了临时“战壕”。

2025年3月10日，当淮河早报、淮南网记者来到田家庵区新淮市场监管所的会议室时，依稀还能感受到当时的紧迫。

“全所人员分三组登记消费者信息、合同金额、付款凭证等，建立台账并分类标注‘紧急需求’（如婚期临近、房屋装修工期紧迫等），为后续精准处置提供依据。经登记，涉及的消费者共202户，涉及金额约678万余元。”田家庵区新淮市场监管所所长程振说。

## 与此同时，各方协同，加班加点！

2024年7月14日当天，程振向区领导汇报，并请求成立工作专班，协调公安、信访、人社、宣传、街道等部门介入，推动案件定性并启动跨部门联动机制。

2024年7月15日上午，田家庵区政府召开专题调度会，约谈某家居店长；

2024年7月15日下午，田家庵区政府相关负责人前往信访接待大厅，倾听群众诉求，联系某家居企业成都总部，同时派专人进驻维权群，每

日向群众反馈事件进展；

2024年7月16日上午，田家庵区政府主要负责人再次召开专题调度会；

2024年7月16日下午，田家庵区市场监督管理局约谈某家居企业安徽区负责人；

2024年7月17日，经多方协调已安排某家居企业总部负责人进入家居店铺，获取订单信息；

2024年7月18日至7月21日，某家居企业完成202户订单梳理，初步统计涉及金额678万余元，并已将初步订单信息提供了公安部门；

2024年7月23日至7月26日，核对涉及定制的65户消费者订单具体信息。

.....

“那段时间，手机被打到发烫。”程振说。

据统计，去年7月份，田家庵区市场监督管理局接待群众集体现场投诉30余次，分管局长、新淮所所长电话24小时畅通，每日接待群众电话投诉十余次，处理某家居品牌相关12345、12315投诉件200余件，信访件26件，前往市、区信访局现场调解某家居品牌群体投诉10余次。

现场约谈某家居企业安徽办事处负责人6次，电话沟通50余次，组织某家居企业总部与群众代表现场调解3次。

## 曙光重现：从履约承诺到市场新规

转折出现在2024年8月7日。

经过二十多轮谈判，某家居企业总部终于签下“生死状”：继续履行业务范围内所有合同！

次日清晨，65户定制家具家庭拿到了设计师排期表。“量房时发现衣柜尺寸不对，幸好能重新设计。”张女士举着新图纸感慨。

截至目前，在田家庵区市场监督管理局斡旋下，某家居企业总部已与120余位群众签订代为履行合同承诺，并已分三批成功解决80余位群众诉求。剩余签订代为履行合同承诺的已全部完成定制、设计，部分已在生产、配送中。

“每天接30个电话，做梦都在背《消费者权益保护法》。”程振苦笑展示工作日志。事后，新淮市场监管所针对建材市场经营户开展“加盟商资质排查”专项行动，重点核查加盟店独立法人资质、总部担保协议等，对3家存在风险的商户责令整改。

这场风波后，田家庵区市场监督管理局结合放心消费示范创建工作，推动居然之家等市场管理方规范“商场优先赔付制度”，向群众宣传尽量在商场支付，避免直接支付给商家。要求商户按营业额比例缴纳保障金，从源头降低跑路风险。

“现在尾款也补齐了，板材也到齐了，就等着装修了。”消费者李女士说，“现在想想，就好像失去的东西又回来了一样”。

## 普法宣传走进居民生活

本报讯（记者 付莉荣 通讯员 张悦 摄影报道）为增强居民法律意识，田家庵区国庆街道湖滨社区联合街道人大工委在社区广场开展普法宣传活动，通过发放宣传资料、提供法律咨询等形式，将法律知识送到居民身边。

活动现场，社区工作人员和志愿者向居民发放《民法典》《消费者权益保护法》等宣传单页，重点讲解消费者维权、防范电信诈骗、物业服务纠纷等与日常生活密切相关的法律条款。现场还设置了多个普法摊位，针对居民提出的“网络购物维权”“遗嘱继承”等问题逐一解答，并结合高空抛物、宠物管理等社区常见纠纷案例进行普法宣传，引导居民依法解决问题。

此次活动还特别关注老年群体，网格员上门为行动不便的老人发放普法手册，讲解养老诈骗防范技巧。社区负责人表示，未来将持续推进“便民法律进楼道”服务，通过宣传栏、微信群等渠道普及法律知识，让法治观念融入生活，共建和谐平安社区。

