

新快315

承诺囤货期随时退却一拖再拖 住范儿被诉家居团购订单退款难

投诉平台近30天投诉量翻倍 住范儿被诉家居团购订单退款难

消费者小林(化名)告诉新快报记者,2024年初偶然了解到了住范儿平台,本着“花普通的钱买更高质量产品”的念头,小林在住范儿跟了很多定制家居团购,为即将收楼的新家装修下单囤货。2024年底,小林新房收楼并完成硬装后,开始逐步通知在住范儿平台购买的定制家居下单发货。当完单来到定金结余退款流程时,小林却发现了问题。

“住范儿平台团购分为非定制品和定制品。非定制品如桌椅、电器等直接按实际价格下单购买;定制品如窗帘、衣柜等需要先支付一笔定金,定制品下单结算时会用定金抵扣,但因定金额一般比较高,所以会有结余部分需要退款。”小林告诉记者,就是这笔从2月初申请的近万元结余退款,平台客服曾多次口头承诺“预计7个工作日退回”,却迟迟未到账。直到3月底,小林在社交平台发布相关投诉帖子后,住范儿平台才完成了退款并要求隐匿帖子。

在小林发布相关帖子的评论里,有不少自称在住范儿平台跟团的网友纷纷表示同样遭遇退款难问题。在黑猫投诉平台上,截至4月15日,住范儿的累计投诉量达166起,其中,近30天投诉量占比超五成,共计93起,投诉内容以退款进度慢、退款难为主。

记者梳理社交平台和投诉平台多位

近日,在社交平台和投诉平台上,有不少消费者投诉称,在住范儿平台购买家居团购申请退款时,遭遇了退款慢、退款难问题,“团购时承诺囤货期可以随时退款,退款时却一拖再拖”。

对此,住范儿平台发布公告称,近段时间的退款申请时效原因与商家合作政策的变化、业务模式的调整等有关。对于退款时间,住范儿表示退款预计在申请后30个工作日内完成。值得一提的是,住范儿于2024年3月刚获得1亿元的战略投资。

■采写:新快报记者 谢佳熳

消费者的退款缘由,除了像小林一样下单定制品后有结余需要退款的;还有的消费者是因为自身不需要该产品或囤货订单过期,选择退款处理;也有多名消费者表示,是临近发货才被告知商家已与住范儿终止合作,不得不退款处理。一位IP地址显示广东的网友表示,今年3月初在住范儿团购的懒人沙发原定于下单7日后发货,然而到了3月底仍未收到产品,向客服询问才被告知住范儿和该商家不合作了,只能申请退款,但退款时间未能明确告知。

称退款难与业务模式调整有关 退款预计申请后30个工作日完成

公开资料显示,住范儿所属公司为北京水木优品科技有限公司(以下简称“水木优品”),是一家家居建材新零售服务商,于2015年10月成立,总部设立于北京,业务覆盖全国,同时在上海、成都

设立分公司。在融资方面,2016年至2017年,住范儿经过天使轮、Pre-A轮、A轮,三轮融资金额2100万元;2021年,住范儿获得2亿元的B轮融资,投资机构有金沙江创投、启承资本、创新工场等;直到2024年3月再获得1亿元战略投资,投资机构为牧鲸资本。至此,住范儿的融资金额已经达到3.21亿元。被资本看好的住范儿也曾一度被业内称为家居行业新生代“黑马”代表。

在此背景下,不少消费者对于住范儿此次出现退款难问题表示“很意外”。此次团购订单退款难问题的原因是什么,住范儿有何应对措施?4月3日,住范儿平台向前去咨询退款问题的消费者发布公告称,关于近段时间的退款申请时效问题,原因和过去半年国补政策的出现、商家合作政策的变化、业务模式的调整都有关。

对于退款时间,住范儿于4月13日发布公告表示,2025年3月1日以前申请退款的用户订单已完成退款。对于2025年3月1日以后申请退款的用户订单,将在退款申请后的30个工作日内完成退款。

然而,对于住范儿的一纸公告,仍有不少消费者对其承诺的退款时间能否按时履行表示担忧。在一个消费者自发组建的退款交流群里,有消费者向住范儿售后提出“每天公开退款进度”的诉求,仅获得“会尽量公布”的答复。

围绕当前的退款进度和消费者诉求,新快报记者通过公开邮箱向住范儿发送相关采访函,但截至发稿时暂未获回复。此外,记者浏览住范儿平台发现,其家居团购业务均正常运营,已有多款家居电器产品开团销售。

律师

消费者要注意收集证据

广东省房地产研究会副会长、广东国鼎律师事务所高级合伙人廖建勋律师提醒,对于该平台的退款难问题,消费者可以向监管部门投诉反馈,要求相关部门介入调查。其次,消费者要注意收集证据,包括团购合同、付款凭证、退款申请记录、平台承诺公告等,必要时可以向法院提起民事诉讼,要求平台履行退款义务并承担违约责任。

新快报 分类广告

广州市正言广告有限公司
登报热线: 020- 87568381
13802733392 (微信同步)

遗失、声明、启事、寻物、公告
注销公告、开业公告
挂失声明、清算公告

广州海事法院拍卖公告

(2023)粤72执恢47号

本院将于2025年5月27日10时至次日10时对被执行人人天津市海王星海上工程技术股份有限公司所属“海恩1”水上平台进行公开拍卖。现将有关事项公告如下:

一、拍卖标的物:“海恩1”水上平台,停泊于威海市荣成市石岛奥浮码头。

二、拍卖方式、竞买人条件、拍卖时间、竞价规则、标的物详情,请登录淘宝网司法拍卖网络平台进行查看。

三、凡与拍卖船舶有关的海事债权人,应于本公告最后一次发布之日起60日内向本院申请债权登记,逾期不登记的,视为放弃在本次拍卖船舶价款中受偿的权利。

案件承办人电话:020-80929121。

债权登记电话:020-89441831、34063863。

本院地址:广州市海珠区南洲路863号。

特此公告。

二〇二五年四月十二日

拟注销登记公告

广州市番禺区加拿大外国语学校(统一社会信用代码:914401137889109066),理事会决定,现拟向登记管理机关申请注销登记。现已成立清算组,请债权人于见报45天内向本单位清算组申报债权债务,联系人:李世明。联系电话:13543417171。特此公告。

广州市番禺区加拿大外国语学校

2025年4月16日

减资公告

广州赢双商业运营管理有限公司(统一社会信用代码:914404101MA5AA7CB5D)经股东会决议,将原注册资本由1000万元减少至100万元,请相关债权人自公告之日起45日内到我司办理相关手续。逾期不申报,视为放弃权利,本公司将向公司登记机关申请变更登记。

减资公告

广州好润商业运营管理有限公司(统一社会信用代码:914404101MA5ANEFN20)经股东会决议,将原注册资本由1000万元减少至100万元,请相关债权人自公告之日起45日内到我司办理相关手续。逾期不申报,视为放弃权利,本公司将向公司登记机关申请变更登记。

提单遗失声明

晟昌泓(广州)国际贸易有限公司现遗失EVERGREEN LINE 正本海运提单一套,提单号码为EGLV360400211592,现声明作废。

遗失声明

开平市水口镇金露卫浴材料店,遗失营业执照正副本,个体注册登记号:440783600418720,现声明作废。

遗失声明

广州东煌服装有限公司遗失营业执照正副本,统一社会信用代码:91440411MADBGDK86J,现声明作废。

遗失声明

广东睿诚基础工程有限公司遗失财务专用章,声明作废。

道路交通违法扣留车辆公告

(2025年第六期)

1.以下车辆在2023年3月1日至2024年11月30日因涉及交通违法行为,已被公安机关交通管理部门依法扣留,其驾驶人、所有人和管理人均未按规定期限到公安机关交通管理部门接受处理。根据《中华人民共和国道路交通安全法》第一百一十二条、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》第一百零七条等相关法律法规的规定,现予以公告。自本公告发布之日起经过三个月,当事人仍未来接受处理的,公安机关交通管理部门将对扣留的车辆依法处理。

2.请以下车辆的驾驶人、所有人和管理人在本公告发布之日起3个月内携带身份证、驾驶证、行驶证或车辆合法来源证明到广州市公安局交通警察支队黄埔大队接受处理。(地址:广州市黄埔区广汕四路3号,电话:020-38994480)

2025年4月16日

以下车辆是2023年5月至2023年6月因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌的二轮电动车,车架识别代码为:架000136 架000568 架088837 架000183

以下车辆是2024年3月1日至2024年11月因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌、无车辆识别代码的二轮电动车,电机号为:电W18290 电K03756 电002443 电210963 电305412

以下车辆是2023年5月至2024年4月因涉嫌交通违法行为,有悬挂车辆号牌的二轮摩托车

湘N90553 粤A6X09 粤A1R826 粤A96G28 粤A85F32 粤A86X15 粤A55H03

粤A22Q02 桂J6SP13 粤AQG198 粤A69Z88 粤A81P86 粤JB148A 粤A22U52

以下车辆是2023年7月至2024年6月因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌的二轮摩托车,车架识别代码为:架002648 架J11797 架D94641 架746491

以下车辆是2023年7月至2023年8月因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌的二轮电动车,车架识别代码为:架000136 架000568 架088837 架000183

以下车辆是2024年1月1日至2024年1月11日因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌、无车辆识别代码的二轮电动车,电机号为:电W18290 电K03756 电002443 电210963 电305412

以下车辆是2023年5月至2024年4月因涉嫌交通违法行为,有悬挂车辆号牌的二轮摩托车

湘N90553 粤A6X09 粤A1R826 粤A96G28 粤A85F32 粤A86X15 粤A55H03

粤A22Q02 桂J6SP13 粤AQG198 粤A69Z88 粤A81P86 粤JB148A 粤A22U52

以下车辆是2023年7月至2024年6月因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌的二轮摩托车,车架识别代码为:架002648 架J11797 架D94641 架746491

以下车辆是2023年7月至2023年8月因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌的二轮电动车,车架识别代码为:架000136 架000568 架088837 架000183

以下车辆是2024年1月1日至2024年1月11日因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌、无车辆识别代码的二轮电动车,电机号为:电W18290 电K03756 电002443 电210963 电305412

以下车辆是2023年5月至2024年4月因涉嫌交通违法行为,有悬挂车辆号牌的二轮摩托车

湘N90553 粤A6X09 粤A1R826 粤A96G28 粤A85F32 粤A86X15 粤A55H03

粤A22Q02 桂J6SP13 粤AQG198 粤A69Z88 粤A81P86 粤JB148A 粤A22U52

以下车辆是2023年7月至2024年6月因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌的二轮摩托车,车架识别代码为:架002648 架J11797 架D94641 架746491

以下车辆是2023年7月至2023年8月因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌的二轮电动车,车架识别代码为:架000136 架000568 架088837 架000183

以下车辆是2024年1月1日至2024年1月11日因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌、无车辆识别代码的二轮电动车,电机号为:电W18290 电K03756 电002443 电210963 电305412

以下车辆是2023年5月至2024年4月因涉嫌交通违法行为,有悬挂车辆号牌的二轮摩托车

湘N90553 粤A6X09 粤A1R826 粤A96G28 粤A85F32 粤A86X15 粤A55H03

粤A22Q02 桂J6SP13 粤AQG198 粤A69Z88 粤A81P86 粤JB148A 粤A22U52

以下车辆是2023年7月至2024年6月因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌的二轮摩托车,车架识别代码为:架002648 架J11797 架D94641 架746491

以下车辆是2023年7月至2023年8月因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌的二轮电动车,车架识别代码为:架000136 架000568 架088837 架000183

以下车辆是2024年1月1日至2024年1月11日因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌、无车辆识别代码的二轮电动车,电机号为:电W18290 电K03756 电002443 电210963 电305412

以下车辆是2023年5月至2024年4月因涉嫌交通违法行为,有悬挂车辆号牌的二轮摩托车

湘N90553 粤A6X09 粤A1R826 粤A96G28 粤A85F32 粤A86X15 粤A55H03

粤A22Q02 桂J6SP13 粤AQG198 粤A69Z88 粤A81P86 粤JB148A 粤A22U52

以下车辆是2023年7月至2024年6月因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌的二轮摩托车,车架识别代码为:架002648 架J11797 架D94641 架746491

以下车辆是2023年7月至2023年8月因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌的二轮电动车,车架识别代码为:架000136 架000568 架088837 架000183

以下车辆是2024年1月1日至2024年1月11日因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌、无车辆识别代码的二轮电动车,电机号为:电W18290 电K03756 电002443 电210963 电305412

以下车辆是2023年5月至2024年4月因涉嫌交通违法行为,有悬挂车辆号牌的二轮摩托车

湘N90553 粤A6X09 粤A1R826 粤A96G28 粤A85F32 粤A86X15 粤A55H03

粤A22Q02 桂J6SP13 粤AQG198 粤A69Z88 粤A81P86 粤JB148A 粤A22U52

以下车辆是2023年7月至2024年6月因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌的二轮摩托车,车架识别代码为:架002648 架J11797 架D94641 架746491

以下车辆是2023年7月至2023年8月因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌的二轮电动车,车架识别代码为:架000136 架000568 架088837 架000183

以下车辆是2024年1月1日至2024年1月11日因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌、无车辆识别代码的二轮电动车,电机号为:电W18290 电K03756 电002443 电210963 电305412

以下车辆是2023年5月至2024年4月因涉嫌交通违法行为,有悬挂车辆号牌的二轮摩托车

湘N90553 粤A6X09 粤A1R826 粤A96G28 粤A85F32 粤A86X15 粤A55H03

粤A22Q02 桂J6SP13 粤AQG198 粤A69Z88 粤A81P86 粤JB148A 粤A22U52

以下车辆是2023年7月至2024年6月因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌的二轮摩托车,车架识别代码为:架002648 架J11797 架D94641 架746491

以下车辆是2023年7月至2023年8月因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌的二轮电动车,车架识别代码为:架000136 架000568 架088837 架000183

以下车辆是2024年1月1日至2024年1月11日因涉嫌交通违法行为,无悬挂车辆号牌、无车辆识别代码的二轮电动车,电机号为:电W18290