

962555

帮忙 消费维权

气愤

市民刘女士近日向“新民帮帮忙”反映，从盒马鲜生购入的日式面包竟然发馊发臭！然而事发以后，商家上演的“自动退款”“拒不认错”“始终失联”“拒绝调解”等一系列戏码，更是让她“很受伤”。



刘女士购买的盒马烘焙日式超软牛奶面包。本版图片均为受访者提供

# 面包酸馊吃了就呕 没道歉仅退款完事？

## 盒马鲜生连番“强硬”操作让消费者感到“很受伤”

### 退款详情

申请退款	申请通过	退款成功
12/12 16:47	12/12 16:47	12/12 16:47

退款总金额 **¥2.34**

各渠道到账时间略有差异，请注意查收

### 退款信息

**盒马烘焙 日式超软牛奶面包**  
90g  
生产日期 2025年12月10日  
规格: 90g/盒

退款编号	1000024802150230663	复制
服务类型	仅退款	
退款原因	有异味/发酸	
申请金额	¥2.34	
申请时间	2025-12-12 16:47	

■ 订单信息显示，商家单方面对投诉作了“仅退款”处理

拆开前完全处于密封状态。

### 未通知“仅退款”处理

更让刘女士感到气愤的是商家面对此事的态度。

刘女士拨打盒马客服热线后，一名客服在记录下事情经过后，表示会积极处理。谁知，在未通知刘女士的情况下，盒马方面竟擅自在线上将这款面包做“仅退款”处理，这样“先斩后奏”的处理方式，让刘女士感到很不满：“招呼都不跟我打一声，一句道歉也没有，连一个明确的调查结果和整改措施都没有，难道就想这样敷衍了事了？”

据刘女士回忆，眼见半个月过去了，盒马方面只在事发当天以及次日来过两通电话，也只是例行公事一般简单问询。“随后，我就再也没有收到来自盒马方面的消息。”刘女士表示，事情发生后，门店只表示，会去调查是哪位客服工作人员“态度不好”，自始至终也没有一句诚恳的道歉。

### 盒马方面拒绝调解

为讨一个说法，刘女士向市场监管部门发起投诉。2025年12月22日9时23分，她收到一条短信。短信显示：“【上海市市场监督管理局】刘女士您好！我局收到您对上海

盒马网络科技有限公司的投诉。现我局决定受理。特此告知。【宝山区市场监督管理局】

刘女士直言，她满心期待着相关部门能够介入，为她“讨个公道”，没想到，多日的等待没有换来实质性的进展。2025年12月29日10时35分，刘女士又收到一条短信，内容让她大吃一惊：“【上海市市场监督管理局】刘女士您好！我局收到您对上海盒马网络科技有限公司的投诉。经调解，商家表示拒绝调解，故我局决定终止调解。特此告知。【宝山区市场监督管理局】”

如此处理意见，让她忍无可忍：“盒马单方面拒绝调解，实在是太离谱了，难道这件事就这样‘翻篇’了？”记者致电盒马App，叙述完刘女士的遭遇后，客服人员直言会调查后给到回复。

### 律师称企业应负责

对此，上海善法律师事务所高级合伙人秦裕斌表示，当市场监管部门接到投诉并尝试组织调解，但商家拒绝调解时，消费者可依据相关法律法规采取进一步措施。

一是继续投诉或寻求其他调解。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条，消费者和经营者发生消费者权益争议，若协商或调解不成，消费者可以向有关行政部门继续投诉，或者请求消费者协会等依法成立的其他调解组织进行调解。

二是有权提起仲裁或诉讼。若上述途径仍无法解决问题，消费者可以根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁，或者直接向人民法院提起诉讼。这是消费者维护自身合法权益的重要法律手段。

秦裕斌指出，商家若单方面拒绝调解，虽不直接构成违法，但若其行涉及侵害消费者权益的其他违法行为（如提供不合格商品、虚假宣传等），则可能根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条等规定，由工商行政管理部门或其他有关行政部门责令改正，并可能面临警告、罚款、没收违法所得、责令停业整顿、吊销营业执照等行政处罚。“若商家的行为给消费者造成了损害，消费者通过诉讼等方式维权成功，商家还需承担相应的民事责任，包括赔偿损失等。”秦裕斌认为，盒马销售发馊变质的面包，无疑已对消费者造成了一定的损害，如果作为负责任、有担当的企业，应当主动与消费者对接协商，拿出应有的态度与妥善的解决方案，而非单方面“拒绝调解”。

截至发稿时，盒马方面反馈称，已与刘女士达成和解，基于客户体验将向对方致歉并给予一定补偿。而对于客户反映的客服问题，将根据公司规定处理并内部复盘提升服务体验。刘女士则告诉记者，盒马给到她的相关承诺尚未完全兑现。对此，“新民帮帮忙”将继续关注此事进展。

本报记者 徐驰

### 日式面包发馊发酸

“这哪是面包，简直是馊掉的泔水！”提起2025年12月12日那天的遭遇，刘女士至今无法平复心情。当天下午1时51分，她在盒马App下单，在盒马鲜生大宁店购买了面包、巧克力等零食，总共支付105.64元。

下午4时许，肚子饿得咕咕叫的刘女士拆开一包“盒马烘焙日式超软牛奶面包”。撕开包装后，刘女士咬了一口面包，没想到一股酸臭味顿时让她的胃里犹如翻江倒海一般。“那味道就像夏天放了三天的剩饭，混着馊掉的牛奶，直冲脑门！”刘女士紧皱眉头回忆道，面包渣卡在喉咙里，恶心感瞬间涌上心头。“我赶紧冲到卫生间干呕，吐得眼泪都出来了，晚饭都没吃下去！”

刘女士直言，这款面包是她经常购买的，之前从未出过问题。而且面包是当天刚买的，

# 新买冰箱隔板“带刺” 更换无果退货被拒

## 本报介入后商家终于同意退货退款

“花4000多元买的新冰箱，隔板外侧竟藏着‘伤人利器’，厂家说换不了，平台商家也不给退货，这也太霸道了！”近日，市民肖女士向“新民帮帮忙”栏目求助称，自己购买的倍科冰箱冷藏室一块隔板严重破损，存在安全隐患，且无法更换，她据此要求退货，却遭商家拒绝。

2025年5月，肖女士因购入新房，在长宁路一商场内选购了一台倍科牌嵌入式冰箱，总价4752元。12月初，新房装修完毕，肖女士便联系商家，预约12月11日送货上门。不料当天中午，送货人员提前抵达，而她还正在回家的路上，未能当场开箱验收。“我想着是大品牌，质量应该靠谱，就电话里让师傅拆了外包装，把冰箱先放进厨房。”肖女士回忆，等她急匆匆赶到家，满心欢喜地打开冰箱门后，好心情瞬间被浇灭：只见冷藏室内第二层隔板的边缘破损严重，一段20多厘米长的金属包边凹凸不平，呈现出规则的锯齿状，且凸起处异常尖锐。“我用指尖轻轻碰了下，有明显的刺痛感，如果稍用力，手指肯定会被划破！”

肖女士随即向商家反馈问题，客服人员称，会尽快联系厂家上门处理。2025年12月22日，倍科冰箱的售后人员带着一块新隔板上门更换，可折腾了半天，怎么也塞不进冰箱卡槽。“师傅反复比对后才发现，拿错产品了，型号根本对不上，说回去再找找。”12月26日，维修师傅再次上门，却带来了更让人无语的消息：这款冰箱的隔板已经停产，无法更换。维修师傅表示，这只是小配件，不影响冰箱性能，还能凑合用。

肖女士当场反驳：“既是新冰箱，每个构件都应完好无损，隔板损坏已属于质量缺陷，如果换不了，这样的‘残次品’我肯定不要！”她明确要求退货退款，可维修人员表示无权做主，让她直接联系商家。肖女士又致电苏宁易购，可客服回应称，退货需厂家出具相关证明，否则无法办理。

“产品质量问题明明肉眼可见，我也拍了照片，但平台商家和品牌方却互相推诿，就是不退货！”肖女士气愤不已。接到投诉后，记者致电客服热线，反映了肖女士的遭遇和诉求，并指出根据《中华人民共和国消费者权

益保护法》的规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。之后，相关工作人员回电记者，就冰箱隔板质量问题向肖女士致歉，表示公司已为其开通退货绿色通道，相关款项将在本周内全额退回，并额外给用户一定补偿。

业内人士提醒消费者：购买家电等大宗商品时，务必当场开箱验收，仔细检查外观、配件及功能是否完好，发现问题及时拍照录像留存证据；遇到商家推诿扯皮时，可保留好发票、沟通记录等凭证，向市场监管部门投诉，必要时通过法律途径维护自身合法权益。

本报记者 房浩



冰箱隔板边缘有破损，金属包边呈现不规则锯齿状



本版编辑/曹柳曼 视觉设计/竹建英