

帮依忙

与民分忧 为民解难

24 小时热线

962555

投诉吧

Beaba 纸尿裤 使用中有渗出物

诉烦恼

投诉人：李小姐

去年9月，我通过微信好友的介绍，购买了4包 Beaba 纸尿裤，卖家自称是一家 Beaba 代理店的店长。前些天，我给宝宝换纸尿裤时，发现纸尿裤中渗出了一些绿色的东西，还沾到了宝宝皮肤上。我拨打 Beaba 客服电话却无人接听，特向晚报寻求帮助。

去调查

李小姐说，自己是通过朋友认识的自称苏宁 Beaba 代理店店长 Bonnie，并从他那里一共购买了4包“Beaba 盛夏光年”L 尺码纸尿裤，出现问题的是第三包中的一片。产品包装显示，李小姐购买的纸尿裤保质期到2021年9月，品牌注册于美国，在中国由“上海乔杰实业有限公司”代理。李小姐在微信上向 Bonnie 投诉，对方说自己卖的都是正品，并表示愿意帮李小姐反馈情况，但李小姐将相关照片发过去后，迟迟没有得到答复。而李小姐去年12月拨打商品宣传图上的客服电话时，也无人接听。

记者尝试拨打了李小姐提供的客服电话4006-822-825，这次很快就有人接听，向客服人员说明了李小姐遇到的问题后，对方表示会让客服经理尽快回电。半个小时后，客服经理张女士致电记者表示，Beaba 纸尿裤正处于品牌推广期，在售后方面会尽可能地满足消费者的诉求，如果发现有问题，可以自由地选择退、换货。问及纸尿裤出现问题的原因，她说这也是第一次接到类似情况的投诉，投诉人所买的纸尿裤是在中国工厂代工的，或许是在无纺布接口处理这类的环节出现了问题，具体需要看到实物才能确认。至于为什么李小姐12月拨打客服电话无人接听，张女士表示可能有各种原因。

有结果

近日，Beaba 客服经理张女士再次来电称已经与李小姐就处理方案沟通完毕。

随后李小姐向记者确认，对方已在电话中向自己道歉，愿意按照当前淘宝市场价退还四包纸尿裤的钱，同时赠送了自己一份小礼物。对于这样的处理方案，李小姐表示接受。

本报记者 陈浩

实习生 樊致远

有困难就找帮依忙

民有所呼

我有所应

拿起电话，说出

那些让你郁闷的事