

外卖蟹钳酸臭 要求退款遭商家连番恶骂

蟹钳酸臭 要求退款

王女士告诉记者,昨天凌晨3时许,她通过一知名外卖平台,在长寿路401号1号楼B1楼的“蛙蟹!渔壹枝虾”门店内点了一份麻辣花甲和一份宁波醉蟹钳,减去会员和满减优惠金额之后,实付34.79元。

凌晨4时许,王女士收到外卖。她打开包装,刚剥开一只蟹钳,准备放进嘴里时,就闻到了一股呛人酸臭味。“这只蟹钳肯定坏了,里面都流出了淡黄色的‘脓水’,把我给恶心坏了。”王女士立即通过外卖App的照相功能,在线上上传照片。随后,她在App里投诉商家,要求将这份蟹钳全额退款。

发来语音 恶言相向

可让王女士怎么也没想到的是,商家在回复诉求时,不仅直接拒绝了退款要求,竟然还写下粗话脏话。随后,王女士发现,商家还在App的对话框里发了多条语音。“本来,我也没在意,根本不想听他说了些什么。但是后来,我无意之中点开之后发现,里面竟然是对我长时间的辱骂!”

记者在王女士发来的录屏中看到,商家发来6段语音,长度分别在10秒到29秒不等。点开后可以听到,商家先是称“东西是新鲜的”,随后就开始讽刺王女士穷,吃不起东西,“如果你穷,我请你吃好不好?”不止于此,在这几段语音当中,还夹杂着大量污言秽语和侮辱性言辞,记者已根本无法用文字描述这些“不堪入耳”的内容。“就因为我说要退款,他就把我祖宗十八代骂了个遍?!”

凌晨,在外卖平台App上点了一份外卖,竟然吃出酸臭蟹钳!投诉后要求商家退款,竟然遭到工作人员长时间语音辱骂!更没想到的是,面对录屏证据,外卖平台客服驳回退款申请,只是象征性地给了一个“安慰红包”……昨天上午,市民王女士向“帮依忙”反映了这件糟心事。



■ 王女士吃出的酸臭蟹钳

王女士是满腹的委屈和愤懑。

平台回应 严肃处理

王女士表示,由于这家店离开她家不远,自己在平台上又留

有手机、地址等个人信息,因此她十分害怕商家报复,至今都不敢给“差评”。原本,王女士期待外卖平台能够介入处理,给到一个公平公正的解决方案。但是,得到的结果却让她大失所望,“客服直接

驳回了我的退款申请,只给了一个40元的‘安慰红包’。我在电话里询问,凭什么上传了证据,平台却不处理商家的违规行为?客服竟然回答:没有权限。”

难道一句“没有权限”,就可

退款进度

退款进度

- 退款失败** 10-28 10:39:39
客服驳回了你的退款申请
- 客服介入中** 10-28 04:32:19
客服将在24小时内为您处理
[查看服务进度](#)
- 商家拒绝退款** 10-28 04:28:12
理由为【放你 ■■■ 屁, ■■■ 天到的花甲臭的?】,如有疑问可在24小时内申请客服介入
- 商家处理申请中** 10-28 04:27:16
商家24小时内未处理,申请将自动达成

商家回应订单退款时公然写出粗话脏话



商家回复其他消费者投诉也曾曝出粗口

均为投诉人供图

以漠视商家的恶劣行径吗?!王女士向记者表示,自己事后查询才发现,这家门店在该平台上有不少“一星评价”,而商家在面对这些“差评”时,竟然早有“爆粗口”的前科;在“大众点评”上,同样有消费者因为吃了该店“不新鲜”的食品导致腹泻而打出的“差评”。王女士直言,如果外卖平台能在刚出现问题时就加强监管,类似的情况就不会一再出现,甚而愈演愈烈。“我希望平台能够严肃调查此事,给我们消费者一个明明白白的说法,严格杜绝商家类似的恶劣行径。同时,也至少给我一个诚恳的道歉。”

记者分时段、多次致电这家“蛙蟹!渔壹枝虾”门店,却始终无人接听。记者随后又致电外卖平台客服热线,一名工作人员在记录下联系方式后,表示会向相关负责人反映情况,及时给到回复。发稿前,平台回复称,将会内部对商家作出严肃处理。

恶意辱骂 涉嫌违法

“恶意辱骂他人的行为涉嫌违法,消费者完全可以报警,或者诉诸法律来解决问题。”对此,上海市善法律师事务所高级合伙人秦裕斌表示,根据《中华人民共和国治安管理处罚法》第四十二条相关规定,公然侮辱他人,恶意辱骂他人,处5日以下拘留或者500元以下罚款;情节较重的,处5日以上10日以下拘留,可以并处500元以下罚款。

秦裕斌也直言,食品安全不容忽视,作为平台来说,应加强对商家的管理,一旦遇到类似行为,应该毫不犹豫地采取相应的管理和惩戒措施,确保消费者的健康安全,维护消费者的合法权益。

本报记者 徐驰

小帮
呼有应



盆栽墙上植物发黄枯萎

相关部门及时补种填绿



■ 绿化墙上
部分植物枯萎

市民林女士向“帮依忙”反映,淡水路和兴安路围墙上有一堵“植物墙”,其中却有不少植物都已经发黄、枯萎。林女士希望,相关部门或者单位能尽快更换枯萎的植物,让墙面焕发昔日光彩。

记者来到现场,林女士说的这堵“植物墙”位于淡水路和兴安路上,是一家单位的围墙。林女士说,前段时间,有关部门为了美化当地的环境,巧妙地利用围墙上的空间搭起架子,摆放了数百个种有植物的小花盆,将原本冷冰冰的围墙打扮成绿意盎然的“植物墙”,也给周边增色不少。

不过,记者确实看到,“植物墙”上确实有不少植物发黄发蔫,有的干脆已经完全枯萎。枯萎的植物数量约占到全部数量的三分之一。“希望有关部门及时更换掉那些枯萎的植物,让植物墙继续为周

边增添一抹绿意。”林女士呼吁。

在向相关部门反映情况后,昨天上午记者在回访时发现,有关部门已经行动起来:组织工作人员,先将已经枯萎的盆栽全部清除掉,然后,在腾出用于摆放盆栽植物的空架子上补种了新的植物。



■ 补种后“植物墙”焕发
昔日光彩 陈抗美 摄

路过这座“植物墙”的市民金先生表示,原本黯然失色的盆栽,如今重新焕发了魅力,让他们十分高兴。不过,他也直言,希望有关部门能加强巡查和管理,及时更新,让“植物墙”能够一直“绿意盎然”。
本报记者 徐驰 通讯员 陈抗美

小帮
民有呼



“银河健身” 不营业不退费

善后事宜,但总是无人接听。据了解,不少消费者已在属地闵行区古美路派出所登记相关信息。

王先生表示,“银河健身”古龙路店,企业注册名称为上海正古健身服务有限公司,成立于2009年。记者拨通了健身房负责人李女士的手机,谁料表明身份后,对方立即挂断了电话。

截至发稿前,多位消费者已拨打12345市民热线投诉。根据《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》,该问题将由属地体育局负责牵头处理。目前,闵行区体育局正在调查中。
本报记者 夏韵

多位老年市民向“帮依忙”求助,称闵行区古龙路的“银河健身”游泳馆从10月初开始停业,一直未恢复营业,是闭店了还是短暂停业?店方至今没有一个明确说法,一众消费者十分着急。

市民王先生在退休后喜欢游泳。2019年,他在“银河健身”办理了一张游泳卡,一共交过两次费用,总计1万多元,有效期至2026年。“现在关店了,我的预付卡退费怎么办啊?”王先生说,今年9月,这家健身房曾停业过几次,不过之后又恢复开放。国庆长假后,他来到健身房发现空无一人,找不到场馆负责人,是否会继续营业,无人知晓。另有消费者透露,大多数会员的余额均在5000元左右,大家数次拨打健身房负责人的电话尝试询问



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/秦云阳