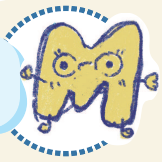
帮忙



市民季先生近日向"新民帮侬忙"求助,自己花费**7400**元给女友买了双**Gucci**的鞋子,但没想到才过了一个多星期,女友只穿了三次,鞋底就起皮松动,女友的脚背更是磨出多个水泡。而当季先生向品牌方提出退货要求后,一个多月都没有得到明确的结果。

7400元平底鞋才穿三次 脚背红肿磨出多个水泡

消费者称申请退货期间品牌方多次出尔反尔

■季先生为女友购买的黑色平底女鞋

■季先生女友的脚背上红肿起泡

鞋底起皮脚背红肿

季先生告诉记者,8月12日,他和女友在徐汇区港汇恒隆广场Gucci专卖店内,购买了一双黑色平底女鞋。

"由于这双鞋的价格比较贵,我女朋友在穿的时候就特别小心。买了一个多星期,总共也就只穿了3次。"8月22日,季先生的女友在回到家中后,感觉脚背传来阵阵针刺般的瘙痒和疼痛,脱去鞋子一看,两人都傻眼了:两只脚的脚面上,竟然密布着数个红色的水泡。

"女朋友告诉我,那天她穿着鞋子的时候,两只脚都感到很不舒服,有种'硌脚'的感觉。"很快,季先生就找到了女友脚上起泡的原因:鞋子的底部起皮、松动,疑似"脱底"。脚部因失去必要的静摩擦后,无法在鞋中"妥帖安放",经过不断挤压摩擦后,脚背开始红肿起泡。

退货陷入了"拉锯战"

季先生和女友马上与品牌方取得联系,一名销售人员在微信上回复称"会跟进解决问题"。"一开始,他们的态度还算是蛮好的。但是很快,品牌方的态度就让我们能够明显感受到是在拖延,真的非常让人失望。"季先生坦言,在自己明确表达了退货的意愿后,品牌方随即和他开始了一场"拉锯战":8月26日,销售称可以将鞋子送往徐家汇中心(ITC)处,交售后处理;8月28日,对方又表示,可以免费维修;8月30日,品牌方又给出了新的说辞,免费换一双鞋或者补差价换任意商品,也可换等额消费券……这些方案,让季先生和女友都觉得无法接受。

"我们的想法很简单很明了,鞋子有质量问题,品牌方的其他产品,我们肯定也是没办法信任了,就想把鞋子给退了。"季先生认为,他和女友的诉求既不高也不过分。"我女朋友的脚都红肿成这样了,到现在都还没有好。而关于造成实际伤害的赔偿,我们连提都没有提,难道退一双鞋就这么难吗?!"

在品牌方一次次的"出尔反尔"中,时间已过去一个多月,正常的维权屡屡碰壁,这让季先生是郁闷不已。

媒体介入终获退款

记者随后致电Gucci官方客服热线。一名品牌方的销售代表反馈,早已知晓季先生的诉求,正在跟进处理此事。"季先生一直都有购买我们品牌的产品,我们也已经跟运营部门申请,争取能够给到他一个满意的解决方案。"

该销售代表向记者解释,按照规定,只要售出的商品不影响第二次销售,在14天内,都是可以换货的,而品牌维修中心给出的方案,则是更换鞋垫的配皮,以维修为主。"因为客户提出退货要求,我们这边没有权限,要走一个流程,要7个工作日才能给到回复,所以就显得整个处理的周期会比较长……"对方还强调,鞋子的问题并不是"脱底",而是"起皮","这双鞋子是'热卖款',肯定经过质检的,我们之前也很少接到过有关这款鞋子鞋垫起皮的问题"。

随后,Gucci销售代表给记者发来答复,考虑到维护跟客人的关系,最终特别申请了全额退款,会及时到账。截至发稿,在记者反复协调和沟通下,季先生终于收到了7400元的全额退款。 本报记者 **徐驰**

公交车站安全岛是个白线框?

非机动车可随意穿行,乘客们反映不敢在"岛"内候车

上海师范大学附属第三实验学校九年级学生小欣日前向"新民帮侬忙"反映,他每天在漕河泾公交站坐车,发现改造后的车站像是用一个白线框画了个"虚拟"的安全岛,让人不免颇多困惑。

记者来到位于沪闵路龙漕路的漕河泾公交站现场,发现该站停靠50路、218路、704路、718路、沪闵线等12条线路的公交车。这里距地铁1号线、12号线的5号口仅50米,因此乘车的乘客特别多。

小欣告诉记者,公交车以前在此靠站时,可以直接靠近人行道。或许是这种停靠影响了非机动车道,因此改造时,参照马路对面的公交站,也引进了"安全岛"。不过,让人意想不到的是,马路对面的公交站安全岛是高出地面的,而这里竟是直接在柏油路面上画了一个白线框,长约50米、宽1.2米。

用白线画出来的"安全岛",形状和高出地面的公交站安全岛相似,不过在该区域安全候车则未必。记者看到,从南向北快速开来的非机动车骑手基本不理会白线框,白线框对非机动车起不到阻挡作用,而上下车的乘客也根本不敢在白线框内停留。候车的乘客都在人行道上等候。当公交车到站时,乘客才一边避让非机动车,一边穿过3.2米宽的非机动车道上车。老人和行动不便的乘客上车时,常常险象环生。

白线框被许多骑车人无视后,事实上就成了一些非机动车的"车道"。乘客下车时,与疾速驶来的电动自行车发生冲撞的可能性大大增加。在此候车的张女士告诉记者,前几天她从50路公交车在此下车时,就差点撞到了疾速驶来的一辆电动自行车,至今心有余悸。

小欣希望,这里最好建设港湾式车站,如果条件不允许,设置高出地面的安全岛也十分必要,或者考虑在人行道和白线框之间增加两处斑马线,也能让快速路过的非机动车骑手加强注意,避免事故发生。

本报记者 **陈浩** 通讯员 **马蒋荣**

▲▼ 在沪闵路龙漕路的漕河泾公交站(上图),白线画出的"安全岛"内非机动车可随意穿行。马路对面的公交站安全岛(下图)则高出地面 **陈浩** 摄

本版编辑/胥柳曼
视觉设计/竹建英

快消品 fmcgchina.com 2023(秋)金品营销
主办单位:中国(上海)金品推广组委会 组成单位(排名不分先后):上海市商业联合会、上海连锁经营协会、上海市食品协会、上海市饮品行业协会、上海市商标品牌协会、上海市餐饮烹饪行业协会、上海市东方世纪消费品发展促进中心、长三角快消品经销商联盟等
联办单位(排名不分先后):大润发 联华 农工商超市 Walmart沃尔玛 世纪联华 麦德龙 Sam's CMS 吉买盛 Lotus 家乐福 捷强JOYMAX 好德alldays 可的 LAWSON 良友 BK 全家FamilyMart 盒马 易捷 绿地优选 Ole' 京东超市 babemax爱婴室
2023(秋)畅销金品(排名不分先后):金龙鱼调和油 养乐多活菌型乳酸菌饮品 太太乐原味鲜酱油 gf高夫男士护肤套装 多力葵花籽油 莫斯利x英雄联盟星厨甜品酸奶 a2婴幼儿奶粉 泰森冷鲜(冻)副食品 上海爱森冷鲜(冻)副食品 惠氏S26铂臻婴幼儿奶粉 Julie's饼干 ZEK每日拌饭海苔 味事达酱油 nabati纳宝帝威化 味精 永和豆浆豆浆粉 曼可顿超醇切片面包(短保)
2023(秋)消费金品(排名不分先后):太太乐三鲜鸡精 奥利奥夹心云朵蛋糕 迷你趣多多饼干 藜麦银耳鲜露 品利意大利面(番茄双肉酱) 葵珍瓜子 炫迈薄荷糖 盐津铺子大片素毛肚 龙角星儿童护肤品
2023(秋)潜力之星(排名不分先后):美加净银耳珍珠维生素E乳 清风Hello大白纸 奇亚籽藜麦粥 小禾说樱花银耳燕窝露 六月鲜零添加·特级鲜生抽
2023(秋)高端金品(排名不分先后):六神温润保湿沐浴泡泡 家安酵素内衣慕斯 好奇屁屁面膜纸尿裤 VIRJOY唯洁雅生活用纸 石库门1号上海老酒 君乐宝悦鲜活有机鲜牛奶 MOCCONA冻干黑咖啡
2023(秋)网购金品(排名不分先后):高洁丝海岛奢宠纯棉卫生巾 玉泽皮肤屏障修护专研清透保湿霜 味达美欣和葱油拌面汁调味料
2023上海现制饮品/冷饮金品品牌(排名不分先后):奈雪的茶 CoCo都可 DQ
2023零供满意度领先零售商(排名不分先后):大润发 盒马 LAWSON罗森 babemax爱婴室 捷强JOYMAX烟酒专卖 百川名品 联华Lianhua 农工商 好德alldays 麦德龙
合作伙伴:Roslin 新潮传媒 2024春节金品营销全面启动 详情垂询:021-62531311 62531386 @快消品网 欢迎关注"快消品网" 广告