

962555

帮忙 消费维权



▲ 鞋子的侧面已开胶
▲ 鞋盒上显示这双鞋的生产日期为2021年1月1日

▲ 鞋子内部后跟位置,碎得犹如破棉絮

本版图片均为受访者提供

没穿几次,鞋侧开胶后跟碎裂

消费者质疑知名品牌淘宝旗舰店卖“陈年老鞋”, 律师称店家有义务告知消费者商品存放信息

顾客 没穿几次坏得离谱

2025年5月25日,淘宝网的“618促销活动”已经进入“抢先购正式开启,适合锁定高需求品早期优惠”的第一波现货活动阶段。陈女士在淘宝“adidas官方旗舰店”选中一双运动鞋,原价470元,她享受店铺和平台优惠后,最终实付价357元。

陈女士讲,自己买回这双鞋后,很长时间内并没有穿过。“很快上海的气温也不适合穿这双鞋,我便收了起来。”直到2025年10月左右,秋天来了,她才第一次穿。据陈女士讲述,工作日自己都穿职业装,这双运动鞋只在周末穿一穿。今年4月,她注意到运动鞋的侧面不知何时已经开胶,没多久鞋后跟的内侧也开始碎裂。很快,整双鞋就被相到“惨不忍睹”。

记者从陈女士发来的图片中看到,两只鞋子的侧面都已开胶,开胶形成的缝隙足有三四厘米长;鞋子内部脚跟位置的“后帮内里”区域,更是碎得犹如破棉絮,露出里面的蓝色部分;这层类似鞋垫的下面,也严重破损,露出里面的“结构”。

陈女士告诉记者,后来她找出鞋盒,在鞋盒上找到这双鞋的生产日期:2021年1月1日。也就是说,这双鞋在售出时,已经“库

买来知名运动品牌鞋子,没穿几次就坏到离谱。市民陈女士近日向“新民帮依忙”反映,自己在淘宝“adidas(阿迪达斯)官方旗舰店”购买的一双运动鞋出现严重质量问题。之后,陈女士发现这竟是一双售出时已经“压箱”4年多的“陈年老鞋”。“商家为何不向消费者明示生产日期?!”

存”了4年又4个多月。

客服 库存时间属于隐私

是消费者疏忽“误买”到了“库存鞋”,还是店家“知情不报”让消费者“吃药”?

陈女士点开了当时的购买记录。记者看到,该款运动鞋已经下架。“交易快照”显示相关介绍:“经典魅力,轻松造型,百搭风格……这款经典鞋,采用新颖设计,旨在展现adidas在2024年前实现只使用再生聚酯纤维的决心。外底由橡胶废弃物制……”记者翻遍当时的销售页面,并没有找到“库存鞋”的提示,也找不到任何关于这双鞋生产日期的说明。

陈女士自称已联系客服人员,质疑店方为何把库存4年多的鞋子卖给消费者。“我很疑惑,鞋子没穿几次怎么会坏成这样,结果发现鞋盒上显示2021年1月就生产了。这

也太离谱了吧?”

陈女士提出三个问题:库存放了4年多的鞋子还在销售,是否符合阿迪达斯公司规定?公司允许的最长库存期限是多久?消费者是否该默认,打折款就是放了很久的库存款?最后工作人员答复:仓库发出的商品,都符合国家规定标准,也是符合店铺(上架)条件的;而仓库最长存放商品时间“涉及店铺隐私,无法提供”。

律师 保障消费者知情权

上海市汇业律师事务所合伙人吴冬律师表示,国内目前对鞋类产品库存年限没有任何强制性规定。

吴冬指出,一双鞋在销售之前可以在仓库里存放多久,完全由商家自行决定,一年、三年、五年……甚至更久,法律并未禁止。这些信息在商家不如实告知的情况下,消费

者是无从知晓的。然而,鞋类材质对库存时间还是敏感的,PU(聚氨酯)中底、胶水、合成革等材料会随时间自然水解、老化、变脆。“一双库存4年半的鞋,表面可能光鲜如新,内部分子结构却已悄悄劣化。”更棘手的是,这种老化具有“潜伏期”。消费者购买时无法通过肉眼察觉,正常穿着几个月后,问题才可能爆发——开裂、掉底、粉化。而此时,早已超过鞋子通常的三包有效期。于是,一个消费者无法维权的逻辑闭环形成了。

吴冬认为,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者也有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、性能、主要成分、生产日期、有效期限等有关情况。“这意味着,无论是否促销,无论库存多久,商家都有义务明确告知消费者这双鞋已经存放了多长时间。这是商品全面信息的一部分,也是消费者判断老化风险的关键依据。让消费者在充分知晓这双鞋在仓库里躺了几年的前提下,自主决定是否购买,而不是稀里糊涂地为看不见的库存老化买单。”

消费者的知情权到底如何能得到更加有效的保障,真正做到“明明白白”?“新民帮依忙”将继续关注。 本报记者 陈浩

健身陷阱

教练固定? 开课变没法指定 全额退卡? 得先付三成违约金

消费者称健身机构违约在先,质疑合同涉嫌霸王条款

销售人员信誓旦旦承诺“固定教练”,消费者才放心付款办卡,可等到要开课了,教练却早已离沪,健身房改称“没法固定”。市民尚女士向“新民帮依忙”反映,自己花费5980元购买泳课包,不料跌入健身房的“销售陷阱”。更令她难以接受的是,一节课没上提出退卡,健身房却称“要付30%违约金”,等于要白白损失近1800元。

2月底,尚女士在“178游泳健身中心”长寿路达安花园店购买了“一对一”游泳培训课包,总计花费5980元。收款方为“178游泳健身中心”运营方上海开弈体育发展有限公司。“我是为家里的小孩报名的,希望一名教练能从头到尾跟到底,保证教学质量。当初,这家健身房承诺支持‘固定教练’,这是我付款办卡的最重要因素。”尚女士表示,在签合同之前,她特意询问门店销售人员,“一对一”泳课是否可以有“固定教练”?在双方微信聊天记录中,销售人员明确回复是“固定教

练”,让尚女士不必担心。最后,在门店发来的一众教练资料中,尚女士指定了一名郝教练。

尚女士说,她决定在4月底开课,上课前,她专门联系上了郝教练。“结果教练告诉我,他现在已经不在上海,也不会回来继续教了。”听闻此消息,尚女士马上找到门店负责人交涉,“这家店突然变了一个说法,竟然说‘没法指定’,也不支持每节课固定。”尚女士告诉记者,因门店“出尔反尔”,无法为孩子配备“固定教练”,所以她提出了全额退款的申请。但经过多次沟通,“178游泳健身中心”坚持,“退卡可以,要支付30%违约金。”“未开课未使用,健身房无实际服务成本,为何不能全额退?”事后,尚女士查看合同才发现,会员退卡要支付违约金,但这一关键内容,不仅付款前无人提醒,合同中也没有特别加粗。

尚女士指出,“固定教练”是自己选择签约的核心前提,健身房先是“满口应承”,之后又无法兑现这一承

诺,不仅属于违约行为,还涉嫌虚假宣传,消费者理应获得全额退款;同时,尚女士认为,合同中的“退卡付30%违约金”属于“霸王条款”,对于消费者而言显失公平“很不合理”。

记者拨通“178游泳健身中心”达安花园店电话。一名工作人员称,已收到尚女士的退款申请,但对于消费者质疑的教练变更、退款条约等问题,不接受媒体采访。

为了维护自身权益,尚女士向市场监管部门发起投诉。静安区曹家渡市场监督管理所回复,根据2025年1月发布的《上海市体育健身行业预付式消费经营活动监管实施办法(试行)》,“有关健身服务预付卡相关投诉,由体育行政管理部门管理,我局不具备处理权限,决定不予立案,请向具有处理权限的体育行政管理部门反映。”尚女士转而找到静安区体育局,截至记者发稿时,尚未收到正式处理结果。对此,“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 夏韵

乘机纠纷

本报讯(记者 李晓明)5月29日,本报7版刊发《航班突然取消 只赔行李额度》的报道,反映市民何先生一家前往云南旅游时,返沪航班因航司自身原因遭取消,导致原有行程被打乱,蒙受不小损失。事后,何先生维权困难重重,航司“仅赔免费行李额度”的回复更是让其极度郁闷。在“新民帮依忙”介入后,航空公司联系何先生,并向其赔偿相应的经济损失,双方最终达成和解。

据何先生讲述,4月底他们一家三口去云南旅游,并提前订好5月12日从丽江返回上海的JD5665首都航空航班。没想到临行前接到通知,被告知这个航班因航司原因取消,无奈之下只得提前一天回沪,原本定好的行程全被打乱。由于行程发生变更,何先生一家也为此多支出2000多元费用,包括原先

订好的租车合同只能提前终止,额外再新增租车订单,还有为了赶时间,从西双版纳飞到丽江的机票等。何先生认为,航班单方面取消航班,对旅客而言相当于违约,损害了旅客权益,理应承担相关责任。事后他向首都航空提出维权诉求,航司给出的答复为赔偿20公斤免费行李额度。

此事经“新民帮依忙”报道后,引发网友对于“航司取消航班是否应该赔偿乘客实际损失”的讨论。近日,何先生反馈,首都航空就赔偿事宜与他进行了沟通,最终承诺向其赔偿各项损失共计2499元,目前该笔款项已经收到。

航班取消只赔行李额度? 本报介入后

乘客获赔 2499元损失

订好的租车合同只能提前终止,额外再新增租车订单,还有为了赶时间,从西双版纳飞到丽江的机票等。何先生认为,航班单方面取消航班,对旅客而言相当于违约,损害了旅客权益,理应承担相关责任。事后他向首都航空提出维权诉求,航司给出的答复为赔偿20公斤免费行李额度。

此事经“新民帮依忙”报道后,引发网友对于“航司取消航班是否应该赔偿乘客实际损失”的讨论。近日,何先生反馈,首都航空就赔偿事宜与他进行了沟通,最终承诺向其赔偿各项损失共计2499元,目前该笔款项已经收到。



本版编辑/曹柳曼 本版视觉/竹建英