

与民分忧 为民解难

24小时热线

962555

微调查

误送外卖不退单 饿了么:商家难约束

加班饥肠辘辘,原本想叫份外卖补充“元气”,孰料却受了一包气。近日,市民卢女士向本报反映,她在饿了么上下单,外卖被人误送误拿,商家至今不肯退单。

饥肠辘辘苦等

9月21日晚,加班的卢女士在19时许打开饿了么App,并在德克士云龙万达店下了一份订单。没想到,这份外卖左等右等却始终不来。

焦急的卢女士致电商家,没想到商家却答复称,这单外卖早已被取走,并且已经送达。卢女士听后很是恼火:“我付了钱苦等,结果外卖送给了别人。”

经过沟通,商家表示重新帮卢女士配送。可卢女士算了算时间,决定退单,没想到商家不同意。最终,直到21时,卢女士才“被收到”一份已经吃不下的外卖。

店家不肯退单

事后,卢女士第一时间致电商家,对方表示,由于餐品已经送达,无法退单。卢女士随后联系饿了么,客服在第二天告知她,只能给20元红包补偿。

卢女士告诉记者,“饿了么答复我称,对商家没有约束力,只能够提供红包赔付。”对于这样的解决,卢女士无法接受。

记者就此事致电饿了么客服,对方表示,后续会跟进处理。可多次沟通后,饿了么方面也仅仅答应,将20元红包“提升”至40元红包。“这样的处理方式,让我实难接受,我希望商家和平台都能够多站在消费者的立场考虑问题,给我一个满意的解决方案。”

本报记者 徐驰

求帮忙

平安壹钱包买月饼 “美心”面目全非

求助人:张女士

9月13日,我在平安壹钱包商城订购了2盒美心流心奶黄月饼。收到后,我打开盒子发现里面的月饼“面目全非”,8个月饼饼皮都已开裂,内馅流出。

我随即向壹钱包商城投诉,希望能换货,对方表示会向月饼供应商反映。不久,供应商和我联系,表示奶黄系列月饼外皮松软,无法避免会有少数开裂情况,并且在下单页面有提示说明,因此无法退换货,只能赔付20元。我之前在该平台已买过10盒同款月饼,当时10盒中最多有两三个月饼会有小开裂,但此次收到的2盒月饼,几乎无一完整。中秋节都过完了,这2盒本打算送人的月饼只能束之高阁,平台和供应商至今都不予解决。

本报记者 季晟祯