

跃迁盒马钻石会员仅 1 天，退费遇阻

退卡不仅亏 150 余元，原有黄金会员权益也清零

上海市民朱女士(化名)花费 580 元,将盒马 X 黄金会员跃迁为 X 钻石会员,当晚线上下单后发现不能享受 8.8 折优惠,次日就提出退费。客服表示只能退 428.47 元,此外,退费后,朱女士跃迁前的黄金会员权益(2026 年 10 月到期)也不复存在。这让朱女士百思不得其解。

日前,新闻晨报·申度新闻记者介入后,盒马已按照朱女士诉求退款,并对相应的退费规则、跃迁规则提供了解释。

想要退费却被规则绕晕

朱女士是多年的盒马 X 黄金会员,周一至周四可任选一天享受部分商品 8.8 折优惠,今年的黄金会员将在 10 月下旬到期。8 月 8 日,她的家人看到跃迁为钻石会员后可每天享门店 8.8 折优惠,于是在盒马 APP 花费 580 元将会员权益进行了跃迁,有效期为 2026 年 8 月 8 日至 2027 年 8 月 8 日。

当晚,朱女士一家线上下单后发现并未享受到优惠,询问客服后得知,“门店 8.8 折”指的是线下门店到店消费可享 8.8 折。朱女士一家认为,他们没有被充分告知是到店消费才能享受折扣,存在误解,且目前的会员权益与他们想方便老人买菜少走路的初衷不符。

8 月 9 日,朱女士致电客服要求退费。“起初,客服告诉我不能退费,因为我享受的这个权益已经超过了我要会员的费用。我说我成为‘钻石会员’后只下了一单,也没有享受任何优惠,凭什么说我享受了这么多权益啊?客服说是从 2025 年 10 月 23 号开始享受这个权益。可我的钻石会员是 2026 年 8 月 8 日上午才生效,这种计算方式让我难以理解。”

经过多轮沟通,朱女士又被客服告知,若要退费,只能退 428.47 元,且确认退费后,将不再是会员。这意味着,不仅要损失 151.53 元,原本跃迁前可以享受到 10 月下旬的黄金会员权益也消失了,对此,她感到十分不解。

在她和家人的追问下,盒马客服表示,权益的消耗是按照她成为“黄金会员”的 2025 年 10 月开始计算,折合下来只能退 428.47 元。

“可是,我成为‘黄金会员’是另外的 200 多元购买的。我们现在的诉求是退还 580 元购买‘钻石会员’的费用,我实际只开了一天的‘钻石会员’,为什么算权益消耗的时候,又出现了要扣除 150 多元的情况呢?”



朱女士越听越糊涂,“我觉得要这样处理,最起码要拿一个依据出来,可是客服也只说可以理解我们的心情,但他们的规则就是这样的。”

会员格式条款引争议

记者在盒马 APP《X 会员升级规则说明》中看到,“升级方式及整体原则”显示:“完成套餐升级后,原套餐(包括已开通的原套餐自动续费服务)立即失效;升级后的套餐(新套餐)立即生效,新套餐服务有效期自升级开通之日起算。”“受系统产品功能限制,升级后不支持再切换回原套餐。若当前套餐服务有效期包含‘赠送服务期’,该赠送期内则暂不支持按本规则进行升级开通。”

“年卡套餐升级规则”显示:“当前服务有效期内的 X 会员年卡 /X 黄金会员年卡,可选择通过【补差价】的方式进行年卡套餐升级(可选套餐及相应卡费以页面展示为准)。【差价】按照‘新套餐卡费 - 当前套餐剩余服务有效期(不含赠送)对应卡费’计算。实际需补差价金额以页面展示为准。”

《盒马 X 黄金会员 /X 钻石会员服务协议》则显示:“一旦您在开通盒马 X 黄金会员 /X 钻石会员服务成功后,则盒马并不会因您



中途主动取消服务或终止资格而退还费用。

朱女士认为,这类条款为格式条款,并未在购买时进行大字提示、充分告知。此外,实际操作中,客服提出退款 428.47 元,这 151.53 元扣除的依据依然未得到解释。

记者介入后,8 月 13 日下午,朱女士表示客服已同意其诉求,退款 580 元“钻石会员”跃迁费用,以及 78 元“黄金会员”剩余权益的折价。

当天,盒马方面回应记者:“我们钻石会员‘天天 8.8 折’下面是有比较明显的一行大字,写了到店专享,用户自己也表示开通的时候确实没有注意到这样的提示。但我们考虑到这位用户是盒马老用户,这个问题本身也是一个误会,我们也希望能够有更多的优质客户继续留在盒马平台,因此沟通了她的诉求,把‘钻石会员’退掉,之前的‘黄金会员’,我们也按照剩下的天数折算成金额退掉了,之后她也可以在平台上重新去购买‘黄金会员’。”

对于起初客服提出,退掉“钻石会员”后,不保留“黄金会员”,盒马方面介绍:“用户本身的‘黄金会员’是去年 12 月购买的,今年 8 月 8 日,用户用了一个权益,即可以把‘黄金会员’跃迁成‘钻石会员’。这个权益的意思是说,如果顾客直接购买钻石会员的

原价其实是 658 元,但是因为她之前是‘黄金会员’,因此她支付的 580 元,包含了‘黄金会员’剩余两个多月折算成钱抵扣掉的部分。我们在购买之前,也有提示跃迁了之后,‘黄金会员’权益立刻终止,相当于另开一单会员。”

那么,实操中退款扣除金额的计算依据是什么?对此盒马方面表示,目前通常有两种方式:“第一种是按照用户已经使用的权益去退款,比如说用户如果开通了 658 元的钻石会员,如果权益里面有一些券,比如使用了 100 元,那么退款就是 658 元减去 100 元。”“第二种是可以按照用户已使用的时间来退款,一般会员都是按年开会员,比如用户开通了 658 元的钻石会员,那么退款其实就是按照 658 元去除以 365 天,然后根据他剩余的天数去计算。正常情况下,我们会选择用户权益最大的那一项来退款。”

那么,为何朱女士明明只下了一单,订单页面也没有显示使用消费券和 8.8 折的情况下,且“钻石会员”只开了一天情况下,客服依然给出了只能退 428.47 元的计算结果?

对此,盒马方面表示将再进一步了解情况,截至发稿,记者尚未收到回应。

晨报记者 姚沁艺

境外别墅藏非法放贷黑窝

22人被追究刑责,涉案金额达 1.8 亿余元

日前,上海浦东新区检察院办理了一起涉案金额高达 1.8 亿余元的跨境非法放贷案宣判,22 名被告人因非法经营罪被判处有期徒刑十个月至二年九个月不等,并各处罚金。

2024 年 10 月,市民刘先生向公安机关报案:他点击短信链接下载某借贷 APP 后,资金未经确认直接打入账户,贷款周期仅 7 天、利息高达 50%。还款后,系统又自动放款并反复催收,刘先生前后损失 2 万余元。警方立案侦查后,浦东新区检察院迅速依法介入。

经查,该犯罪窝点设在境外某度假村的一栋 4 层别墅内,实行“997”工作制——早 9 点上班、晚 9 点下班、全年无休,员工食宿娱乐均被限制在别墅及度假村范围内。公司设有审核、客服、财务、支付等岗位,搭建起完整的非法放贷产业链。部分员工为中国籍,被“高薪客服”招募信息诱骗出境,由中介办理

旅游签证务工,入职后长期参与非法放贷,对自身行为的违法性主观明知。

案件办理面临跨境取证难、电子数据被删除等重重挑战。当地执法部门取证程序与国内存在差异,涉案手机、硬盘数据被犯罪分子全部清空,到案犯罪嫌疑人起初拒不供述。浦东新区检察院向公安机关制送《继续侦查提纲》,引导侦查人员组织嫌疑人对物证进行辨认,围绕境外扣押过程开展针对性讯问,同时委托专业司法鉴定机构通过技术手段恢复提取涉案公司台账数据。侦查人员对照台账,与遍布全国各地的借款人逐一联系,调取银行、微信、支付宝资金流水,印证了台账数据的真实性。

经审计,2024 年 5 月至 2025 年 1 月期间,该团伙通过海量短信推送、网络广告投放引流,诱导国内公民下载非法借贷 APP。贷款

周期普遍仅 7 天,周利率高达 40%至 60%。催收环节套路百出:对有意还款者,以提额、降息、延长周期为诱饵诱导仅还利息、反复续贷;对无力还款者,则引导下载旗下多款关联 APP,通过“以贷养贷”使其债台高筑。全案非法放贷金额累计 1.8 亿余元,放贷对象超万人。

2025 年 1 月,当地警方对该团伙实施抓捕,将梁某等 12 人移交我国。结合在案证据,检察官发现另有 10 名同案犯仍滞留境外,浦东新区检察院立即引导公安机关追捕。2025 年 6 月,林某等 10 人陆续到案。全案 22 人移送审查起诉后,检察机关认定该团伙未经国家批准,通过互联网向我国境内不特定对象经常性发放实际年利率超过 36%的高利贷款,情节严重,应以非法经营罪追究刑事责任。22 名员工仅靠向公司申请的日常生活费

获利,均属于从犯。

晨报记者 陈 泉

物资回收

渝水堂

高价收购

红木家具.老家具.字画.扇子.印章.像章.老服装.小人书.紫砂壶.玉器.瓷器.地址:多伦路文化名人街182号(近四川北路)
热线电话:65407260 13601926417
高经理 免费上门服务

投放热线:22895373
(新闻晨报)综合分类、遗失、注销各类声明广告