

□ 记者 章炜

近日，市民吴先生向《上海法治报》反映，他通过奥乐齐小程序购买的悠白全脂常温牛奶，收货不久便发现漏液且带有酸味。在与品牌方沟通赔偿事宜时，双方因方案分歧一度陷入僵局。吴先生依据《食品安全法》索赔1000元，经多方沟通，此事基本达成一致。奥乐齐方面回应称，已针对涉事产品启动门店排查，全力保障在售商品质量。

收货遇“酸牛奶”

投诉实录

牛奶收货即变质？
顾客索赔千元奥乐齐：启动全面排查
与消费者协商达成一致

9月17日，吴先生通过小程序向奥乐齐嘉定嘉亭荟店下单了两瓶悠白全脂常温牛奶，单瓶牛奶价格为9.5元。据他回忆，下单后约半小时快递便送达，拆封时他注意到其中一瓶牛奶的瓶口有渗漏痕迹。起初他以为只是运输中包装轻微磕碰，可打开瓶盖后，他发现液体比正常牛奶黏稠，“我下意识尝了一小口，有着明显酸味，这肯定是变质了。”

发现异常后，吴先生第一时间联系奥乐齐客服，平台很快完成了退货退款，并安排快递员上门取走了变质牛奶。然而几天后，客服的回复却让他难以接受：“客服说门店认为那瓶牛奶没有质量问题，愿意以消费体验不佳为由补偿30元。那瓶牛奶明明有变质迹象，他们真的做过检验吗？”

几天后，奥乐齐告知吴先生，已对涉事牛奶的同批次产品进行检测，结果显示“批次合格”，并基于消费体验不佳，又提升了补偿金额。但这一回应仍未打消吴先生的疑虑：“同批次合格，不代表我这一瓶没问题吧？毕竟每瓶的包装密封性、储存条件可能不一样。”吴先生表示，自己并未看到相关检测报告，希望品牌方能给出明确说法。

奥乐齐：变质为个例

值得注意的是，吴先生提供的图片显示，涉事牛奶的生产日期为2025年4月24日，标注保质期为一年，到期日为2026年4月24日，从时间上看仍在保质期内。为留存证据，吴先生当时特意对变质牛奶进行了留样，可受沟通周期影响，如今留样牛奶已变质，瓶内液体凝结成豆腐块状。“我留着样品，就是想万一需要检测能有依

据。可拖了这么久，现在样品变成这样，能不能成为证据都不好说了。”吴先生无奈地说道。他坦言，自己一直是奥乐齐的忠实用户，此前多次购物均未遇到类似问题，此次事件的处理让他感到失望，“我希望品牌方能正视问题，给消费者一个合理的说法。”

根据《食品安全法》规定，生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足1000元的，为1000元。基于此，吴先生提出，若核实牛奶确实已经变质，希望奥乐齐方面按照相关法律规定，向他赔偿1000元。

针对吴先生反映的问题，记者近日致电奥乐齐。9月26日，奥乐齐相关公关人员反馈，经调查核实，吴先生所购的两瓶牛奶中，有一瓶因瓶口包装破损出现变质，该情况属于个

例，推测与产品运输环节有关。同时，经品牌与供应商核查确认，涉事牛奶对应批次的产品未发现类似质量问题。目前，品牌方已再次与吴先生取得联系，双方将通过友好协商妥善解决此事。

为防范类似问题，奥乐齐已在门店启动该款常温牛奶的专项人工排查。一方面，对门店现有库存的该产品开展全量包装检查，重点查看瓶口等易渗漏部位，确保在售商品包装完好；另一方面，要求各门店对涉事批次产品进行抽样开盖检查，通过观察颜色、品尝风味等方式，排查是否存在结块、异味等变质迹象。截至反馈时，多日排查结果显示，各门店在库的该款牛奶均未发现质量问题。奥乐齐方面表示：“我们高度重视每一位消费者的反馈，后续会继续优化服务流程、提升消费体验，同时持续关注产品从仓储到运输的各环节，尽全力避免类似情况发生。”10月13日，记者从吴先生处获悉，双方已就赔偿金额及相关细节基本达成一致。

状、生产日期，留存购物凭证、与商家的沟通记录等，必要时咨询第三方检测机构，为后续维权保留核心依据；二是善用维权渠道，若与商家协商未达成一致，可通过12315平台向市场监管部门投诉，借助行政力量推动问题核查，必要时依据《食品安全法》相关规定主张法定赔偿；三是保持理性沟通，明确自身诉求的法律依据，不轻易放弃合法权益，同时在法律框架内与商家理性协商，提升纠纷解决效率。

鲁逸恺律师强调，食品安全直接关系到消费者切身利益，只有商家秉持诚信经营理念、消费者坚持理性依法维权、监管部门持续做好引导与监督，三方形成合力，才能共同维护更安全、有序的消费环境。

消息树

『拍照神器』租赁业务火热
合同中常隐含『高额违约金』等『霸王条款』

国庆中秋双节期间，不少消费者面临专业拍摄设备短缺难题，一些年轻人选择另辟蹊径——通过线上租赁无人机、单反相机等新款数码产品，以低成本实现高品质拍摄体验。

全国多地租赁门店中，轻便运动相机等“旅游拍照神器”租赁需求激增，成交量同比飙升超600%。“买一台太贵，租一天只要几十到一百多元。”不少消费者直言，3C数码产品租赁不仅帮自己省下了开支，还能租到最新款式的设备，显著提升了旅游拍照的体验感。

除了无人机，线上相机租赁业务也异常火热，因为其体验感足、租赁成本低、无押金、售后服务好，吸引了大批年轻人。相关数据显示，2024年，3C数码产品租赁市场规模已达到269.1亿元，展现出强劲的发展潜力。

不过，作为新兴业态，数码产品的租赁仍面临不少待解难题。首先是合同风险，租赁企业普遍使用格式合同，条款中常隐含“提前退租收取高额违约金”“设备损坏需全额赔偿”等“霸王条款”，加重消费者责任；其次是数据安全与隐私泄露隐患，租赁设备可能存有上任使用者的照片、视频等隐私数据，若未清除就转手易导致信息泄露；再者是设备质量与维护责任模糊，部分商家将翻新机冒充全新设备出租，电池健康度低的设备也在市场流通，且设备损坏后的维修责任界定不清晰，引发后续纠纷。

在电子产品租赁领域，平台是连接商家与消费者的核心纽带，强化对平台的监管至关重要。一方面，要明确平台的主体责任，推动平台建立商家信用管理档案，对商家的资质条件、信用状况及经营动态开展精细化审核，从源头筛选合规商家；另一方面，未来可引入区块链、AI等技术加强租赁风控，比如借助AI智能检测设备状态与数据残留情况。

行业健康发展离不开多方协同。平台和商家要恪守信用准则，规范合同条款、保障设备质量、落实数据清理责任；承租人也需履行信用义务，妥善使用租赁产品，避免人为损坏。唯有多方协同，才能推动行业向“规范发展”，进而为循环经济注入新动能。

(来源：央视财经等)

律师说法

三方协同，筑牢食品安全屏障

德恒上海律师事务所鲁逸恺律师表示，根据“谁主张谁举证”的法律原则，吴先生虽已通过拍照、留样等方式尽到个人层面的证据留存义务，但面对商家提出的“同批次产品检测合格”回应，个人消费者在专业检测的成本与操作复杂性上，确实存在现实局限，这也是此类消费纠纷中较为常见的问题。需注意的是，同批次产品合格报告，并不能完全等同于单一商品无包装或品质缺陷，商家仍需对仓储、运输等全链条进行必要自查，以排查个别商品可能存在的问题。

此次事件能够妥善解决，关键在于消费者始终清晰、理性地依据法律

主张自身权益，同时也离不开商家后续积极响应。吴先生以《食品安全法》为依据，明确表达合理诉求，为纠纷解决划定了合法框架；而奥乐齐在进一步核查后，确认“涉事牛奶因瓶口包装破损导致变质”，并认可法定赔偿条款，最终达成一致，这既体现了法律对消费者权益的保障作用，也展现了商家通过正视消费者合法诉求，将纠纷处理纳入依法合规的轨道，实现了双方诉求的平衡。

针对消费者如何有效应对食品安全纠纷，鲁逸恺律师给出三点建议：一是及时固定证据，收货发现商品异常时，通过视频记录商品外观、性