



# 星巴克月饼 节后才能吃到?

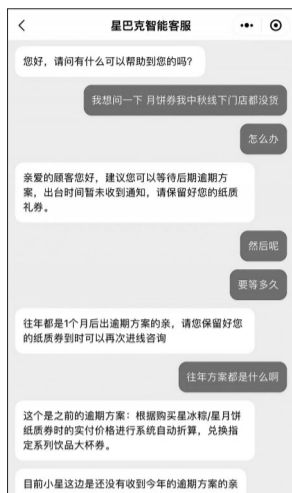
事发厦门,涉事门店给出的补偿方案很尴尬

杰清漫画



海都见习记者 何丹莹 文/图

花4050元购买15张“星巴克星悦月饼礼盒提货券”,却无法全部兑换。9月17日,厦门市市民温先生通过智慧海都平台反映,涉事门店让节后兑换两盒。“节后再补上月饼有什么意义呢?”温先生说。



星巴克小程序在线客服人工客服的回复

## 消费者:购券送朋友,领不到月饼很尴尬

9月3日,温先生以每张270元的优惠价,在星巴克(厦门湾悦城店)购买了15张原价458元的“星巴克星悦月饼礼盒提货券”,共计花费4050元。券面信息显示,凭券可领月饼礼盒(8颗装)一份,预约时间至9月16日,领货时间至9月17日。温先生告诉记者,在线上拿到券后,9月8日前他就将14张券寄送给朋友们,自己留下1张。没想到的是,9

月13日晚间,有朋友告诉温先生,已无法预约兑换。14日,温先生根据券面信息进行预约操作,但也无法预约。对此,当时购券的湾悦城店员解释称,没有预约也可直接去就近门店,但先打电话问一下附近门店,看能不能拿券过去提货。17日晚,温先生前往星巴克(海沧钟林里店)尝试线下兑换。“门店和我说话缺货了,没法兑换。”温先生告

诉记者,该门店工作人员提出了几种补偿方案:一是用券换购店内杯子;二是节后兑换两盒6粒装的月饼;三是留到10月底之后换成饮品券。但均未得到温先生认可,“节后再补上月饼有什么意义?而且连具体日期都模棱两可。”温先生表示,本来想节日送朋友表示下心意,没想到会出现无法领取的情况,这让他觉得非常尴尬。

## 客服:逾期方案暂未出台

记者查阅社交平台发现,温先生的情况并非个例。有多名网友吐槽“月饼券提货无门”“星巴克月饼券领不了”等情况,在黑猫投诉APP上以“星巴克月饼券”为关键词搜索,出现100多条相关投诉。

18日中午,记者拨打星巴克客服电话,等待6分钟仍无法打进人工服务。记者随即在星巴克小程序上联系在线人工客服。在线人工客服称,可保留好纸质礼券,等待后期逾期方案,但目前出台时间暂未收到通知。当记

者询问要等多久才有方案时,客服表示往年都是1个月后才出逾期方案,届时再来咨询。据了解,星巴克往年逾期方案为:根据购买月饼纸质券时的实付价格进行系统自动折算,兑换制定系列饮品大杯券。

## 律师:补偿方案是否合理,关键在双方能否达成共识

花钱买券却遭遇“提货无门”,消费者该怎么办?对此,记者咨询了福建海都律师公益团福建麦博律师事务所张睿律师。张睿律师表示,上述情况中的消费者可以通过三种方式维权。“第一种是直接和商家沟通,协商一个双方都能接受的解决方案;第二种是拨打12315投诉电话,由消费者权益保护协会介入协助解决纠纷,如果前两种方式不可行,则可以向人民法院提起诉讼,要求退

款并赔偿。”此外,张睿还提到,根据《消费者权益保护法》第五十三条规定:“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”“因此,如果星巴克在约定的时间无法向消费者交付月饼,就有义务退还消费者已支付的预付款并

承担相应利息及消费者支付的必要合理费用等。”张睿说。关于星巴克线下门店提出的补偿方案是否构成价值不对等的情况,张睿解释道,实际上涉及了上述第一种维权方式。“补偿方案是否合理,关键在于双方能否达成共识。如果消费者认为该补偿方案能够接受,就不存在不合理情况,反之则可以拒绝该方案,再寻求其他途径维权。”

## 阳澄湖大闸蟹“缺席”中秋

# 这些地儿的大闸蟹“救场”

秋风起,蟹脚肥;菊花开,闻蟹来。又是一年九月,正是螃蟹黄多肉厚的好时候,对于钟爱大闸蟹的食客而言更是翘首以盼。然而,今年阳澄湖大闸蟹的开捕时间定于9月25日,相较于往年阳澄湖大闸蟹缺席了今年的中秋佳节,预计其大量成熟并上市的时间集中于10月中下旬。中秋节阳澄湖大闸蟹“缺席”,填补市场空白的大闸蟹又来自何方?近日记者走访了福州市市场,一探究竟。

海都记者 吴诗榕 王灵婧 文/图

## 走访:产地以江苏为主流,远的来自新疆

昨日,记者先是搜索了几款线上市民常用的买菜小程序。其中在朴朴超市的小程序上,在售的有来自不同地域的大闸蟹,其中有的标注产地为江苏省扬州市高邮市,还有的标注产地为新疆阿勒泰地区阿勒泰市。而在永辉生活小程序,大部分大闸蟹标注着产地为江苏,单只价格在4.8元至28.8元不等,也有不少大闸蟹并未明确标注产地。



水产批发市场的大闸蟹来自江苏高淳

随后,记者也走访了线下的超市和农产品交易中心。“我们家的大闸蟹是江苏高淳的,现在市面上大部分大闸蟹都是江苏来的。”在福州华威西营里农产品交易中心,多家水产批发门店的店员均表示,即使阳澄

湖大闸蟹开始捕捞之后,市面上也很难看到阳澄湖大闸蟹的身影,“主要是产量有限,供不应求。”谈及非阳澄湖大闸蟹的区分,一位水

产批发商说并无派别之分。而在永辉超市大闸蟹销售区域,记者看到,价格牌上清晰标注了产地为江苏。

## 业内:开捕后产量也有限,几无余量供应福建

除了活蟹,“蟹卡”也成了不少消费者的新宠。记者在淘宝平台上搜索“蟹卡”,销量排在前列的一家店铺,目前已经售出7万+,客服告诉记者,蟹卡长期有效,“25日开湖以后就可以预约发货,由于今年公蟹尚未成熟,建议10月1日后预约提货。”对于大闸蟹的产地,客服表示,大闸蟹由阳澄湖镇发出,

实际上来自江苏各个湖区。记者询问了多家店铺,通过蟹卡提货的大闸蟹产地同样为江苏。“我们这边的大闸蟹都是江苏产的,目前蟹的质量还不是很好,12月才是蟹的好季节。”做大闸蟹批发十年的陈先生(化名)告诉记者,目前阳澄湖大闸蟹还未开始捕捞,即使上市也是供不应求。

陈先生提醒,即使等到阳澄湖大闸蟹开始捕捞,江苏本地和上海供应都不够,几乎没有余量供应福建,“市民在购买时要注意是否为挂牌大闸蟹,一不留神可能就买到‘冒牌阳澄湖大闸蟹’。还有的大闸蟹虽然是阳澄湖地区的快递发出,但是很有可能是阳澄湖周边鱼塘并非阳澄湖内养殖。”

## 博饼文化节追加中行数币奖品,赶快来领!

海都讯(记者 齐榕)9月21日,2024年海都“创造高品质生活—博饼文化节”线下盛宴即将火热开启。

为了满足读者的强烈要求,海峡都市报在活动期间增加2000份由中国银行发放的数字人民币红

包(10元/人),每人可领取1次,数量有限,领完即止(此前已通过线上兑换的读者不再重复参与),领取热线968880。另外,线上积分排名前20名的用户,将参加线下在福州市鼓楼区华林路84号海都广场

举行的“状元王中王争霸赛”!决赛现场,除了状元王中王将获得享有五菱星光S一年的使用权外,每桌状元都将获得价值千元的惊喜大礼包,还有1名幸运状元能将一辆雅迪电动车带回家。