

缺斤短两、“阳澄蟹礼”却从南京发货、兑换券竟然过期了不能用……

起底大闸蟹卡兑换乱象

“朋友花钱给我买的兑换券，竟然因为过期了不能使用。”“任何兑换渠道都不通，微信加不了、电话打不通、网站找不到。”“缺斤短两。”“以‘阳澄蟹礼’等名头吸引顾客，发货地却是其他地区。”……随着大闸蟹消费进入旺季，社交平台和第三方投诉平台上，关于蟹卡兑换乱象等讨论也开始热闹起来。

卡面上明明是“长期有效”的蟹卡，怎么就过期了，有些不仅提不到螃蟹，商家也音信全无。记者调查发现，部分品牌蟹卡遭到消费者投诉，被认为存在故意“低货高卖”行为。部分消费者手中的蟹卡因商家倒闭等因素，成了“空头支票”，维权遇到难题。

乱象一：“缺斤短两”的烦恼

辽宁消费者李女士近期的烦恼，源自今年8月的一场直播。

当时正在刷手机的她，在某网红电商主播绘声绘色的介绍下，以“买三送一”的折扣在直播间花费七百多元，下单了3张单价为238元的“蟹太太”牌橙金3360型卡券，售卖链接标注着“足斤足两”“品质好蟹”。

10月初，大闸蟹陆续上市时，李女士兑换了一张蟹卡尝鲜。这次兑蟹提货的体验相当不错——每只大闸蟹都绑有品牌蟹扣、蟹身干净、斤两充足。当月底，大闸蟹迎来了更成熟的时节，李女士也将其余蟹卡一并兑出。然而，这三箱大闸蟹，品控截然不同。

“和第一批不一样。”开

箱后，映入李女士眼帘的大闸蟹不仅蟹身较脏，大小也参差不齐。她找来食品电子秤，挑了一只母蟹放在秤上。“137g(2.74两)。”而卡面标注的规格，是4只4两公蟹、4只3两母蟹。

李女士又前前后后称了几只其他的蟹，发现有的分量比卡面规格略重，有的则轻不少，顶多算是整箱平均下来，重量差不多。

对于此种大小不一的混发方式，李女士表示不认可，“不同大小的蟹，品质、口感、价格都不一样。既然卡面标注了规格，买卡者肯定是奔着每只蟹规格相符才去买的。否则商家为什么不按整箱重量去卖呢？”

蟹卡兑换“缺斤短两”的烦恼，也出现在其他消费

者身上。记者在调查中还发现另一种现象。据天津消费者邱先生表示，当时的购买链接标注的是“阳澄湖镇鲜活大闸蟹”，蟹卡卡面也印有“阳澄蟹礼”字样，但大闸蟹身上并没有绑阳澄湖大闸蟹的官方蟹扣，甚至发货地也是在江苏南京的一家螃蟹城。

日前，中国消费者协会公布的2024年第三季度全国消协组织受理投诉情况分析显示，“蟹卡”等提货卡经营模式屡遭消费者诟病。众多问题中，首先被提及的就是“提货商品与提货卡标注不符，消费者实际收到的商品价值或重量显著低于提货卡标注价值或重量”。



建隆/漫画

乱象三：“消失”的商家

金秋时节本是品蟹好时节，但江苏张女士有一张标明“长期有效”的蟹卡提不到螃蟹，商家也音信全无。

2018年，张女士在网店“湖秋韵生鲜”专营店进行促销时，购买了一张规格为4只4.6两公蟹、4只3.5两母蟹1698型蟹卡，兑换平台为“好礼天下”公众号及网站。因卡面注明“长期有效”，张女士没有急于兑换。

前不久，超市新鲜上市的大闸蟹让张女士想起未兑换的蟹卡，随即找出扫码，却弹出“已停止访问该网页”的提醒，网店关闭，其他兑换方式也全部失效。张女士找到电商平台反映，客服在回应“去核实”“辛苦耐心等待”后，再无下文。

两年前，王先生的朋友送给他一张“蟹渔荟”蟹卡，在“年丰大当家”微信公众号兑换，标注有效期3年。公众号显示，“年丰大当家”是成立于2016年

的生鲜电商平台，由深圳市年丰大当家科技有限公司(简称“深圳年丰大当家科技”)运营。

今年10月，王先生再次扫描二维码时，公众号显示“已迁移至新账号，原账号已被回收”，新账号自2023年9月起由天津匠农农业科技有限公司(简称“天津匠农”)接手运营。在新公众号和小程序内，王先生多次留言蟹卡兑换，并尝试转至人工客服，均未成功。

记者注意到，“年丰大当家优选”小程序的会员主页专门展示了一份2023年11月发布的“告知函”。天津匠农在函件中称，现在的公众号“年丰大当家优选”以及小程序“年丰大当家优选”与深圳年丰大当家科技、深圳市年丰小当家电子商务有限公司(简称“深圳年丰小当家电商”)无任何关系，“我司亦与上述两家公司无任何经营合作关系。”

专家：需提防蟹卡“套路”

据江苏省消费者权益保护委员会建议，消费者线上购买大闸蟹商品时应注意多方比较、广泛了解，关注商家称重方式、失水率标准、死蟹及缺斤短两赔付标准等情况，注意商家承诺的商品蟹重量是否为单只产品净重，防止其中包括商品标签、捆扎绳及预包装食品重量。如选择购买蟹卡蟹券，消费者还需要注意螃蟹数量、重量、公母等重要信息，卡券有效期、提货流程及售后条款。

有着十余年大闸蟹从业经验的周生(化名)向新京报记者指出，当消费者收到的蟹卡及其兑换页面既无品牌可查，也无地址可循，客服电话也打不通时，就需要提高警惕。在北京嘉淮律师事务所律师赵占领看来，蟹卡乱象屡禁不止的部分原因在于违法成本较低。蟹卡兑换主要属于民事纠纷，以合同约定为主，部分可能涉嫌构成欺诈。涉嫌构成欺诈的情况下，消费者可以向市场监管部门进行举报。

赵占领认为，想要减少套路的发生，一方面，消费者在购买时要擦亮眼睛，保持理性，以合理的价格购买正规蟹卡；另一方面，监管部门应加大监管执法力度，违法必究，电商平台应继续加强对平台内的商家的管理，采取更多制约和管理的手段减少商家跑路情况。(新京报·法治日报)

乱象二：被告知卡过期了不能用

家住北京市东城区的张荣前不久拿着一张蟹券去提货时，被商家告知“此卡已经超过使用期限，无法提货”。

据张荣介绍，3年前，朋友送给他一张蟹券，他从当年开始多次找商家提货，但因申请提货时螃蟹被预订完了或错过季节螃蟹还没有上市等原因，未能成功提货。今年入秋以来，他眼看着螃蟹上市，再联系商家时却被告知蟹券过期了。

在他看来，假如商家因为季节、购买人数多等原因无法及时提供螃蟹，应当提供其他等值商品供消费者选择。

类似的情况不少消费者都遇到过。记者在某第三方

投诉平台搜索“卡券有效期”“卡券到期”关键词，显示有2000多条投诉。

2024年3月，中国消费者协会发布《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》称，预付式领域消费者权益保护存在经营者违规办卡的问题。根据《管理办法》，记名卡不得设有效期；不记名卡有效期不得少于3年。发卡企业或售卡企业对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务。

中国政法大学教授孙颖介绍，根据办理预付卡的业务处理系统中是否记载持卡人的身份信息标准，可将单用途预付卡分为记名预付卡与不记名预付卡两

类。“我们通常说的次卡就是单用途预付卡。如果单用途预付卡已经过期，但卡内尚有余额，经营者应当为消费者提供激活或换卡等配套服务，无权规定过期作废或过期不予退换。”孙颖说。

如何治理此类乱象？孙颖的建议是，事前加强对经营者的审核与监管，明确经营者责任义务；事中及时预警，打击经营者违法行为；事后积极化解纠纷，完善投诉处理机制，提升治理效能。同时，创新监督模式，建立数字化监管平台，将数字治理与信用治理相结合，建立预付式消费信用公开制度，及时向全社会公布治理信息，实现对预付卡消费备案、支付、售后全流程监管。

Table with 5 columns: No., Lender Name, Loan Contract No., Current Balance, Due Date, Guarantor Name, and Remarks. It lists various loan contracts from different financial institutions.

分类广告

0591-87811583

声明公告

李奇遗失记者证福建电视台工作证编号 G3500266000740 声明作废

遗失声明

中天建设集团有限公司遗失印章：“三明碧桂园一期五标段项目技术资料专用章”一枚，“莆田碧桂园二期二区第五标段总承包工程项目技术资料专用章”一枚，“三明碧桂园二期C地块项目技术资料专用章”一枚，“南平邵武碧桂园·外滩(一期)项目技术资料专用章”一枚，“漳州中南高科罗城金湖云谷智造小镇一期(B区)项目技术资料专用章”一枚，“晋江利部文化创意园项目技术资料专用章”一枚，声明以上印章自工程竣工验收备案之日起作废，如有任何人使用以上印章进行任何行为，均与我单位无关，我单位不承担任何法律责任，特此声明。

房地产租赁权拍卖公告 兹定于2024年11月27日上午10时至2024年11月28日上午10时止(延时的除外)阿里资产...

MHX2024065 / 展至信第2024185期拍卖公告 受闽侯县青口镇人民政府委托，我司于2024年12月18日10时在闽侯县公共资源交易服务中心公开拍卖...

公告 声明 刊登热线 0591-87811583, 87827957

分类广告

0591-87811583

拍卖公告

受委托，我司定于2024年12月9日上午10时在中拍平台(http://paimai.cai123.org.cn)采用电子竞价方式公开拍卖...

委托，于2024年12月11日上午10时在福州市五一北路88号4楼举行房屋租赁合同拍卖会...

拍卖公告

定于2024年11月26日上午10时至2024年11月26日上午10:30时止(延时的除外)在永泰县农村产权流转服务中心平台...