

□ 记者 章炜

每到逢年过节,贵州茅台都会在线上、线下平台放量投放原价飞天茅台,以满足消费者的过节需求。今年也不例外,随着龙年春节临近,各线上、线下陆续预告了春节前飞天茅台的投放情况。近期,山姆会员店也投放了原价飞天茅台。有消费者向上海法治报反映,作为山姆的卓越会员,他幸运抽中了“原价购买飞天茅台”的资格,但提货却要深圳、广州、珠海三地,想在上海本地门店提货,门店反馈暂无库存。

抽中“原价茅台”购买资格,上海提货没库存

家住上海的张先生是山姆的卓越会员。1 月下旬,他收到山姆会员店发来的一条短信,短信内容为:“您已抽中了飞天 53%vol 500ml 贵州茅台酒预约购买资格(1499 元/瓶),限定两瓶。搜索山姆商品福利小程序,进入小程序验证并购买,请您务必在选定的提货时间到店提货,超时将取消订单并退款。购买后转售将丧失未来抽签资格。”

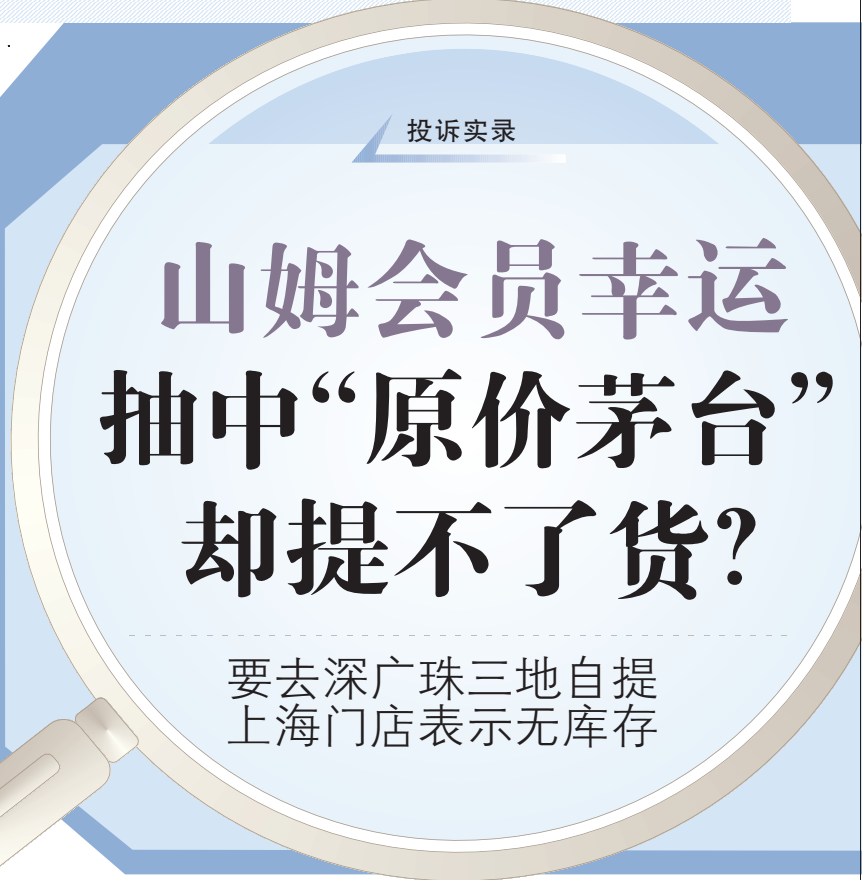
“当时买山姆卓越会员卡,就是觉得有机会用 1499 元的原价买到茅台。现在幸运中奖了,没想到提货过程却要大费周章。”张先生中签的活动显示,山姆于 1 月 23 日至 2 月 2 日在深圳、广州、珠海三个城市,投放 3 万瓶飞天茅台,用于开展卓越会员预售活动。记者了解到,飞天 53%vol 500ml 贵州茅台酱香型白酒官方售价为 1499 元/瓶。打开京东平台搜索,其价格为 2799 元/瓶,比官方价 1499 元贵 1300 元。

去深圳、广州、珠海三地自提麻烦,费用也高,下单前,张先生咨询山姆客服,是否可以在上海地区提货。客服反馈,在当地门店有库存的情况下,可以直接付款提货。于是,他果断支付了 2998 元购买了两瓶茅台。张先生告诉记者,1 月 28 日,客服来电登记了他的身份证、手机号、APP 购买记录等,告知 1 月 29 日可以去山姆高科西路店提货。没想到当天晚上,工作人员却再次联系,表示 1 月 29 日提不了货,要张先生继续等待。至于什么时候能提货,工作人员表示不清楚。

家住苏州的李小姐也有类似的遭遇。1 月 25 日,她收到了山姆的“原价购买茅台”的中奖短信,告知其有资格以原价购买两瓶飞天茅台,但提货地点只能选择深圳、广州、珠海三个城市。李小姐打了客服电话,回复可以直接付款在苏州当地领取。李小姐付款后和当地门店确认,都说没货。“既然当地没有库存,为何让我们中奖?”李小姐无奈表示。

律师说法

德恒上海律师事务所王诗杰律师表示,张先生已抽中该活动参与资格,在与山姆方面沟通后以原价购入两瓶茅台,此时张先生与山姆之间的买卖合同已经成立且合法有效,双方对交易标的、价款、交付时间及地点等均达成合意,张先生已经付款,履行了自己



投诉实录

山姆会员幸运抽中“原价茅台”却提不了货?

要去深广珠三地自提
上海门店表示无库存

“原价茅台”只供卓越会员

想抽中原价茅台购买资格,有哪些“门槛”呢?山姆客服告诉记者,山姆的抢茅台活动,首先须满足开通卓越会员。山姆普通会员为 260 元一年,卓越会员为 680 元一年。此外,对于持卡时间、月消费次数、是否购买过茅台等也有相关附加条款。本次活动的规则里,消费者需在 2022 年 12 月 31 日之前为主卡会员;2023 年 10 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日一个季度内,消费者每个自然月在平台有消费记录,且累计有购买记录的天数大于等于 12 天。另外,条款规定,如果过去一年购买过这款茅台,或者 1 月份中过签,将失去本次中签资格。“如果提不到货,会不会白白浪费一次本地中奖的机会?”李小姐说。

上海地区是否真的没有“普茅”库存?记者打开山姆 APP,其售卖茅台的型号规格齐全,有珍藏版、限量版、陈年茅台等,比如茅台 53 度百年金奖传奇 500ml 售价为 3899 元/瓶,53 度珍藏版 475ml 售价为 3557 元/瓶等,但最为热销的“普茅”未

见踪影。针对张先生在上海提不了货的问题,客服表示,飞天 53%vol 500ml 贵州茅台酒只作为卓越会员茅台进行预售活动,不会在山姆门店内销售。每次卓越会员活动的地区都不一样,这次活动的地区为深圳、广州、珠海,因此,中奖的会员在这三个地方提货是没有问题的。当地门店有库存的情况下,可异地取货。客服还表示,2 月 2 日活动结束前,如果未取货的话,会取消订单,钱会退回到张先生账户。至于提货时间,客服建议咨询当地门店。

记者随后又联系了高科西路门店,工作人员回复,张先生的相关资料已经登记完成。像张先生这样的情况不少,门店正在积极和总部协调货源。但工作人员表示年前茅台货源紧张,张先生提到货比较难。

经多次沟通,山姆高科西路店工作人员近日向上海法治报记者反馈,门店将按登记顺序依次解决卓越会员异地提货茅台的问题。“现在总部每次到的量不多,我们会按照登记顺序依次安排会员提货。即便超过活动时限,一旦门店到货,张先生依旧可以至门店以 2998 元两瓶的价格购买并提货。”

消费者可要求山姆择期交付

的主要义务,根据《民法典》第 509 条规定:“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。”山姆应当依约向张先生交付茅台酒或者另行约定交付的时间及地点。在此之后,山姆逾期未交付且表示有缺货可能,无法确定交付时间,甚至有可能无法履行,已构成违约。

《民法典》规定:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”进一步考虑到茅台酒是种类物,山姆不存在难以继续履行的情况,因此张先生可以要求山姆继续择期交付。

消息树

近日,曾因“天价土豆 晒含量不达标”而备受关注的网红餐饮店巴奴毛肚火锅再次因包间费引发热议,有消费者反映在包间消费菜品 1666 元,被收取包间使用费 150 元,可是当时店里迎宾员称,消费满 1500 元可免包间费。巴奴这是乱收费吗?餐饮企业收取包间费合法吗?消费者该支付包间费吗?

郑州消费者阿兰告诉记者:“1 月 13 日,去巴奴毛肚火锅惠济店吃饭,当时门口的迎宾员称,消费满 1500 元可免包间费。结账时九个人点菜花了 1666 元,后来退了一个,实际花了 1616 元,但查看账单时发现 有 150 元的包房使用费。于是找来迎宾员,对方却不承认说过免包房使用费。”由于已经结完账,该消费者不愿意因为此事与店员争执。

巴奴公共事务部相关负责人表示,公司自 2019 年 11 月 1 日开始收取包厢使用费,集团规定所有门店不论地域都是要统一收取包厢费,并且规则一致:消费金额(不含酒水饮料)不满 1000 元的,收取消费金额 15%的包房使用费;消费金额(不含酒水饮料)超 1000 元以上的(含 1000 元),按照 1000 元收取 15%的包房使用费。但他也表示,巴奴门店店长有免除包厢费的自主权,可以灵活行使,所以某些门店称不收取包房使用费,可能是门店店长决定的。

那么餐饮企业收取包间费合法吗?北京理道律师事务所主任律师王久成表示,餐饮企业收取包间使用费的问题一直存在争议。根据《消费者权益保护法》,消费者享有知情权,经营者负有提供真实、全面信息的义务,且经营者提供商品或者服务应当明码标价。因此,在法律没有明确的禁止规定情况下,餐饮企业可以收取合理的包间使用费,但需在消费者就餐前以公示等方式明确告知费用标准,并得到消费者的同意。

另外,王久成认为,经营者设置门店店长有免除包厢费的自主权,这在一定程度上是对店长可能滥用自主权的放任,这种做法可能会侵犯消费者的知情权、公平交易权,容易造成对不同消费者不平等待遇的现象。建议经营者应当根据经营实际情况划分包房等级、免费标准,并予以公示。

(综合《中国消费者报》等)

火锅店收包间费惹争议 律师认为：强制结算包间费应属无效