

□ 记者 章炜

抽奖活动是一种常见的品牌营销模式,但有消费者吐槽称,不少抽奖活动是“宣传时豪气干云,兑奖时却抠抠搜搜。好不容易中奖了,兑奖却是糟心的开始”。市民李先生近日向《上海法治报》反映,自己抽中了 5999 元的卡萨帝燃气灶“特惠一折购”奖品,付款之后,收到的产品却仅价值 1499 元,与宣传时的型号相差甚远。经过几个月的艰难维权,近日,李先生终于安装上了自己当初中奖的燃气灶。

### 好不容易中奖,兑奖却是糟心的开始

去年 3 月 18 日,李先生夫妇在红星美凯龙真北路店三翼鸟海尔智家 001 号店参加了“海尔全屋定制 315 大决战 燃爆万科四季都会”活动,并于现场抽中“特惠一折购”奖品,即以 599 元购买价值 5999 元卡萨帝钢化玻璃嵌入式燃气灶,型号为 JZT-CGI7D3 (12T)。

李先生表示,当时现场付款时工作人员表示,可等新房交付再提货。今年6月,李先生的新房终于交付了。满心期待的夫妻俩便联系当时的组织方刘经理发货,但收到货却傻了眼。原来,抽到的“大奖”降级了。“收到的型号为海尔JZT-QE9B3燃气灶,去网上查了一下,价值1499元,与当时承诺的型号相去甚远。”于是,李先生夫妇连忙联系当时的活动负责人刘经理,但刘经理以各种理由推诿多日。“刚开始时,刘经理说会想办法协调,后续就不再回复信息。”

记者从李先生提供的付款凭证上看到,当天抽奖活动公布之后,李先生付款599元,收款方是上海某装饰工程有限公司。据查询,刘经理就是该公司的法人代表。

李先生还发现,尽管他们是在红星美凯龙真北路海尔门店参加的活动,但此次活动的主办主体却是红星美凯龙的汶水路门店。“我们找真北路门店要说法,门店方面表示,他们只是借用了场地举办活动。早在去年三四月份,海尔汶水路门店就撤店了,而活动就是那时候举办的。”听闻这一消息,李先生感觉自己被忽悠了,“我们就是冲着海尔大品牌来参加活动的,哪里知道里面有这么多弯弯绕绕。”

### 提供奖品商家:“没赚到钱,被薅了羊毛!”

记者了解到,去年 3 月,筹备装

投诉实录

收到的大奖“货不对板”  
5999元卡萨帝  
“一折购”大奖  
为何兑现难

修事宜的李先生夫妇被邀请入微信群,在活动筹备期间,刘经理在群内比较活跃。群内发布的抽奖宣传页上写明:“海尔全屋家居携手卡萨帝电器、慕思家具,报名数每达 10 户可参加现场微信红包抽奖活动一次,手气最佳者获得一折购物奖励。奖品包括海尔全屋定制、海尔电器,价值 5999 元以内任何一款产品……”邀请函上还宣称“此次活动汶水路海尔全屋家居经与集团总部多次沟通,青岛海尔全屋家居公司特批,给予特供政策……”

记者从李先生拍摄的现场图片上看到,门店大屏幕上,主办方也打出了“特惠一折购”的标语,其中李先生所抽中的卡萨帝三头灶的图片在显眼位置展示,上面标示:型号为 JZT-CGI7D3(12T),秒杀价 599 元。

今年 8 月底,李先生夫妇前往红星美凯龙真北路海尔门店当面沟通。刘经理表示,当时他确实是活动的牵

头方,所有的奖品都是由海尔各经销商提供,在家居用品方面的奖项,他已经协调全部兑现。而电器方面的奖品由海尔旗下的一家卡萨帝经销商提供,当时的负责人已经离职,新领导说要核实情况,刘经理也联系了很多次,但是该公司一直未处理。“奖品提供方说自己没有通过活动赚到钱,被薅了羊毛,所以这件事情一直拖到现在。”李先生说。

经过连日沟通,近日,海尔智家总部一位负责零售的专员告诉记者,她找到当时参与活动的各方核对了李先生夫妇反映的问题,情况基本属实。经牵头协调,海尔方面提出了两个方案:第一种,由于当时李先生抽中的这款机器已经停产,没有现货,总部将协调库存样机发出;第二种,李先生增加适当的费用后,将奖品升级成卡萨帝最新款。经沟通,李先生表示愿意接受第一个方案。经过近三个月的维权,中秋前夕,记者获悉,海尔方面已经按照李先生抽中的型号送货安装。

消息树

中秋节过去了,未销售完的月饼该如何处理呢?记者探访了解到,未销售完的月饼通常有特价出清、福利赠品、返厂重制等多种处理手段。有专家指出,月饼处理和作废也应该向规范化、专业化、品牌化方向发展,这需要法规约束、有关部门监管共同发力,为国人食品安全保驾护航。

9 月 17 日,在武汉中商徐东平价广场内,不少月饼礼盒都摆放在特价区陈列。此前 198 元、298 元的月饼礼盒全部都以 1 折或 2 折的折扣出清,折算下来的清仓价在 35 元至 80 元之间。在大润发江汉店,此前 39.8 元一斤的散装月饼,全部 19.9 元一斤出清,有阿姨装了十几只月饼称重打价。

中秋假期尾声或节后,将月饼降价似乎是最常见的一种处理方式。武汉中商徐东平价广场负责人李远涛介绍,超市销售的月饼分为自营月饼和非自营月饼。自营月饼礼盒会通过各种打折促销手段出清,如果节后一两天,1 至 2 折的折扣礼盒仍未销售完,超市也会将礼盒拆开,将礼盒月饼变成散称月饼常态化销售。

“对于非自营月饼,超市会返给生产厂家。厂家可能会作为福利发放给员工,也可能将月饼原材料碾碎,重新制作成新的烘焙产品上架。”李远涛表示,一般礼盒月饼特价销售就能处理完,返厂的概率并不大。另外,散装月饼的节令属性没那么强,可以作为糕点常态化销售。

广东省食品安全保障促进会副会长、中国食品产业分析师朱丹蓬表示,除了生产月饼之外,月饼厂家平日也会制作烘焙产品,让产能实现最大化,这会使月饼、粽子等节令食品生产和销售越来越常态化。月饼原材料碾碎重新制作糕点,一般莲蓉、豆沙等烘焙通用的原材料利用率高一点,其他口味可能并不方便再利用,整体利用率不算太高。终端市场返给生产厂家后,规范化的厂家卖给养殖户,用于喂猪、喂牛、喂鸡、喂鸭的概率更大。此外,将月饼作废制成有机肥也是另一种处理方式,当然最常见的处理方式还是降价出清。

(来源:极目新闻等)

律师说法

德恒上海律师事务所申晨律师表示,李先生夫妇已成功支付了 599 元,履行了义务。而对于真北路店而言,将原本应该交付的价值 5999 元的燃气灶更换,显然未按照约定履行自己的义务,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。针对真北路店兑奖奖品不符合约定的情形,李先生夫妇有权要求对方继续

履行兑换相应型号的燃气灶。对方如果不能按约定交付兑换奖品,还应当赔偿李先生夫妇因此受到的损失。

李先生夫妇系在真北路店参加的抽奖活动,当天抽中之后李先生付款 599 元,收款方是上海科梦装饰工程有限公司,而刘经理又是上海科梦装饰工程有限公司的法人代表。即使如真北路店所述,此次活动的主办主体是汶水路门店,也不影响李先生作为善意第三人并基于对真北路店的合理信赖要求其兑现相应的奖品。若真

北路店确实因为此事遭受损失,则事后可以向相关责任方进行追偿。

申晨律师表示,民事主体从事民事活动,应当遵循诚信原则,秉持诚实,恪守承诺。企业在推广品牌的宣传活动中负有如实告知的义务,其对消费者作出的承诺均应履行。该纠纷中,最终品牌方海尔智家总部出面,给出了消费者一个相对合理的处理方案,也体现出了品牌方的担当。同时,品牌方对于其经销商的行为应当进行更有效的管控,以避免再次出现类似情形。

## 品牌方对经销商行为应进行更有效的管控