

买卡两年了未兑出大闸蟹，专卖店兑换率一般不高于85%

# 小小蟹卡，究竟“卡”在哪儿

文/片 管悦 济南报道

## 迟迟没货、货不对版……蟹卡兑换市场乱象频生

“两年了，还没兑换出来大闸蟹。”今年中秋，济南市民徐先生被蟹卡再次“绊住了脚”。两年前，徐先生在某电商平台直播间花费99元购买了一张公4两母3两共8只的大闸蟹蟹卡。

蟹卡，也就是大闸蟹兑换券。由于大闸蟹属于鲜活水产，不宜存放，不少商家推出蟹卡，满足消费者自吃、送礼等需求。

起初，徐先生想预约提货，但系统显示暂时无货。好不容易等到系统显示有货，却又显示最早预约期在今年12月份……商家设置了“重重关卡”，让徐先生空有卡难提蟹。

今年中秋，徐先生再次进入兑换系统时，系统上要么显示暂时无货，要么显示时段已满，始终无法成功闯入“预约成功”那一关。“现在是眼睁睁看着它过期。”徐先生说，蟹卡有效期仅三年，过期不退不换。

和徐先生一样为蟹卡“闹心”的，还有济南市民江女士。上周，江女士成功用蟹卡进行了提货兑现，但到货后却让她失落不已。江女士购买的大闸蟹开箱后，个头并不大，明显与蟹卡上标注的分量不符。

江女士提供的蟹卡信息显示，半斤大蟹3888型“公蟹5两”“母蟹3.5两”。江女士逐个称重后，却发现八只螃蟹没有一只足两。

江女士购买蟹卡时，商家曾承诺到货后可以去绳称重，缺重按只赔付。但江女士多次拨打售后电话，始终处于无人接听状态。

“如果一两只存在分量不足的情况，还可以理解。”江女士说，大闸蟹的价格本就是按照个头大小而定，不同规格的大闸蟹单价存在很大差异。

## 为了牟利 一些商家超量发卡

9月18日，记者来到位于济南



每年九月、十月，大闸蟹成为不少市民餐桌上必不可少的美食。鲜活的大闸蟹不易保存，大闸蟹兑换券，也就是蟹卡，日渐热销。不过，提不到货、缺斤少两、品控差、虚假标注……围绕蟹卡的争议声也此起彼伏。兑换市场乱象频出，小小一张蟹卡究竟“卡”在了哪儿？

市历下区奥体中路附近的一家蟹卡专卖店。

“因为今年开湖时间晚于中秋节，蟹卡的销量比往年要少一些。”工作人员牛女士表示，店内蟹卡多在四五百元，日营业额平均两三万元。“如果消费者遇到分量不足、空蟹或死蟹等情况，可以联系退换。不过，时间要控制在收货后的六小时内。”

据了解，由于生鲜产品时效性强，蟹卡兑换实物后收货6小时内提供证据进行售后，早已成为“行规”。在快递运输途中，大闸蟹水分损耗控制在7%—8%的范围内，也属于正常现象。

在济南市天桥区无影山路附近的一家黄河口大闸蟹专卖店，店主刘先生正忙着和生产基地对接客户预约订单。

“这几年，消费者购买蟹卡明显谨慎了。”刘先生坦言，大闸蟹专卖店的蟹卡兑换率一般不高于85%，“一些商家会利用这一点，发售超量蟹卡用于牟利”。

“每年蟹子的产量就这些，如果超售了，再遇到兑换率提升，肯定就会想办法阻拦兑换或者以次充好。”刘先生说。

“当前精品大闸蟹现货数量有限，也正是能卖上价的时候。”业内人士刘先生介绍，消费者此



济南某蟹卡专卖店推出的几种不同规格的蟹卡。

时兑换蟹卡，商家为了保证利润，往往会延后发货日期，“一般会延后至大闸蟹价格降低或者集中成熟上市时再发货。如果有些消费者特别着急，商家只能用规格较小或品质不太好的大闸蟹应付”。

事实上，延长兑换日期并非商家“全责”，也受不少客观因素制约。以今年中秋节为例，受高温、季节和天气原因影响，大闸蟹预计在10月份集中上市，提货时间也会有所延迟。

## 保存好消费证据 购买时莫要贪便宜

那么，遇到蟹卡无法兑换等问题，消费者如何维权？“如果消费者遇到蟹卡消费问题，先拍照留存好证据。”济南市市场监督管理局工作人员表示，如果是在线下购买或发货地，商家地址在济南，可以直接拨打12345反映，会有专门执法人员协助处理。如果是线上购买，需要联系商家地址、发货所在地的市场监督管理局，根据当地具体解决办法来解决。

济南一黄河口大闸蟹专卖店店主徐先生建议，消费者在购买大闸蟹礼卡时要认准大品牌，最好在线下购买。线上也要通过正规渠道购买品牌发售的蟹卡，切勿从微

信、二手交易平台等渠道购买“低价”蟹卡。注意大闸蟹产地，看看有无防伪标识，记准提蟹有效期等。

“大闸蟹价格也是消费者购买时需要注意的因素之一。”经销商刘先生介绍，以公3.5两、母2.5两共八只的蟹卡为例，大闸蟹成本至少200多元，再加上冷链配送、包装盒等费用加起来约300元。如果商家承诺一百多元就可以买到，很容易出现提不出来货的情况。即便提出来货，也可能遇到品质不好等问题。“蟹卡基本都是预售，消费者通过网络购买后，很有可能一些小商家卖完就闭店了，消费者会遇到维权难题。”

中国消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为，蟹券经营者应该在蟹券上清晰标注发售方、发货方、销售通路以及售后理赔等有关信息，确保维权渠道通畅有效。尤其是售后和赔付方面的信息，如出现无货可提、缺斤短两等情况如何赔付，以及赔付流程和时间等，这些与消费者有重大利害关系的信息都应该在蟹券显著位置明确告知和说明。“同时，建立信用体系，对于出现不诚信行为的蟹券经营者采取相应处罚措施，对于不及时整改或严重侵犯消费者权益的商家，应予清退处理。”

据悉，蟹卡兴起已有十余年。记者在社交平台搜索发现：不少消费者购买蟹卡时，曾遇到提不到货、缺斤短两、品控差、收到死蟹索赔难等问题。

为规范市场秩序，打击利用蟹卡进行虚假宣传、消费欺诈等违法行为，多地相关部门出台各项措施，开展整治行动。

9月7日，山东东营市垦利区召开黄河口大闸蟹上市新闻发布会。会上，发布线下沿街零售终端和专卖店、餐饮店黄河口大闸蟹品牌形象方案、零售加盟商自律公约等，增强销售的辨识度和规范性。

江苏省消费者权益保护会自2020年起多次开展线上销售大闸蟹消费监督工作，联合相关地方政府和平台共同制定并发布《大闸蟹电商销售服务规范》团体标准，并联合相关地市进行线上大闸蟹消费体察。

此前，济南市市场监督管理局曾聚焦螃蟹等时令商品，依法查处价格欺诈、伪造产地、缺斤短两等违法行为，现场责令问题商家整改。同时，还与阳澄湖大闸蟹苏州总部沟通联系，宣传相关法律法规。

针对蟹卡可能出现的兑换难问题，多个线上平台也相继发布了大闸蟹相关售后服务规则。同时，不少线上平台将经营蟹卡券准入保证金提高至30万元以上。个别平台要求商家提交50万元保证金，如果出现商家跑路等卡券消费纠纷和风险，线上平台优先履行保证金先行赔付制度。

## 规范市场秩序，主产区已开启蟹卡专项整治

编辑：魏银科 美编：马秀霞 组版：侯波

qilu 齐鲁农超

# 百万补贴 周年钜惠

齐鲁农超周年庆典 百万好券天天有

7.24-9.25 扫码登录齐鲁农超小程序 福利秒杀！优选好货！领券超好券！买山东好货！

微信扫一扫

## 公告

### 济南住房公积金中心 行政强制执行催告书

济住中执催告字[2024]R63号

济南国美电器有限公司：

你单位尚未履行本机关作出的《限期缴交决定书》(〔2024〕济住中执字R44号)。根据《中华人民共和国行政强制法》第五十四条的规定，本机关提醒你单位自收到本催告书之日起十个工作日内，自觉履行下列义务：

补缴尔李海敬(身份证号：37048119\*\*\*\*4220)的住房公积金2643.06元(其中单位应缴1321.53元，单位为职工代缴1321.53元)。

如你单位对此有异议，根据《中华人民共和国行政强制法》第三十五条、第三十六条之规定，你单位可在收到本催告书之日起三日内提出陈述和申辩，逾期视为放弃陈述和申辩的权利。

催告书送达十个工作日后，仍未履行义务的，本机关将依法申请人民法院强制执行。

执法人员：任晓飞 证件编号：15010016015  
执法人员：赵莹 证件编号：15010016022  
联系电话：81959395

济南住房公积金中心  
2024年9月23日

## 十六里河 落实“门前五包” 提升市容秩序

连日来，济南市市中区十六里河街道城管委联合区执法局十六里河执法中队开展“门前五包”落实专项整治行动。

城管执法人员加强对中央公园、福康路等重点部位的巡查整治，对门店超范围经营、沿街堆积物品、商品无序摆放等行为进行规范疏导，积极引导各商户自觉维护门前环境秩序，真正把“门前五包”责任制落实到位。同时联合社区城管工作站坚持常态化监管和专项整治相结合，确保市容秩序文明有序、干净整洁。

(许婷婷)