

中奖容易领奖难,商家促销反令消费者闹心——

“开盖有奖”一开盖就“变味儿”?

“还以为撞上好运,拿着中奖瓶盖去便利店兑换,却被拒绝了。”炎炎夏日,饮品迎来销售旺季,不少品牌推出了“开盖有奖”促销活动。不过记者调查发现,这类看似诱人的消费福利落地时却屡屡“卡壳”。从开盖兑奖,到线上团购券核销,再到会员积分兑换……诸多营销“福利”在兑现时走样变形,给消费者平添了许多困扰。



■ “壹元换购”变形 品类缩水打折

家住回北京龙观附近的陈女士,日前购买了一瓶农夫山泉东方树叶,发现中奖了“壹元换购”。然而去了周边三四家可兑奖便利店、小超市,都没能兑换成功。“店主给出的理由是,没有权限,或者能换的人不在,真的很麻烦。”

数月前,农夫山泉在全国范围内推出品牌三十周年“开盖赢奖”活动。核心福利为,消费者购买旗下东方树叶、茶π、维他命水等产品后,若扫描瓶盖内二维码显示“壹元换购”字样,即可拿着瓶盖到“指定兑换点”,支付1元人民币,换购400至600毫升饮料一瓶,支持在10种产品中任选。

记者以维他命水进行体验,拧开三个瓶盖扫码后,其中一个中奖了“壹元换购”。在二里沟地铁站附近,点击“指定兑奖点”,跳转出现数家门店列表。在最近的一家生鲜小店,店主表示可以兑换,但“只能换东方树叶,别的不能换”。

行”。记者疑惑,活动规则允许在10种产品中任选,而店内明明还有茶π等其他产品。店主则称“没有为什么,换就是东方树叶”。

数百米外的另一家小店,同样只能换东方树叶,并且店主叮嘱“从旁边拿,别从冷藏柜里拿。”记者看到,地上有散放的常温饮料,酷暑之下,比起冷藏柜中的自然要逊色不少。

尽管品类缩水甚至在温度上“计较”,从记者体验来看,毕竟还算能够成功兑换。而在黑猫投诉平台及社交平台上,有多个省市的消费者反映,兑换时遇到各种人为附加门槛甚至“受气”情况。如要求中奖商品必须得在本店购买才行,所付一元得是纸币不能扫码支付,甚至干脆声称没有这个活动,拒绝兑换。有山东消费者告诉记者,自己去小店兑换时,男老板同意了,女老板不同意。“我拿了一瓶走,女老板还在后面说我,本来觉得中奖顺手兑一下,反而心情不好了。”

■ 商家不愿配合 或与渠道有关

理论上兑换出去的饮料,厂家都会给补上,为啥换起来这么费劲?陶然亭附近一处烟酒店老板分析,兑换不畅的店铺可能不是通过厂家进货的合作店。“像我这里是跟厂家合作的,农夫山泉送了我一个免费冰柜,摆他们的产品,我这儿有的你都可以换。”老板解释,自己通过手机上的商家端扫码,业务员那边就能看到。“一个星期来一两趟送货,如果是自己从批发渠道进货,补货速度可能就没这么及时。”

记者拨打农夫山泉三十周年活动专线,从厂家了解到,店主只有注册了用于扫码兑奖的“一店通”小程序,才会出现在“指定兑奖点”列表中,理论上对活动是知情并应予以配合的。“我可以明确告诉你,中奖瓶盖支持兑换所列

任意产品,只要店里面有。”但对方又称,兑换的产品要凑够一箱15瓶,店主才能点击下单补货,所以店主可能为了尽快凑齐一箱,诱导顾客兑换特定产品。“这个只能是您说具体的点位,我们联系负责的业务员处理。”

厂家方面称,如果不想参与活动,注销小程序就不会被列为“指定兑奖点”了。但前文提及的二里沟附近店主坦言,出于带动销售考虑,并不想将自己的店从指定点位中去掉——顾客来换饮料,没准还能买点别的。

因此尽管活动规则明晰,但兑奖很大程度依赖线下零售网点,品牌又缺乏相应的核查监督,末端的“各自为政”导致消费者体验大打折扣。

■ 线上显示无货 线下实际有货

除了“动作变形”,消费者在参与商家活动时以为“薅”到了羊毛,而实际使用时,目标商品的莫名缺货,也可能令福利成为空头支票。

北京消费者云妮,不久前在支付宝上花0.01元,团购了蜜雪冰城的2元冰淇淋券。本想着能够“一分钱吃甜筒”,结果发现距自己最近的七里庄店,在点单小程序中显示产品无货,无法下单使用这张冰淇淋券。而她到店铺现场去看,冰淇淋实际上是有货的,却只能通过2元正价购买。

哪里能用这张券呢?云妮发现,距自己2.1公里的丰台站店可以用,不过她懒得专门过去,“交通费比冰淇淋还贵,算了。反正过期也会自动退,倒是不亏,只觉得有点像闹着玩

儿似的。”

记者也在支付宝上购买了一张标价0.01元的冰淇淋2元券,下拉列表中可用店铺最近的为2公里外的西罗园店。然而陶然亭地铁站店、北京南站开阳八区店等店面,其实距离都更近,但都不在可用列表中。店员均表示店内可以制作甜筒,但无法在线上核销的话,就不能以优惠价购买。

此外,社交平台上还有不少全国各地的消费者反映,通过秒杀活动消耗了500个雪王币,抢到新品荔枝系列的兑换券,却发现该产品没有库存。“抢到了券,完全换不到”“眼睁睁等到过期也没换成”……而想要退回雪王币,转接人工服务也非常费劲。

■ 权益兑现受限 门槛越来越多

不止短期营销活动如此,不少商家面向老用户推出的长期回馈权益,限制门槛也越来越多。

家住北京东四环的潘女士使用民生银行信用卡已有七八年,最近一次她想用卡内消费积分兑换礼品时却发现,兑换实物礼品不仅需要积分,还要加钱了。潘女士展示给记者的信用卡积分商城兑换记录显示,此前仅凭积分便可换取保鲜盒套装、保温杯等生活用品,但如今在该积分商城内,仅会员卡、小额电子券等虚拟产品支持纯积分兑换,所有实物礼品除消耗积分之外,还需要额外支付现金。例如一款全自动速开帐篷,需抵扣8999积分外加150元现金;两支品牌牙膏消耗8999积分,另需支付33元现金;一款天然蚕丝被,需要7999积分搭配399元现金。

“兑换规则突然就改了,商品的价格也不便宜,我何苦还要消耗积分?”潘女士卡中还剩余13万积分,遭遇兑换限制后,她萌生了弃卡想法,直言兑换方案“缺乏诚意”。社交平台上,多地持卡用户有着类似的吐槽:“以前积分兑换礼品就很难,都是库存已兑完。现在好了,有库存了,但是没有纯积分兑换了,实物的全都要加钱!”

记者拨打民生银行客服电话咨询,工作人员解释,商城上的礼品是实时变动的,以系统显示为准,“上面展示什么,这边只能兑换什么,您可以关注一下,如果有纯积分兑换的实物再去兑。”当记者询问后续是否会恢复纯积分兑换的实物礼品,工作人员表示,“不能给您保证,要看后台的。”

广发银行则因全积分兑换的礼品极难抢到被消费者诟病。“礼品每天10点上架,可是不到10点,手机就卡死了,根本抢不到。每天10点钟上架,10点钟售罄,这到底是让人换,还是不想让人换?”一名消费者告诉记者,她为此还跟客服吵了一架。记者查看广发银行App积分中心发现,只用积分即可兑换的礼品均显示每天10点补货,只有积分加现金兑换的礼品才可任意换购。

上午10点礼品上新,记者卡点进入广发银行“积分兑好礼”页面,迅速选中一款4万积分可兑换的抽纸,点击进入购买页面,此时还能提交订单。正当记者以为兑换有望时,页面却弹出了“商品库存不足”的提示,此刻时钟仍停留在10点。记者迅速返回页面查看其余礼品,不是“正在补货”,便是“售罄”,可供纯积分兑换的好物转瞬一空。

各类促销福利本是拉近商家与消费者的好事,为何屡屡让消费者闹心?走访可见,不少营销宣传热闹十足,兑现环节却门槛重重。希望经营者少些套路、多些诚意,让福利实实在在地落到消费者的身上。 据京报网