

# 普通会员买不到特价商品？ 山姆会员商店被指“纵容代购”

3·15消费维权  
找“现代+”快快帮

山姆会员商店(以下简称“山姆”)是会员制商店的“头号玩家”，生意越做越大的同时，随之而来的问题似乎也不少。近日，现代快报记者接到市民反映称，南通山姆售卖的一款特价润肤乳每个会员限购1件/天，自己没抢到，却看到有人一口气买走好几件，疑似代购。记者注意到，在南京，有山姆代购把店开到了外卖软件上。除了代购，近年来与山姆有关的食物安全纠纷也时有发生。

现代快报/现代+记者 马壮壮



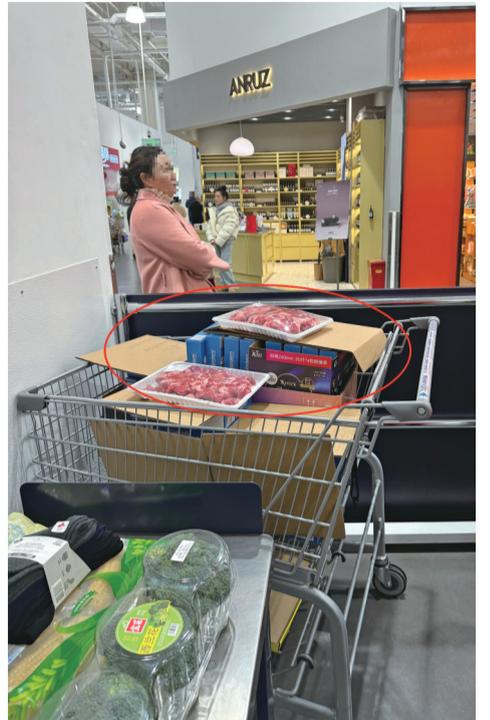
扫码看视频



南通山姆做活动的润肤乳



购物车里摆放着多盒做活动的润肤乳



多盒做活动的润肤乳用纸盒进行遮挡 受访者供图

## 吐槽 特价商品瞬间没货，顾客质疑被代购买走了

南通市民张先生(化姓)是山姆的会员，前几天听说有一款润肤乳搞特价活动，每个会员限购1件/天，当天就去到门店购买。“3月7日上午11点多得知特价信息后，下午不到两点我和老婆就到了山姆，可已经没货了。”张先生告诉现代快报记者，做活动的这款润肤乳一盒共3瓶，售价79.9元，分为473ml两大瓶和177ml一小瓶，而在电商平台，473ml的卖80元左右，因此

这个活动吸引了不少会员去购买。张先生说，现场有消费者问工作人员是否还有货，对方直接回复：被代购买走了。“14点20分左右，我在自助收银区看到有两个人的购物车里放了好几盒润肤乳，还用纸盒遮挡起来，疑似代购。”不是写明每人每天限购一盒吗？现场，有几个人因为该款产品起了争执。

“结完账，现场工作人员会查验购物车里的商品，其中有一人的

车里就有好几盒特价润肤乳。”张先生很疑惑，普通会员买不到限购商品，有人却能买很多，工作人员看到这种情况不应该制止吗？“是不是代购拿了好几张会员卡买的？”张先生说，山姆是会员制，普通会员一年260元，卓越会员一年680元，大家都花了钱，应该一视同仁。“如果放纵代购抢货不管不顾，那我们普通会员的消费权益就受损了。”

## 回应 后续会加强劝导，落实限购政策

张先生回忆，当时就有消费者现场和疑似代购的人争辩，还有人拨打了山姆客服电话投诉。“后来山姆回应说，那批货已经要求对方退掉。既然退货，那就说明已经完成了交易行为，如果疑似代购的人是按照限购规则购买的，山姆又为何让他们退货呢？”张先生希望能够平等地购买特价商品，这是山姆应该为广大会员提供的最起码的服务保障。

3月11日，现代快报记者致电南通山姆，工作人员表示在自助收银区确实发生该起事件，后来办理了退货，目前那款润肤乳已经没货。明明限购一件，为何有人能购买多件？对方说，那名顾客当时用的会员卡结账，还有其他会员卡。紧接着又解释，其他卡可能是拿家人身份证办的。而山姆会员章程中提到，山姆会员卡仅限本人使用。追问下，该工作人员表示将由

专人对接采访。

3月13日，沃尔玛中国公司事务江苏区域负责人殷女士向现代快报记者作出回应，称当时一名会员让其他会员代下单，共拿了24盒润肤乳，在自助收银区买单后，工作人员进行劝导，随即退回23件。“这种情况我们可能只会劝导，但不能干预，因为别的会员愿意帮买。”殷女士表示，接下来会要求门店加强劝导，落实店内限购政策。

## 现象 代购店开到外卖平台上，价格高出不少

现代快报记者发现，外卖平台上有人开起了山姆代购店。记者以南京市某商圈为地址，在某外卖平台输入“山姆”进行搜索，跳出一些店铺链接。随机点开一家，上面的商品价格比山姆要贵出不少。比如爆款黄油鸡蛋卷，官方售价59.8元，外卖代购店81.57元；芥

末味夏威夷果仁溢价更甚，官方售价99元，外卖代购店竟要135.04元，贵出36.04元。

记者拨打其中一家代购店的电话，对方表示，店内商品都是从山姆门店代购发货的。也就是说，商家有山姆会员，消费者在外卖平台下单后，他们在店内购买相应产品

后配送。

南京山姆工作人员表示，山姆有官方APP、京东和线下门店三个购物渠道，其他渠道都是不受认可的，到门店购物需凭会员卡进店，而网店则属于个人行为。



▲山姆代购店开到了外卖平台上  
网络截图  
▼位于南京雨花台区的山姆会员商店  
现代快报/现代+记者 马壮壮 摄

## 背景

### 除了代购 山姆食安投诉 也不少

据山姆官网，山姆会员商店是沃尔玛旗下的会员制商店，发展至今全球已有800多家门店，是全球最大的会员制商店之一。作为会员制商店的“头号玩家”，山姆落地各城市总能引起一波关注，伴随而来的争议也一直不断。

南京市民孙先生是山姆的会员，办卡一年半，经常在山姆看到别人的购物车里同款商品堆成“小山”，很可能是代购。在社区团购群里，也常看到有人做山姆代购，还有接龙代购清单。“有时在网上看到山姆的某款特价产品，打开山姆APP却发现已经没货，想买只能从代购那里买。比如之前很火的某品牌电动牙刷、某品牌玩偶等。”孙先生说，山姆的会员费几百元，想买特价商品还得和代购拼速度，代购全拿走普通会员就没得买，导致消费权益受损。在黑猫投诉上，有消费者投诉南京山姆纵容代购提前进入金晨服务抢特价，希望山姆还大家一个公平的购物环境。

除了饱受诟病的代购问题，山姆的食品安全问题也时有发生，此前多个门店因食品安全问题被处罚。记者搜索发现，2022年6月，沃尔玛(江苏)商业零售有限公司南京山姆会员商店因销售的丹东红颜草莓存在霉烂情况被罚3万元；2023年4月，该公司因制售不符合质量标准的商品行为及其从属被雨花台区市场监管局罚款15480元，没收违法所得2021.01元。

## “现代+”3·15消费维权 最高1万元征集线索

又是一年“3·15国际消费者权益保护日”，在买买买的过程中你踩到了什么坑？有什么想吐槽的？你的消费权益，我们来帮你守护！2月22日起，现代快报推出“消费维权找‘现代+’快快帮”征集

活动，向广大消费者征集各类消费维权线索。

你在日常消费中遇到的各种维权难题，都可以通过现代+APP告诉我们，现代快报记者将调查追踪，并向有关部门反映。根据线索价值，一经采用，

奖金1000元起步，最高1万元。

爆料入口：

下载现代+APP，进入“快快帮”栏目，点击“帮办”里的“联系我们”按钮，按步骤进行爆料并提交；也可直接点击“热线96060”进行电话爆料。



山姆会员商店

入口 Entranc