



民生关注



重庆晨报
民生在线
扫码关注

难事、烦事、委屈事、不平事、新鲜事告诉我们，记者帮你办



山姆超市又出事了 有人损失550万元

从山姆采购的550万元商品遭冒领

投诉人杨先生表示，他在2023年通过朋友介绍认识了张某。“张某是山姆的工作人员，之前还邀请我朋友去参加山姆的品酒会。”杨先生告诉记者，2023年9月底，张某在山姆会员店深圳龙岗店以大单经理的身份接待了他，并把山姆店内周末福柜台的柜员介绍给杨先生认识。在熟络起来以后，杨先生便有了和张某签订合同，转账到山姆公账订购茅台的意愿。

2023年9月至10月期间，杨先生和张某沟通后，便陆续在山姆会员店深圳龙岗店采购了大量茅台、五粮液等高端商品。据杨先生提供的聊天记录，整个采购过程中，前员工张某始终以山姆大单经理的身份与其对接业务。

涉事“员工”早已从山姆离职

随后，杨先生便向广东省深圳市龙岗区人民法院起诉了沃尔玛（深圳）百货有限公司，要求解除双方的《大单购物协议》，并返还货款5506266元，同时支付资金占用费、赔偿金等各项费用。

在杨先生提供的与山姆工作人员交涉录音，以及深圳市龙岗区人民法院出示的《民事裁定书》中，山姆方面表示，张某已于2021年2月离职，对其后续行为概不负责。此外，据山姆提供深圳前海合作区人民法院作出的（2024）粤0391民初5234号《民事裁定书》，该裁定中查明案外人张某在2024年2月16日因涉嫌诈骗罪被深圳市公安局龙岗分局立案侦查，该案

然而，在向山姆会员店对公账户累计转账651.36万元后，杨先生仅收到了一小部分商品，仍有价值550.63万元的商品未收到。2023年11月2日，在杨先生的追问下，张某告诉杨先生，还有很多订单没有到货，可以申请退款，并给杨先生发了个退款申请表。

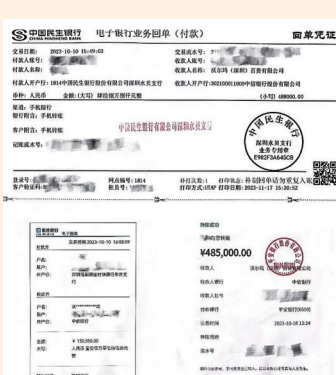
杨先生告诉记者，2023年11月3日，他与张某约定线下见面沟通，并填写了前述退款申请表，张某向杨先生表示交给她处理即可。2023年11月4日，杨先生再次去山姆店内询问情况，并要求山姆工作人员现场查询订单到货情况。“工作人员一开始都不愿意透露订单情况，后面我们一再追问，她们才说款项打进来当天，就以购物卡的形式被他人领走了。”杨先生说。

正在刑事侦查过程中。

杨先生表示，他在转账前后并未收到山姆方面关于张某离职的任何通知，且张某在整个交易过程中一直使用山姆的官方渠道和账号进行沟通，收款账户也是沃尔玛（深圳）百货有限公司，这让他有充分理由相信张某仍代表山姆进行业务操作。

值得关注的是，杨先生的遭遇并非个例。记者在山姆会员店深圳的分店现场采访了解到，除了杨先生之外，还有多名采购商在山姆会员店遭遇了类似的事件，均涉及大额转账后未收到货物的情况。上述采购商表示，在整个交易过程中，他们一直与张某进行沟通，且对方在沟通中均使用山姆工作人员的身份，收款账户为沃尔玛（深圳）百货有限公司。

近期，一起在山姆会员店深圳某分店发生的消费纠纷引起了广泛关注。投诉人杨先生向记者反映，他此前通过山姆会员店采购了大量茅台、五粮液等商品，并向山姆对公账户累计转账651.36万元。然而，杨先生在转账后却发现，有价值约550万元的货物被他人冒领，至今没能拿回钱款。记者调查发现，杨先生的遭遇并非个例，还有多名采购商在山姆会员店遭遇了类似的事件，均涉及大额转账后未收到货物的情况。山姆“冒领门”被曝光后，引发了公众对山姆会员店内部管理漏洞和消费者权益保护问题的广泛讨论。



杨先生提供的转账记录

公司回应

案件在走司法程序

针对上述投诉，沃尔玛中国方面回应记者称：“山姆重视和保护会员的合法权益，我们已完成相关订单的商品交付。目前该案件正在司法程序中，我们不便透露更多细节。我们一直在相关政府部门的协调下，与该顾客进行了积极沟通，我们也会支持和配合该顾客通过合法的司法渠道妥善解决问题。”

在回应中，沃尔玛中国并未就员工身份及监管漏洞等问题作出解释。杨先生及其他投诉人则认为，他们在整个交易过程中一直与张某进行沟通，且对方均使用山姆的官方银行账号和渠道。山姆方面在明知张某已离职的情况下，却未及时切断其相关权限或向消费者发出警示，这导致了后续一系列问题的发生。此外，杨先生还指出，山姆在《大单购物协议》中约定对授权人员身份无审核义务，这导致了货物被冒领的情况屡屡发生。杨先生认为，这一条款涉嫌免除企业责任、加重消费者义务，违反了《民法典》的相关规定。

针对沃尔玛中国回应“已完成相关订单的商品交付”的说法，记者询问公司方面能否进一步提供相关订单商品交付完成的证明，但截至发稿未获得回复。

律师观点

山姆在此次事件中难辞其咎

针对上述事件，记者采访了北京市中友律师事务所高级合伙人夏孙明律师及上海隽宜律师事务所合伙人律师、消费者权益保护部门负责人任保律师，两位专业人士从不同角度进行了法律剖析。

夏孙明律师指出，根据《民法典》第一百七十二条之规定，行为人没有代理权、超越代理权或者代理权终止后，仍然实施代理行为，相对人有理由相信行为人有代理权的，代理行为有效。在本案中，张某作为山姆员工，无论其在职还是离职，其履职行为并不需要签订合同、加盖公章。而当事人杨先生基于交易习惯，直接对公转账，属于基于相对方山姆的合理信赖。

任保律师也表示，如果张某离职后仍以山姆名义签订合同，甚至在职员工协助其操作，那么消费者确实可能误以为他仍是员工。这种情况下，山姆可能需承担法律责任。根据《民法典》，若消费者能证明张某有“山姆员工”的明显标识（如工牌、对公账户收款等），且山姆未及时公示其离职信息，未及时切断离职员工与在职员工的关联权限，或管理存在其他漏洞，法院可能认定构成“表见代理”，即山姆需为张某的行为买单。

那么，在此事件中，山姆是否构成根本违约？夏孙明律师认为，山姆是否构成根本性违约，取决于其是否履行了基于550万元货物的合同义务。如果当事人杨先生否认收到货物，山姆也需要提供履行义务的提货单、快递单或者其他证据来证明其履约完毕。否则，有根本违约的嫌疑。如果司法机关最终认定山姆并未履行合同义务，属于根本性违约，当然违反了《消费者权益保护法》第五十三条关于预收款的规定，需要承担两个法定义务：一是履行约定或退回预付款；二是承担预付款的利息以及消费者必须支付的合理费用。

而关于“山姆协议中免除审核义务”的格式条款的效力问题，任保律师表示，该条款效力很可能无效。《民法典》规定，企业不能通过格式条款单方免除自身责任。山姆作为管理方，若放任员工冒领货物却让消费者自担风险，消费者可起诉要求条款作废。

热评

货物消失背后的信任危机

这起巨额货物被冒领事件，无疑给山姆的品牌形象蒙上了一层厚厚的阴影。要知道，消费者对山姆的信任，可不是一朝一夕建立起来的，那是多年来凭借优质商品、良好服务积累而成的。如今，这一事件就像一把利刃，直直地刺向了山姆辛苦构建的信任大厦。相关数据显示，事件曝光后，山姆在社交媒体上的负面评价急剧增加，消费者对其信任度直线下降，会员续卡率也受到了一定程度的影响。

山姆要想挽回局面，就必须深刻反思自身存在的问题，从内部管理、服务提升等多方面入手，重建消费者的信任。在内部管理方面，山姆急需重新审视员工权限管理和交易流程监控机制。像张某离职两年多还能以山姆员工身份开展业务，这足以说明山姆在员工信息管理上存在巨大漏洞。山姆应建立更加严格、全面的员工信息更新和监管系统，一旦员工离职，相关信息要及时在内部系统和对外渠道进行更新，确保消费者不会被误导。

同时，交易流程监控也至关重要。对于大单交易，不能仅仅依赖员工个人的操作，要建立多环节、多层次的审核机制，对资金流向、货物交付等关键环节进行实时监控和记录。只有这样，才能及时发现问题，避免类似事件再次发生。在服务提升方面，山姆需要更加注重消费者的需求和反馈。当消费者遇到问题时，要积极主动地沟通，提供切实可行的解决方案，而不是一味地推诿责任。

据南方都市报报



山姆超市

市气象台预计，这几天以晴为主，气温回升。今明两天，重庆大部地区多云到晴，偏南地区有分散阵雨或雷雨；后天，西部偏西和东北部地区多云到晴，其余地区阵雨或雷雨转多云。

天气预报>>

7日白天，重庆偏南地区阵雨或分散阵

晴雨相间 气温回升

雨转多云，其余地区多云到晴，气温9~30℃；中心城区：多云间晴，气温16~26℃。

7日夜间到8日白天，大部地区多云到晴，偏南地区有分散阵雨或雷雨，气温

10~32℃；中心城区：多云到晴，气温17~28℃。

8日夜间到9日白天，西部偏西和东北部地区多云到晴，其余地区阵雨或雷雨转多云，气温11~30℃；中心城区：阵雨或雷雨转多云，气温19~27℃。

新重庆-上游新闻记者 石亨

中国体育彩票排列3
第25086期开奖公告
本期开奖号码：6 3 4

中国体育彩票7星彩
第25037期开奖公告
本期开奖号码：0 2 2 2 6 6+7

中国体育彩票排列5
第25086期开奖公告
本期开奖号码：6 3 4 4 4

重庆市体育彩票管理中心
2025年4月6日