

“万物皆可盲盒”？

不行！

监管部门发文 规范商家经营行为

近日，国家市场监督管理总局印发《盲盒经营行为规范指引（试行）》（以下简称《指引》），为盲盒经营划出“红线”，推动盲盒经营的合规治理。今后，“万物皆可盲盒”的做法行不通了。

“星盒甄选”APP问题多多，引发关注。

受访者供图



1 利用盲盒概念包装“资金盘”骗局

《指引》所称盲盒经营，是指经营者在合法经营范围内，在事先告知商品或者服务的特定范围而不告知商品确定型号、款式或者服务内容的前提下，通过互联网、实体店、自动贩卖机等形式，以消费者随机抽取的方式销售特定范围内商品或者服务的经营模式。

手办盲盒、化妆品盲盒、文具盲盒……这几年，似乎“万物皆可盲盒”，以此来吸引青少年消费。记者在采访中发现，在互联网上甚至还存在很多“挂羊头卖狗肉”式的所谓盲盒销售模式。最近的一个案例，引发了关注。

陈女士之前通过一个名为“星盒甄选”的APP购买了不少盲盒产品。“当时，商家承诺可以按照购买金额返现，最多可以返现10%。”抱着赚钱的心态，陈女士通过APP购买了大量的盲盒产品，其中很多是属于虚拟盲盒，根本就没有实物配送。

一开始，陈女士确实获得了一定金额的返现。“我前后一共支付了4万多元，按照1元一个积分，我可以获得4万多个积分，并且按

照积分获得相应的返现或者商品。”但是，让陈女士始料不及的是，过了一个多月，这个APP突然无法登录，积分也无法提现。

“当时，和我联系的客服人员直接把我拉黑了。”陈女士说，“这个时候，我才发现自己上当了！”于是，陈女士通过各种渠道进行投诉和举报。

根据陈女士提供的信息，记者发现，开发这个APP的公司名为聚宵科技有限公司，在各地有多个分公司，宁波的聚宵科技有限公司成立于2023年5月。而成都市聚宵网络科技有限公司已经处于经营异常状态，并且有不少法律风险。

对于这个案例，宁波市消保委公益律师魏柴惟一认为，“星盒甄选”是利用盲盒概念包装的“资金盘”骗局，平台的三级代理模式，只是把用户投资款的一部分作为平台收益，涉嫌网络传销和非法集资，具有较大的刑事风险。消费者在购买盲盒产品时，一定要擦亮眼睛，不能被所谓的高额“返利”等蒙蔽。

2 盲盒销售能否退换？看看律师解读

另一方面，即使是正常的盲盒消费，也存在不少争议。其中，有关盲盒退换货的问题一直是热点话题。

宁波的刘女士之前在某大型商场的泡泡玛特门店花了828元购买了一套盲盒娃娃。收货后刘女士发现，产品存在气泡、污渍等问题，要求换货。而第二次拿到的盲盒，她感觉问题比第一次还要多，因此要求退货处理。

“但是，由于泡泡玛特退换等售后都是通过线上客服进行，门店并不具体操作，只是起到协助作用。因此过程很麻烦。”刘女士说。

由于两次收到的产品都没有达到预期，刘女士要退货，但线上客服表示只能调换，无法退货，另外只能提供10元的优惠券，这个处理结果让刘女士相当不满，于是向12315进行投诉。

随后，记者前往泡泡玛特线下门店实地了解，工作人员表示，换货事宜确实只能在线上进行，但门店目前正在积极进行协助和配合，尽量帮助消费者解决后续问题。

对于这种情况，《指引》进行了明确规定：盲盒经营者通过充分告知提示，并经消费者单次购买时确认后，以互联网形式销售的盲盒商品，拆封后可以不适用七日无理由退货。

盲盒经营者不得以默认勾选方式替代消费者确认环节。

以全包形式销售整套系列商品，该系列内商品清楚确定的，经营者应依法执行网购七日无理由退货规定。

宁波市消保委公益律师魏柴惟



泡泡玛特盲盒存在质量问题，只换不退，引发消费者不满。

受访者供图

一认为，泡泡玛特出现质量问题“只换不退”，为不公平格式条款。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。”《指引》第十八条同样强调了盲盒经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，应当依法履行退货、更换、修理等义务。

3 《指引》有助于厘清盲盒销售责任和义务

魏柴惟一律师认为，《指引》针对盲盒经营过程中的过度营销、信息不透明、虚假宣传、“三无”产品、售后服务不到位等问题予以回应。具体从以下几个方面回应了盲盒乱象：

第一，制定负面销售清单。药品、医疗器械、有毒有害物质、易燃易爆物品、活体动物等在使用条件、存储运输、检验检疫等方面有严格要求的商品，不得以盲盒形式销售；食品、化妆品，不具备保障质量和消费者权益条件的，不应当以盲盒形式销售。

第二，明确信息披露范围和告知义务。披露形式：通过产品标签、消费提示等方式充分告知；披露内容：商品盲盒的名称、产地、生产者、执行标准、性能、规格、成分、生产日期、有效日期、使用存储条件、安全警示、“三包”条款等关系商品质量的基本必要信息。

第三，明确售后处理规则。其一，《指引》对拆封后的盲盒商品不适用七天无理由退货的要求进行了限制。盲盒经营者须通过充分告知提示，并经消费者单次购买确

认，不得以默认勾选方式替代消费者确认。其二，《指引》明确因质量问题，经营者应当履行退货、更换、修理等义务，不得故意拖延或者无理拒绝。

第四，完善未成年人保护机制。盲盒销售对象年龄方面，《指引》明确，不得向未满8周岁未成年人销售盲盒；向8周岁及以上未成年人销售盲盒商品，应当依法确认已取得相关监护人同意。在防止未成年人沉迷方面，《指引》要求盲盒经营者采取有效措施防止未成年人沉迷。

在此，宁波市消保委呼吁广大商家要诚信经营，提供商品或者服务应当明码标价，并依据《指引》规范自己的经营行为。商家应从产品质量上多下功夫，一味地利用消费者的心理搞过度营销、饥饿营销，并不能长久获得消费者的青睐。

同时，宁波市消保委提醒广大消费者，盲盒具有不确定性，不能抱着投机的心理买盲盒，要知道：没有天上掉馅饼的事情，切勿贪图小便宜，要理性消费。

记者 毛雷君 通讯员 陶颖