

□ 本报记者 战海峰

近年来，盲盒经济迅猛发展，“万物皆可盲”的背后隐藏着涉嫌赌博、消费欺诈、显失公平等诸多问题。其中，盲盒App自2019年起开始风行，相较传统潮玩手办线下盲盒，盲盒App则涵盖了数码、美妆、家居、服饰、日用百货、食品等产品品类，设定规则由消费者以线上抽奖形式获得不同的产品，通过“100%必中”“超值保底”等极具蛊惑性的广告宣传语，吸引消费者不断下单。

为揭开盲盒市场背后的消费真相，今年上半年，四川省保护消费者权益委员会(以下简称四川消委会)、重庆市消费者权益保护委员会(以下简称重庆消委会)联合开展了盲盒App消费专项调查，通过网络问卷调查和体验式调查相结合方式，重点调查信息公开、商品质量、盲盒价格、物流配送、售后服务、消费行为等内容。

近日，川渝两地消委会联合召开盲盒App调查情况发布暨格式合同条款点评会，会上介绍调查情况并通报此次调查发现的7大问题，点评了盲盒App存在的不公平合同格式条款。

10款App均存在问题

大家为什么热衷下载盲盒App？在盲盒App购物遭遇过哪些问题？此次网络问卷调查中，超过四分之三的被调查者反映在盲盒App购买商品存在质量问题。体验式调查共选取10款盲盒App作为调查对象。

会上，四川消委会秘书长莫莉通报了此次调查发现的7大问题。

信息公示不完整，侵犯消费者知情权。调查发现，10款盲盒App中仅元气部落App公示了经营证照信息，其余均未履行经营证照公示义务。同时，8款App存在盲盒内商品条码、质检标识、厂家来源等信息缺失问题，商品信息公示不完全。

玩法“套路”，侵犯消费者公平交易权。有7款App规定退盒扣除实际支付盲盒价格10%-40%作为违约金或手续费。大部分盲盒App退款不支持退回到原支付账户，均以平台虚拟货币方式替代退款，且平台虚拟货币不支持提现。

商品质价不符，“稳赚”实为假象。10款盲盒App公示的价格基本为开盒价低于盒内商品价，但通过比价分析发现，各盲盒App商品标价普遍高于其他电商平台同类商品。

售后服务障碍多，商家怠于履行质量担保义务。10款盲盒App均表示不支持7天无理由退换货。消费者因质量问题申请退货举步维艰。

经营者法律意识淡薄，格式合同屡现“霸王条款”。10款盲盒App用户协议和隐私条款内容约定不清楚，条理不清晰，存在限制消费者权利或者免除经营者责任的条款。

发送不安全网页链接，存在泄露个人信息隐患。10款盲盒App在登录平台时需使用手机号或获取微信、QQ第三方账号的授权进行平台注册使用，暂未发现有强制性收集非必要个人信息情况，但存在链接第三方不安全网页的情况，存在个人信息泄露隐患。

盲盒App未成年人保护机制流于形式。10款盲盒App在用户协议中说明未成年人应在监护人的监督下使用，但缺少需征得家长同意的功能设置，缺乏有效的未成年人识别机制。

不公平条款涉侵权

购买失败金额不能退回原支付账户？虚拟货币不可提现？会上，重庆消委会秘书长谷丹点评了存在的不公平合同格式条款并发表消委观点。

排除消费者退换货的合法权利。有App用户协议规定：原厂瑕疵、暴力快递等均不属于售后范围。

对此，川渝两地消委会认为：盲盒商品不符合质量要求时，消费者有权要求盲盒App经营者退换货，经营者不得以格式条款将风险转移给消费者承担。

侵犯消费者选择权和公平交易权。多款盲盒App用户协议规定：消费者使用微信或支付宝支付，购买失败时，返还金额不支持退回原支付账户，且不接受任何疑义。

对此，川渝两地消委会认为：此类规定实际是变相强迫消费者购买其商品，强制消费者与盲盒App经营者交易，涉嫌违反消费者权益保护法相关规定，侵犯了消费者选择权与公平交易权。

经营者单方随时修改服务条款。多款盲盒App用户协议规定：用户协议可由平台经营者随时更新，更新后的协议条款自动对继续使用平台或已注册的用户产生法律约束力，平台经营者不再另行通知。

对此，川渝两地消委会认为：盲盒App经营者修改用户协议、交易规则应在平台首页显著位置公开征求意见，并在实施前7日提前公示修改内容。未履行上述义务之前，擅自更改的用户协议对消费者无约束力。

经营者享有最终解释权。多款盲盒App用户协议规定：用户使用的平台虚拟货币能够购买的平台商品及服务的种类与购买价格由平台全权决定和解释。

对此，川渝两地消委会认为：根据《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定（一）》第一条第三项规定，盲盒App用户协议内关于“经营者享有全权决定和解释”的条款无效。

免除经营者网络数据安全责任。多款盲盒App用户协议规定：对提供的其他互联网站点或资源链接不予负责，风险由用户自行承担。对此，川渝两地消委会认为：该条款减轻了经营者责任，加重了消费者责任，应当认定为无效条款。

严厉打击借“盲”乱象

针对此次调查发现的问题，川渝两地消委会发布了相关建议。

制定盲盒平台公示清单，规范信息公示。公示合法经营证照信息，详细说明抽盒机制、中奖概率及更新概率等，保证中奖概率的真实性，提供正品验证渠道。

发布盲盒格式合同范本，拒绝“霸王条款”。强化企业主体责任，在合同中公平合理设定消费者与经营者的权利义务。行政执法部门不定期开展针对“霸王条款”“合同陷阱”等专项整治，要加大查处力度，曝光一批典型案件。

立“公约”树“警示”，建立“防沉迷”机制。盲盒App实质上为用户提供的是一种游戏化购物活动，应制定相应的防沉迷机制，尤其是应加强未成年人保护，同步内设防沉迷设置和家长监护系统。

盲盒不“盲”规则，严厉打击借“盲”乱象。应加强对盲盒产品质量监管，加大对假冒伪劣产品的打击力度，严禁盲盒企业打着“盲”的旗号，出售假冒伪劣产品，侵犯消费者权益。

盲盒不“盲目”，指引盲盒商品合理定价。各盲盒App平台商品标价均有一定虚高，应进一步规范盲盒价格体系，明码标价、合理定价，相关部门应加大不法行为的打击力度。

“免退金牌”不免责，提高售后服务质量。不少盲盒App其实是套着盲盒“外衣”的电商平台，以此规避电商义务。应加强对这种乱象的整治，盲盒企业应积极履行售后服务责任。

积极引导盲盒消费者，树立健康消费观。过度沉迷不仅会带来较大的经济负担，还

会带来心理压力和生活压力。要积极倡导消费者树立健康向上的消费观念，理性消费，量力而行。

加强盲盒行业自律，促进公平消费。盲盒App平台应当强化经营者主体责任，采取有效措施保护消费者的相关合法权益等，为消费者提供优质商品及服务。

针对此次调查发现的问题，四款盲盒App企业参会人员发表初步整改意见。根据会议要求，8月底前，被调查企业须提交详细的整改报告，川渝两地消委会将持续关注盲盒经济发展。

来源：法治日报