

盲盒不能“盲规则”

川渝消委联合发布盲盒 APP 消费调查报告

□本报记者 马工枚 文/图

“100% 必中”“19.9 得 iPhone13pro”……近年来,盲盒经济迅猛发展,“盲盒+”消费图景遍地开花,但在“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。

8 月 22 日,四川省保护消费者权益委员会、重庆市消费者权益保护委员会联合召开盲盒 APP 调查情况发布暨格式合同条款点评会。四川省消委秘书长莫莉发布了《盲盒 APP 消费调查报告》,重庆市消委会秘书长谷丹对盲盒 APP 不公平合同格式条款进行点评。四川省消委副秘书长肖勇主持会议。

今年上半年,川渝两地消委会联合开展盲盒 APP 消费专项调查。调查着重从信息公开、商品质量、盲盒价格、物流配送、售后服务、消费行为等方面展开,采用网络问卷调查和调查人员模拟消费者行为开展体验式调查两种方式进行。据莫莉介绍,网络问卷调查共获得有效问卷 1425 份,调查结果显示,86%的被调查者下载过盲盒 APP 并通过 APP 购买过产品,14%的被调查者下载过 APP 但未进行购物;超过三分之一的被调查者经过 5-10 次消费才购买到了心仪产品;25%的被调查者经过 10 次以上消费才购买到心仪产品;5%的被调查者甚至从未购买到过心仪产品。

同时,报告显示,被调查者盲盒

APP 消费后,还遇到了一些相关问题,主要包括商品质量、商品价格、退换货、盲盒消费特有的购买说明问题等。其中,超过 75%的被调查者反映在盲盒 APP 购买商品存在质量问题,或是“三无产品”(无生产日期、无质量合格证、无生产厂家),或是二次销售品(已拆盒产品),或是劣质、残次品,或是山寨、仿冒产品,或是临近保质期的产品、过期产品等。61%的被调查者反映,通过盲盒 APP 购买的商品价格高于市场价格。这与被调查者最初选择下载盲盒 APP 购物的初衷(价格实惠,能买到超值商品)相背离。80%的被调查者反映遭遇过退换货障碍,盲盒 APP 平台同意退换货/退款,但长时间未收到换货商品/退款的有 46%;商家否认质量问题拒绝退换的有 41%。

此外,购买说明方面,被调查者反映商品分布未说明的,占比为 40%;商品投放数量未说明、抽盒规则说明不清晰、隐藏款/中奖概率等未说明的,分别为 38%、38%、37%。值得一提的是,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。且部分商品存在劣质、二次销售等质量问题。

在体验式调查中,以市场占有率、累计下载量、川渝两地投诉量作



为综合遴选标准,共选取 10 款盲盒 APP 作为调查对象,共计完成体验调查有效样本 100 个。调查发现,盲盒 APP 存在 7 个问题。一是信息公示不完整,包括未履行经营证照公示义务、商品信息公示不完全等行为,侵犯了消费者的知情权;二是玩法“套路”,包括玩法规则制定不清晰、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等行为,侵犯了消费者的公平交易权;三是商品质价不符,“稳赚”实为假象;四是售后服务障碍多,商家急于履行质量担保义务;五是经营者法律意识淡薄,格式合同屡现“霸王条款”;六是发送不安全网页链接,存在泄露个人信息隐患;七是未成年人保护机制流于形式。

谷丹对本次调查中发现的盲盒 APP 不公平合同格式条款侵害消费

者权益的五种具体情形进行点评,并解读了相关法律条款。包括排除消费者退换货的合法权利、侵犯消费者选择权和公平交易权、经营者单方随时修改服务条款、经营者享有最终解释权、免除经营者网络数据安全责任等。

盲盒市场快速发展过程中伴生诸多问题和乱象,但盲盒不能“盲规则”,“盲盒经济”更不可盲目发展,结合本次调查情况,川渝两地消委会建议:一要制定盲盒平台公示清单,规范信息公示;二要发布盲盒格式合同范本,拒绝“霸王条款”;三要立“公约”树“警示”,建立“防沉迷”机制;四要盲盒不“盲”规则,严厉打击借“盲”乱象;五要盲盒不“盲目”,指引盲盒商品合理定价;六要提高售后服务质量;七要积极引导盲盒消费者,树立健康消费观;八要加强盲盒行业自律,促进公平消费。

守底线 查隐患 保安全

四川崇州市市场监管局

多举措筑牢高温季节食品安全防线

□张俊华 本报记者 高明山 文/图



当前正值高温季节,且已进入主汛期,为保障汛期食品安全,预防食源性疾病食品安全事故发生,8 月以来,崇州市市场监管局多措并举强化高温季节餐饮服务食品安全监管。

重宣传 强意识

以“食品安全宣传周”为契机,会同属地镇(街道),积极开展食品相关知识及法律法规宣传,对大中型餐饮单位、企事业单位食堂进行约谈,提高经营者食品安全责任意识,营造食品安全社会共治的良好氛围;发布《汛期食品安全风险提示》《预防野生菌、野菜、野果中毒的风险提示》,及时科普食品安全

和食物中毒预防等知识,提高群众自我保护能力;采取“进餐饮店、进超市、进网络”等方式,宣传饮酒对未成年人造成的危害以及向未成年人销售酒的法律风险。截至目前,进企业、进餐厅宣传 3625 家,发放宣传单 5025 份,发布网络宣传信息 298 条。

强监管 除隐患

以食品安全“守底线、查隐患、

保安全”专项治理行动为抓手,科所联动,对捷普等大型企业及周边餐饮服务单位进行食品安全专项检查;针对夏季食品保质期短、易腐败变质的特点,突出对肉制品、乳制品、冷藏冷冻食品、饮料、餐饮单位制售的凉菜、卤菜等时令性食品的检查;严控餐饮单位加工制作、清洗消毒、食品留样等重点环节,严查超范围制售凉菜、裱花蛋糕等违法行为,要求必须按照食品安全操作规范要求制作和加工食品。截至目前,出动检查人员 232 人次、检查餐饮单位 1031 家次、企事业单位食堂 35 家次,现场发现食品安全问题或隐患 19 处,均现场责令整改。

下一步,崇州市市场监管局将进一步履职尽责,全力做好高温季节及汛期食品安全监管工作,严格落实“四个最严”要求,严格执行 24 小时应急值守制度,严打食品安全违法行为,为保障全市食品安全的坚实后盾。

四川德阳市罗江区市场监管局

当好食品安全的“守护神”



□黄银 本报记者 高明山 李鹏飞 文/图

炎炎夏日,连日来,四川德阳市罗江区市场、学校以及车站周边出现“一抹蓝”,是身穿“市监蓝”的罗江区市场监管局执法人员在守护大家的食品安全。

执法人员对市场、学校以及车站等重点区域周边食品经营户开展专项整治行动,对食品经营“证照”、食品的保质期、警示标语张贴、校园周边销售“五毛”食品等情况进行详细查看,严查销售假冒伪劣、过期变质及无证照经营等违法行为。发现个别商户存在过期食品

未清理、健康证过期、未张贴“禁止向未成年人出售烟酒”标识等问题,已督促经营户现场整改,立即办理相关证件,建立风险台账,“回头看”逐一销号,并嘱托食品生产经营单位负责人要严格落实食品安全问题自查。

据悉,下一步,罗江区市场监管局将严格落实“守查保”的各项工作要求,严监管压责任,全覆盖排查整治,全方位发动宣传,消除各项食品安全隐患,防范化解食品安全风险,积极当好食品安全的“守护神”。



□本报记者 马工枚

汽车故障有三包,但由于 4S 店原因导致错过三包期限,该消费者自费修理吗?近日,记者从四川省保护消费者权益委员会了解到一起这样的消费案例。

2017 年 8 月 30 日,四川省内江市东兴区消费者李先生在内江某 4S 店购买了一辆价值 107999 元的某品牌 SUV 汽车。李先生在使用一段时间后出现了踩刹车偶尔熄火故障,2019 年 2 月 2 日,4S 店为李先生更换了电瓶,但故障依然存在。4S 店未检查出汽车偶尔熄火的根本原因,随后在将近两年时间里,因同样的问题在该 4S 店维修了二十多次也没有查出原因。2021 年 2 月 3 日,李某通过咨询其他汽车修理师,才得知是汽车变速箱问题造成的发动机偶尔熄火现象,他再次将车子送到该 4S 店进行检查,修理人员才认可可是变速箱故障,但告知他已过了三包期限,要自费修理。李先生认为踩刹车熄火故障在三包期内一直未修好,是该 4S 店没有找出故障原因导致的超过了三包期,且生产厂家也没有派技术人员来查找原因,无论是 4S 店还是生产厂家都负有不可推卸的责任,应由 4S 店或厂家来承担维修费用。双方多次沟通无果,无奈之下,李先生于 2021 年 3 月 11 日到内江市保护消费者权益委员会投诉,要求帮忙协调免费维修。

内江市保护消费者权益委员会接到投诉后,高度重视,立即派人乘坐李某的汽车进行现场检测,但未出现踩刹车熄火现象,无法认定事实,这给调解增加了难度。随后,消委工作人员分别向双方了解情况,双方争议的焦点是变速箱是否存在缺陷,以及是否因 4S 店未及时修好导致超过三包期。消委工作人员又通过对消费者与商家的微信聊天记录、行车记录仪等相关证据进行核实,最终确认了该车变速箱故障是在三包期限内,于是消委人员立即向该 4S 店说明调查的情况,但该店负责人又以此是上一个老板卖的为由,拒绝承担维修费用,称只有厂家同意才能免费更换变速箱。工作人员又多次与厂家售后负责人沟通,同时宣讲了《中华人民共和国消费者权益保护法》《家用汽车产品修理更换退货责任规定》等相关法规,并指出 4S 店没有做好维修义务,存在过失,应当承担相应责任,且消费者的诉求合情合理合法,理应免费更换。经两个月的沟通调解,最终于 2021 年 5 月 18 日该 4S 店才免费为李某更换了变速箱,通过环线试车连续踩刹车、间断踩刹车、停驶踩刹车等均未出现熄火现象,跟踪数据正常。

四川省保护消费者权益委员会表示,本案中,该品牌汽车变速箱存在缺陷问题,对消费者的人身、财产具有潜在的危险,依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定:“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、当事人约定的,或者要求经营者履行更换、修理等义务。”《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第二十一条规定:“在家用汽车产品三包有效期内,因产品质量问题修理时间累计超过 35 日的,或者因同一产品质量问题累计修理超过 5 次的,消费者可以凭三包凭证、购车发票,由销售者负责更换。”为此,该案商家应承担更换责任。

立查立改 织密安全生产防护网

德阳市市场监管局经开区分局开展 市场监管领域安全生产大排查大整治督查

□本报记者 高明山 李鹏飞 文/图



为深入贯彻落实德阳市安全生产会议精神,扎实推进经开区市场监管领域安全生产大排查大整治工作,近日,德阳市市场监管局经开区分局(以下简称:经开区分局)局长李光永带队,开展安全生产大排查大整治专项督查。

督查组先后对四川金蜀龙食品有限公司的有限空间、中国石油八角加油站加气站的燃气安全、四川娃娃娃农业开发有限公司的食品安全生产、经开区众城剑桥郡小区的特种设备安全进行了检查,发现一般安全隐患 4 处,并要求相关企业立即进行整改。

李光永强调,要全力推进安全生产大排查大整治专项行动,加大对重大风险、重点设

备、重要时段的监管,全力保障市场监管领域安全生产。企业要牢固树立安全生产意识,切实履行安全主体责任,克服麻痹思想、懈怠情绪,严防死守,坚决遏制重特大事故发生;食品企业要高度重视有限空间作业管理,在生产过程进行安全生产管控,及时排除安全风险;特种设备使用单位要加强夏季高温、汛期的设备巡查力度,开展安全隐患自查自纠,及时整改发现的安全隐患;燃气单位要加强作业人员现场管理,做好设备巡检工作;执法人员要严厉打击各类市场监管领域安全生产违法行为,切实保障“世界清洁能源装备大会”期间安全工作,为党的二十大胜利召开营造良好的社会环境。