



# 便宜的盲盒真能开出高端数码产品？

## 盲盒内产品质量问题调查

□ 本报记者 韩丹东

近年来,我国盲盒行业市场规模呈爆发式增长,无论是商场里的潮玩店铺,还是线上电商平台,盲盒都占据着显眼的位置,成为当下热门的消费品类之一。

然而,盲盒经济的快速发展也伴随着一些问题。《法治日报》记者近日梳理某第三方消费者投诉平台发现,据不完全统计,2024年有关盲盒的投诉超过2100条,投诉的问题主要集中在冒充其他品牌、以次充好,遇到问题商家不给解决等。

市场上有问题的盲盒产品是如何生产的?为何众多消费者遇到问题盲盒却难以维权?对此,记者近日展开调查。

### 冒充正品

随着《哪吒》电影的爆火,其联名款人物盲盒也一“盒”难求。但记者发现,除官方授权的店铺外,一些商家仍表示可以在自家购买到正品盲盒。有些商家承诺当天发货,有些则是预售,但保证一周内发货。

记者挑选了两家店铺销量过万的商家下单,他们售卖的《哪吒》系列盲盒外包装与某品牌正品没什么区别,商品的文字介绍和图片展示也一样,价格则分别是一件13.9元和一件69元。

13.9元一件的盲盒到手后,记者打开包装盒,立刻飘出一股难闻的味道,包装盒与市场上正售卖的盲盒不同。与商品图片介绍不一样的是,外包装打开后里面本应是6个独立的小盒子,而该商品打开后映入眼帘的是6个简易封口的透明塑料袋,从中可以清晰地看到里面的玩偶做工粗糙,有一个玩偶的眉毛甚至印到了眼睛下方。

69元一件的盲盒价格和线下门店价格一致。记者购买线下同款盲盒对比发现,虽然该盲盒较之前低价购买的盲盒更像正品,但和正品还是存在不小差距。比如该盲盒纸盒会更轻薄,盒内仅有玩偶主体和介绍卡,而线下门店购买的盲盒外包装较厚,摸上去有明显颗粒感,而且盒中还附带说明书和防潮袋。拿出玩偶对比后差别更明显,线上盲盒的玩偶做工粗糙,脱胶,散发着塑料味;线下盲盒的玩偶表面光滑无异味,无拼接痕迹。

某线下门店的工作人员表示,记者线上购买的两款盲盒都为仿品,官方正品外包装材质厚实,裁切整齐,粘贴牢固,封口处常有品牌密封贴或一次性开启设计,并且有完整、清晰的标识和防伪标签,可通过官方渠道进行查询验证。建议消费者通过线下门店或者正规官方渠道进行购买,避免上当受骗。

### 以次充好

“我在某平台购买盲盒,抽到物品标价为399元的电动剃须刀,但收到货后,我通过电商平台检索该商品,发现该电动剃须刀售价仅为59.99元。”来自河北的王先生告诉记者,他抽中的本是某大品牌的升级款剃须刀,到手后才发现,商家在盲盒中放的是该品牌普通款剃须刀。

天津的李先生也遇到了类似的问题。前不久,他通过电商平台购买了一款手办盲盒,到手后发现该盲盒包装简单,里面没有手办,只有一个钥匙链。钥匙链外包装只写着材质为“塑胶”,除此之外再无其他任何产品信息。

以次充好的盲盒产品在网上还有很多。记者在某电商平台上看到,有大量标注为“电子数码3C”的低价电子产品盲盒,记者随机选择了一家销量为1000+的店铺,其中有多



款式可供选择,从几元到几百元都有,最贵的盲盒商品“高端纯电数码超大箱”价格为466元。

尽管价格不一,商家却明确表示,便宜的盲盒也可能开出高端数码产品。

记者购买了该店铺标注为“电子数码三件套”的产品盲盒,到货后打开发现盲盒内有一部老年机、一个有线耳机以及一个老式充电器,加起来的价格远没有其售卖的盲盒价格高。并且三件物品并不能匹配使用,充电器不能给该手机充电,而该手机也不能匹配该耳机。

记者随后联系该商家,对方表示:“盲盒都是随机的,你可以再买一个,有很大机会抽中手机。”记者注意到,在消费者怀疑商家以次充好后,很多盲盒商家会以“概率”“运气”等理由推卸自身责任,并引导消费者再次购买,而这时,仍然有不少消费者选择相信,“再买一次也亏不了多少钱”。

除了电子产品盲盒,目前市场上销量较好的食品盲盒和衣服盲盒,也存在以次充好的问题。

天津的李英(化名)告诉记者,她买过不少食品盲盒,但基本是临期产品或者是没听过的牌子的食品,还不如原价去购买正常日期和常见品牌的食品。衣服盲盒更是买过一次就不想买了,“衣服已经脏了甚至发霉,一看就知道在仓库积压了很久”。

### 大量定制

大量有问题的盲盒产品是如何“诞生”的?

在某电商平台,记者以“盲盒批发”为关键词检索发现,有许多售卖定制盲盒的商家,盲盒按大小、材质等分不同价格,最便宜的一个不到一毛钱。有商家称,他们不仅能直接仿制大牌玩具盲盒,还能根据客户提供的样图制作盲盒。

如果不想定制,还可以直接购买现成的盲盒。一位售卖各种手办的商家告诉记者,如果要的多,他们的商品可以按斤售卖,一斤只要几元钱,再购买便宜的包装盒就能够制成盲盒,一个盲盒成本可能只有两三元,但定价10元还会有不少消费者购买。

线下同样有售卖仿制盲盒玩偶的商家。近日,在某综合商场内,记者看到有大量散装盲盒售卖,但有些上色不均匀,有些零部件缺失。

有店主表示,一些从外观上看上去足以以假乱真,做工好的仿品,很受盲盒商家的喜爱。以某品牌玩偶为例,散装售价8个25元,加上外包装后一个仿品盲盒就能卖25元,虽略低于正品售价,但利润可观。“如果对正品没有执念,散装是最合适的平替产品,你可以挑挑看。”

当记者询问这些盲盒在哪里生产时,该店主说,所谓产品大部分为个人工作室制作。

根据相关线索,记者联系到一家可制作盲盒的工作室。该工作室的工作人员表示,他们可以定制知名品牌的盲盒,但是不能一比一还原,要对其中细节进行改动,这样就能避免版权纠纷。

### 维权困难

记者在调查中注意到,尽管盲盒产品存在不少问题,但消费者维权成功的事例并不多。

在某电商平台上,一位售卖衣服盲盒的商家店铺好评率极高,她向记者透露自己“成功”的秘诀:“我和很多商家一样,都是把盲盒销售当成清库存的工具,但我会让盲盒有概率‘物有所值’,只在进价基础上提高一点售价,有时还会让利,并且坚决不发有明显质量问题的衣服。”

该商家说,即使有消费者买到盲盒后不满意,也会因为盲盒“售出后不退不换”的规则“忍气吞声”,有些商家会利用此规则,让消费者投诉无门。

河北的杨先生平时喜欢购买各类盲盒,也遇到过不少盲盒问题,但多次成功维权,他表示,盲盒“盲”的只是消费者,往盲盒里放商品的商家是不“盲”的,想要维权就只能从商品宣传上入手,证明该盲盒货不对板。

“许多商家会在消费者投诉后迅速修改页面,商品页面截图是唯一能固定宣传内容的证据,还要注意的,盲盒到手后要用手机录屏整个拆盒过程,每个步骤都不能少。”杨先生说。

采访过程中,有不少消费者向记者反映,在购买盲盒后发现里面装的是已经下架的旧款商品,或是临近保质期的食品。这种行为不仅损害了消费者的利益,也破坏了盲盒市场的健康发展。

漫画/李晓军

# 平台应加强盲盒商家资质审核和产品监管

□ 本报记者 韩丹东

近年来,盲盒以其抽彩式的销售方式,广受消费者尤其年轻群体的追捧。随着“盲盒经济”的飞速发展,随之而来的虚假宣传、产品质量、抽奖机制不透明等问题,广受人们诟病。

当“未知惊喜”变成“确定陷阱”,消费者正当权益该如何依法保障?为此,《法治日报》记者采访了中国传媒大学文化产业管理学院法律系主任郑宁、北京德和衡(上海)律师事务所高级权益合伙人邢艺凡和北京市盈科律师事务所合伙人缙小丰。

记者:目前盲盒市场存在哪些乱象?

郑宁:盲盒通过“未知性”和“收集性”激发消费兴趣,但其快速发展的同时暴露了监管滞后问题。主要乱象包括:商品价值虚高(如廉价模型包装为高价盲盒)、诱导非理性消费(“隐藏款”“限量款”刺激冲动购买)、商品质量不达标(断裂、掉漆等)以及退换货困难。还有部分盲盒存在安全隐患,如零食盲盒未标注生产日期。

一些盲盒没有明确公示抽奖概率,或者说中奖概率很高实际情况并非如此,可能构成虚假宣传,误导消费者。例如,一些商家宣称“必中大奖”,但实际上中奖率很低。

邢艺凡:盲盒市场的一些乱象已经触碰到法律红线。比如商家提供的商品与宣传严重不符,

宣传盲盒内含高端手机,实际收到的却是模型机,货不对板,这严重违反消费者权益保护法。

记者:盲盒本来就不是必出“精品”,而是有一定概率,这也成了商家推卸责任常用的手段。如何界定盲盒销售中的欺诈行为?

缙小丰:商家故意隐瞒真实情况或虚假宣传,导致消费者基于错误认知作出购买决定,且遭受了实际损失(如支付了高于模型机价值的费用),就符合欺诈的构成要件。

举例来说,若商家在宣传中明确表示“必中手机”或暗示消费者有机会获得真机,但实际上交付的均为模型机,且未对模型机的真实情况予以充分说明,这种行为可能构成消费者权益保护法所规定的欺诈行为。可以认定欺诈的证据包括商家宣传材料、实际商品对比、交易凭证、沟通记录等。

记者:目前一些盲盒销售模式被质疑涉嫌变相赌博或虚假抽奖,您对此如何看待?

缙小丰:赌博以偶然性获利为核心,且存在“投入资金—获取财物”的射幸关系。若商家以“抽真机”为噱头,实际交付模型机,其本质是通过虚假承诺诱导购买商品,消费者支付的对价(盲盒价格)与获得的商品(模型机)之间仍存在明确的“商品交易”属性,可能构成虚假宣传或欺诈,不符合赌博中“资金直接换取不确定收益”的特征。但若商家通过设计“资金—

积分—提现”闭环或虚构无实际价值的奖品,则可能触及赌博风险。

如果宣传“必中手机”但盲盒里却只有模型机,则涉嫌违反反不正当竞争法和消费者权益保护法。商家通过虚假宣传诱导消费者购买,消费者基于对“必中手机”的期待而支付费用,却未获得宣传中所承诺的商品,属于虚假有奖销售行为。

记者:若商家售卖问题盲盒,平台是否也要承担责任?

邢艺凡:依据电子商务法,平台需履行审核义务(核验商家资质、商品合法性)和监管义务(处理投诉、抽检商品)。若平台明知商家售假或欺诈却未采取措施,需承担连带责任;若商家跑路且平台未尽审核义务,消费者可要求平台先行赔付。反之,若平台已尽义务且能提供商家信息,消费者需自行追偿。

消费者应当留存证据,保存商品页面截图、支付记录、沟通记录(如客服承诺),必要时录制拆盒过程视频,保留商品实物及鉴定报告。应当选择正规平台,优先选择提供售后保障的商家,消费前查看商家资质和用户评价,避免选择无证或信誉不佳的店铺。同时,应坚持理性消费,警惕“保底”“必中”“限量”等诱导性话术,结合自身经济能力消费,避免盲目跟风 and 过度投入。

如合法权益受到侵犯,应当及时维权,及时与商家协商解决,当协商无果时,通过12315等渠道进行举报,或向法院起诉维护自身权益。

记者:从平台治理角度而言,如何解决市场中的盲盒乱象?

郑宁:目前电商平台对盲盒商家的审核机制存在缺陷。资质审查不严,平台仅要求商家提供营业执照,未对商品来源合法性进行核查,导致无资质或“空壳”商家入驻。商品信息的审核存在不足,商家常以“随机性”为由推卸责任,未对其夸大或虚假宣传进行处理。同时,概率公示存在不透明的情况,平台并未强制商家公示抽取概率,导致消费者难以验证其真实性。

对于平台而言,应主动要求商家提供商品合法来源证明、质量检测报告,杜绝盗版或“三无”产品。应该建立实名认证与信用评级制度,建立信用档案,公示违规记录。实行先行赔付制度,若商家拒绝退款,平台可从保证金中优先赔付消费者损失。

此外,平台需对入驻商家进行资质审核,对商品信息进行监督,平台作为监督的第一道门,应当通过审核机制将不法分子遏制在平台外,一方面可以加强对商家资质的审核,另一方面可利用大数据和人工智能技术,监测商家行为,及时发现和处理违规行为。

□ 本报记者 徐伟伦  
□ 本报通讯员 孙 燕 何宛璐

延续千年的非遗打铁花腾空而起,千架无人机划破夜空……今年春节假期,湖南省长沙市铜官窑景区年味十足,而在两年内,这里还是一片萧条,景区濒临倒闭。助力这家民营企业扭亏为盈的,是远在千里之外的北京破产法庭。

自2019年1月成立以来,北京破产法庭以市场化路径为企业纾困解难,通过司法救治程序引入投资超1500亿元,稳住近10万名职工的工作岗位。同时,北京破产法庭通过受理破产清算案件,盘活闲置土地、房产等优质资源,服务首都“减量发展”战略。

据了解,北京破产法庭充分发挥专业化审判优势,在全国率先推出《中小微企业快速重整工作办法(试行)》等多个规范指引,并通过构建重大破产案件审判机制,完善府院联动机制等打破制约破产程序质效瓶颈,推动实现破产案件政治效果、社会效果、法律效果的有机统一,以首创精神服务首都发展大局。

### 创新机制维护运营价值

北京破产法庭于2019年在北京市第一中级人民法院成立,截至目前,已审结破产和强制清算案件9000余件,其中超三成适用快审程序,为110余家企业提供重整、和解司法救治。

作为上市公司的新华联文化旅游发展股份有限公司(以下简称新华联公司)就是受益者之一。此前,受过度融资等因素影响,新华联公司面临债务危机及退市风险,向北京破产法庭申请破产重整。

难题随之而来——对同样陷入困境的长沙市新华联铜官窑公司(新华联公司核心下属公司),管还是不管?若两地法院分别管辖,协调成本高,耗时长。为实现最好效果,最高人民法院确定由北京破产法庭集中管辖。

在新华联公司破产重整案中,北京破产法庭推动适用“预重整”机制,主动前移司法挽救关口,指定临时管理人压茬推进各项工作。为企业引入投资近20亿元,重整计划执行仅用时14天,极大提升了上市企业的挽救实效,助其成功“摘星脱帽”,千余名职工保住工作,铜官窑景区重获生机。

“预重整”只是创新举措之一。在北京破产法庭审理的北方方正集团等5家公司合并重整案中,法庭适用“新老划断机制”,以保留资产设立新华方正集团承接业务和职工就业,以待处置资产设立信托计划补充清偿分配,一揽子化解债务风险,先后引入投资700余万元,化解债务2600余万元,帮助400余家企业持续经营,稳住3.5万名职工的工作岗位。

面对大型企业破产重整,北京破产法庭不断创新机制,填补规则空白,逐步构建起全局性谋划、整体性推进的重大破产案件审判机制,同时健全破产清算中的整体出售机制,保障企业销售网络、资质、人才等无形资产稳定交接,最大限度维护企业的运营价值。

### 府院联动厚植发展沃土

“拿到房产证,我们今年总算能在属于自己的房子里踏实过个春节了,感谢法院和政府各部门的工作人员。”今年1月24日,北京市西山上品湾项目正式开始第一批房产证发放工作,业主们拿到了期盼已久的“大红本”。

《法治日报》记者了解到,此前,该项目房产交付后不久,开发商陷入债务危机,建设土地及房产均被法院查封,业主上访逼宫无期。2024年9月,北京破产法庭裁定受理债权人对某地房产公司的破产清算申请。

取得房屋产权是购房业主的核心诉求,为此,北京破产法庭依法划定符合法律规定且具备办证条件的范围,并依靠府院联动机制,与北京市昌平区住建、税务等部门通力协作,凝聚办证合力。与此同时,合议庭第一时间选任管理人,快速召开第一次债权人会议形成有效决议,帮助业主们在农历新年前拿到产权“大红本”。

“破产案件府院联动机制是统筹解决办理破产外部问题,协同化解企业困境的关键途径。”北京一中院院长马强表示,依托府院联动机制,北京一中院和相关部门已逐步建立起大要案协调机制,疑难个案会商机制,上市公司重整核查机制等多项联动机制。

近年来,北京破产法庭先后与中国证券监督管理委员会围绕境上市公司的挽救路径深入研讨,助力多家上市公司实现“摘星脱帽”,保障逾30万名中小股民的投资收益;与北京市司法局及破产管理人协会就加强对管理人履职的监督和指导定期碰头,确保改革政策执行落实;向北京市发展改革委企业退出办定期通报各类破产案件审理数据以及破产案件疑难待解决问题,实现信息共享……截至目前,北京破产法庭共计参与府院联动逾百次,不断提升府院联动的广度深度,厚植企业发展沃土。

### 靶向施策破解发展困境

中小微企业的经济形态多样,是我国经济韧性的保障。针对中小微企业抗风险能力不足、“轻资产”运营以及所有权与经营权合一等特点,北京破产法庭出台了全国首个专门规定中小微企业重整的规范《中小微企业快速重整工作办法(试行)》(以下简称《试行办法》),简化流程和期限,增强企业及时申请重整积极性。

在北京安德医智科技有限公司破产重整案中,该公司因融资断档出现流动性危机,核心科研项目受阻,科研队伍面临解散。法庭依据《试行办法》,快速开启救治通道,指导管理人引入公益债投资,将资金用于科研项目、合同履行和职工工资清偿,延续核心科研项目,维护了科研团队稳定。

为破解公司因多轮融资导致的决策困境,法庭以股权调整为突破口,引入新股东并重新制定章程,调整公司利益格局,破解“一票否决”优先权引发的治理难题。同时,根据企业家是企业核心软实力的特点,在公司实际控制人梁某承诺为企业服务不少于3年的前提下,创新应用“出资人权益保留规则”,调整出资人权益,为梁某的债权人有条件保留并适当增加股权,换取梁某个人连带债务免责,同步化解个人和企业债务。

就这样,北京破产法庭仅用三个多月的时间,即实现了该案重整计划的高票通过和裁定批准,为企业引入投资1.5亿元。

北京破产法庭庭长常浩说,法庭聚焦中小微企业的发展特点和具体关切,对专精特新等企业推定具有重整价值,通过精准识别、靶向施策,抓住司法挽救窗口期,助力企业破解发展困境,探索出适合中小微企业的重生之路。

据介绍,未来,北京破产法庭将以服务发展新质生产力和持续优化首都营商环境为目标,继续探索经营者债务一体化解机制,推动和实现各类矛盾实质性解决,进一步畅通市场主体救治和退出渠道,切实为首都高质量发展提供优质司法保障。

