

消费者亲历

轻信广告语

“新人首抽只要0.01元”

在杨琦的抖音里，收藏了两条关于“盲盒牛牛”的视频，均为@超神就是你的抖音账户发出，其内容显示，参与者均有机会抽出全新的平板、手机等数码产品。

“想想抖音平台也不会乱推送，就信了。”杨琦说，之所以轻信，与视频宣传语有关，称新人首抽只要0.01元，而且没有空包，开到什么就发什么，一件也发货。

冲着0.01元的“新人首抽”，杨琦顺着视频下方的链接点了进去，下载并注册了盲盒牛牛APP。

抽了还想抽

“想开出一部苹果手机”

杨琦介绍，实际上，若想享受这项“特别福利”，需购买价值198.01元的“新人必买盲盒”套餐，其中包括3次开盒机会，该福利仅代表享受其中一次价值0.01元的开盒优惠。

此次“冲动消费”过程没有超过10分钟，在对盲盒玩法一知半解的情况下，杨琦稀里糊涂支付了300余元。几次盲抽过程中，她分别抽出捷博家用桌面小型迷你静音加湿器一部、NERF酸奶机ZCW-S09一台、双环悬浮车载香薰一个以及一款名为高档三合一的电动剃须刀智能LED6000。

“抽了还想抽，抱着一种侥幸心理，我想开出一部苹果手机。”杨琦说。

抽完就后悔

“发货还需自行支付运费”

“抽完就后悔了！”杨琦打开淘宝APP，并根据盲抽物品的品牌名称，当着重庆晚报记者的面逐一查看相关网售价。根据2月18日的查询结果，她所获得的加湿器每部38元，酸奶机每台28元，双环悬浮车载香薰最低价低至每个5.9元，而那款智能电动剃须刀券后也仅需27.6元……

“更扎心的是，发货还需自行支付运费！”杨琦气愤地说。

记者调查

“100%中奖”迷人眼

重庆晚报记者在相关公示信息中查看到，盲盒牛牛APP开发者为江西君德信息科技有限公司。

重庆晚报记者安装进入后，第一感觉是宣传语真有些迷人眼。“必出”“必中”“必买”之类的绝对词几乎出现在每个抽奖页面；“100%中奖”“一发超神”“天天有惊喜 超神就是你”等宣传语出现在页面醒目位置。而开盒信息每隔几秒就会更新，“恭喜柠乐获得迪奥乳霜”“恭喜牛牛10039获得西门子冰箱”“恭喜物是人非获得小天鹅直排式滚筒洗衣机”等信息相继滚动在屏幕上。

奖品价值未达保底价

据重庆晚报记者观察，该APP推出的惊喜盲盒主要分为新人必买盲盒、低价好物尝鲜、买1送1盲盒、华为盲盒（保底欧皇）、小米·OPPO·VIVO盲盒、（仅限周一）买一送一几大类。无论选择哪一类，开盒页面上均标注“100%保底必中”。此外，页面显示这些奖品价值区间保底在69元-9299元。此外，在首页弹出的宣传内容中，可见“最高可开出价值39999顶级好物”的“噱头”提示。结合杨琦所获奖品的淘宝价作对比，似乎每一件奖品价值，均未达到该APP承诺的69元保底价。

不提供退款和售后服务

在该APP好物池展示页面中，不少知名品牌的手机、笔记本电脑、变速山地车、跑步机等奖品均陈列其中。

既然杨琦不满意自己的开盒结果，那么商品可退吗？重庆晚报记者翻看了软件订单页，并没有找到退款和售后服务相关选项。

咨询人工客服是否可享受退货服务，“客服06”的回复是“亲亲，我们这边是盲盒的玩法哈，不是购物平台呢”。

另外，该APP界面不允许截屏，难免令消费者猜测是否另有隐情。



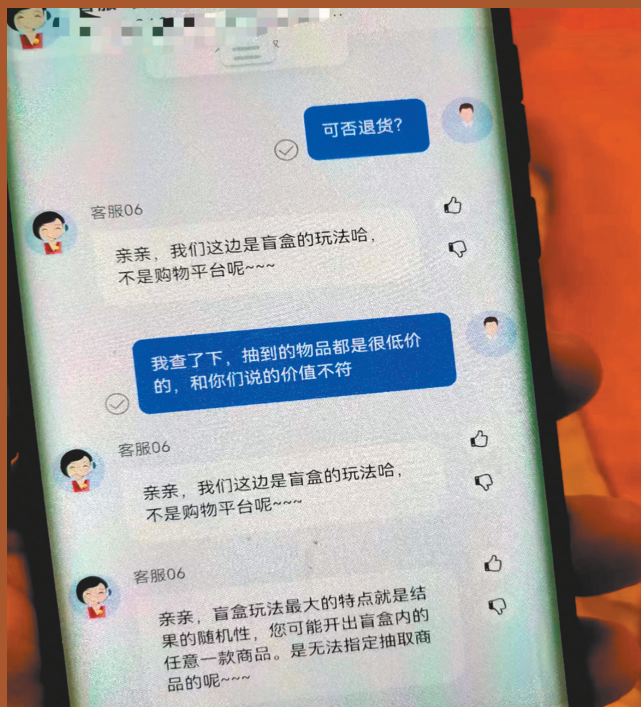
软件首页的提示抓眼球

首抽0.01元最高开出39999顶级好物

“盲盒牛牛”

真的牛

“天上会有掉馅饼的好事吗？反正在我身上没发生。”说这番话的杨琦是重庆晚报的“90后”粉丝，2月18日下午，她懊悔地告诉重庆晚报记者，今年春节期间，她做了一件“傻事”，花了几百元吃了一个大亏。而这一切，与一款名为“盲盒牛牛”的线上盲盒软件有关。



客服回避回答是否可退货的问题

多知道点

专家：

消费者的知情权应得到保护

根据该消费者所述，巴南区消委会秘书长姜杨认为，盲盒经营者并未清晰告知其盲盒商品的基本必要信息，消费者的知情权应当得到保护。按照《盲盒经营行为规范指引（试行）》，盲盒经营者应当将商品名称、商品种类、商品样式、抽取规则、商品分布、限量商品投放数量、抽取概率、商品价值范围等关键信息以显著方式对外公示，保证消费者在购买前知晓。另盲盒经营者应当按照法律法规规定，通过产品标签、消费提示等方式充分告知消费者盲盒商品的产地、生产者、执行标准、性能、规格、成分、生产日期、有效期限、使用存储条件、“三包”条款等关系商品质量的基本必要信息，并且标注的信息应当真实、准确。

律师：

盲盒不应与非盲盒商品价格差距过大

北京德恒（重庆）律师事务所律师袁乐认为，根据《盲盒经营行为规范指引（试行）》规定，盲盒经营者应当根据生产经营成本和市场供求状况合理确定盲盒价格；通过盲盒形式销售的，同一套系商品或服务的成本差距不应过大，也不应与非盲盒销售商品价格差距过大。消费者遭遇侵权后应及时整理好维权证据，通过向销售平台要求售后服务、拨打12315投诉电话或向所在地市场监督管理部门投诉等方式进行维权。当然，也可以依法向人民法院提起诉讼保护自己的合法权益。

此外，袁乐表示，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条规定，盲盒经营者入驻抖音平台后，平台在得知盲盒经营者利用其平台侵害消费者权益的情况下，未采取必要措施，应当依法与盲盒经营者承担连带责任。

新闻链接

专家呼吁盲盒经营应设准入制

重庆晚报记者查询到，近年来，有关盲盒销售套路的报道屡见不鲜，“盲盒星球”“元气部落”“盯潮”“潮玩”“元气魔盒”等盲盒经营者均被相关部门约谈。在长江日报曾刊登的《59元抽苹果手机？元气魔盒销售套路多！》报道中，中南财经政法大学国家治理学院徐凯博士提到，盲盒经营乱象很大程度上源于盲盒经营活动缺乏专门的规范指引。他呼吁针对盲盒消费市场存在虚假广告泛滥、盲盒内产品质量参差不齐、消费者维权难等现实难题，相关部门应当对盲盒经营主体实行严格的准入制度，加大对商家存在的虚假宣传、销售不合格产品等不法行为惩处力度。

（部分受访者为化名）

重庆晚报—厢遇记者 李琅 柏雨欣 受访者供图

晚报 陪你走

如果你遇到

霸王条款、价格刺客、装修问题、保险不理赔、新车变二手车、缺斤少两、消费欺诈、食品安全、网购猫腻等消费维权问题。

我们将做到

深入调查并客观报道，同时还将邀请资深律师，为消费者解疑答惑。



扫码报料

（注意：请提供300字左右的情况说明，并留下手机号、微信号等联系方式，便于沟通。）