

编者按:中国社会科学院数据显示,2015年我国潮玩产业规模达63亿元,到2021年我国潮玩行业市场规模已超过350亿元,但在潮玩消费快速发展的同时,虚假宣传、质量参差不齐、安全隐患等问题也随之出现。《盲盒经营行为规范指引(试行)》的落地,将进一步规范国内的潮玩经营行为,引导经营者诚信守法经营,推动新业态、新模式健康发展。

报告显示上半年潮玩消费中虚假宣传问题较为突出

随着年轻人“悦己”消费需求的快速兴起,潮玩市场规模持续扩大,各种融入艺术、设计、潮流、绘画、雕塑等多元元素理念的玩具备受消费者青睐。日前,记者从北京阳光消费大数据研究院、对外经济贸易大学消费者保护法研究中心、北京工商大学新商经研究院及消费者网共同发布的《潮玩消费维权舆情分析报告(2023)》(以下简称《报告》)了解到,潮玩消费主要存在虚假宣传、产品售后、产品质量、未成年销售、社会价值导向、价格虚高、产品版权等问题。

□ 本报记者 王 汶/文 闫 利/摄

虚假宣传占比最高



《报告》显示,2023年上半年潮玩消费维权舆情分类主要集中在虚假宣传、产品售后、产品质量、未成年销售、社会价值导向、价格虚高、产品版权等方面。其中,虚假宣传占比最多,占比为31.78%;其次为产品售后,占比达到21.63%。

记者注意到,产品质量和产品版权方面的问题同样值得关注,分别占比13.72%和13.64%。一些潮玩产品存在侵权问题,如未经授权の版权、商标等,引发了知识产权方面的纠纷和舆论维权影响。此外,部分BJD(球形关节人偶)娃圈在妆造方面存在不少侵权问题,一些

潮玩产品还存在质量问题,如易碎、破损、缺件等,导致消费者的不满和投诉。材料使用是否安全健康也是消费者讨论的热点话题之一。

值得注意的还有社会价值导向类问题。这类问题主要集中在部分潮玩产品存在过度消费导向,从而造成资源浪费等问题。

《报告》显示,未成年销售问题占比5.57%。记者注意到,6月15日,市场监管总局印发《盲盒经营行为规范指引(试行)》,其中第二十三条明确规定,盲盒经营者不得向未满8周岁未成年人销售盲盒。但无论新规出台前还是新规出台后,未成年销售维权舆情均有发生。维权焦点集中在未成年人在家长不知情的下在手机上下单消费,平台以举证不达要求为由不予退款。消费者在维权时,平台往往让家长不仅提供未成人人出生证明,还需提供未成人人下单过程的视频录像,致使家长退款之路被困在举证步骤。

“对于未成年人来说,自身缺少辨识和自控,盲盒消费十分容易失去理性,平台商家设计的小程序除了赚钱,没有任何对未成年人的提醒和监管,发现异常消费后亦无任何措施。”有家长如此抱怨道。

在潮玩消费不断发展的当下,由于营销方向不当、消费者粘性不够、整体监管有待完善等诸多方面未能及时紧跟市场进一步拓展,从而导致各种问题和市场乱象频频出现。

那么,潮玩行业该如何破局呢?《报告》建议,首先,商家提高行业自觉度,规范经营,严抓潮玩商品从生产到流通的各个环节,严格把控产品质量,确保产品符合国家相关标准和规定。此外,要制定严格的生产标准和流程,建立完善的质量管理体系,加强原材料采购和检验,以及对成品进行严格的质量检测和抽检,及时处理不合格的产品,避免其流入市场,损害消费者正当利益。商家应提高产品信息透明度,让消费者了解潮玩产品的用料成分、制作工艺、零件及潜在风险、抽取概率等信息,并在产品包装上进行明晰标注,或者在线上通过官方网站等社交平台的显眼位置进行公示,让消费者能够更

加全面地了解商品信息、销售规则,保障消费者知情权和自由选择权。

同时,商家要加强售后服务范围,及时处理消费者反映的产品质量、产品运营、人员服务等问题,给予消费者合理的赔偿和解决方案,并根据当下的消费环境和消费趋势建立完善的售后服务体系,提供多种联系方式。尤其是在面临对未成年销售问题处理时,应及时回应家长的疑问和投诉,降低退货退款门槛,依法执行网购七日无理由退货规定,提高消费争议解决效率,并探索通过多种方式加强售前对未成年人的提示提醒措施,完善未成年保护机制。商家要加强监管和自律,遵守相关法律法规和行业规范。公司内部应该加强监管,对于违规行为进行自查自

问题亟须整改,包括盲盒类商品名称、种类、样式未进行公示;盲盒类商品抽取规则、商品分布未进行公示;部分盲盒类机器限量商品投放数量、抽取概率、商品价值范围未进行公示;未通过产品标签、消费提示等方式充分告知消费者盲盒商品的名称、产地、生产者、执行标准、性能、规格、成分、生产日期、有效期限、使用储存条件、安全警示、“三



盲盒类产品投诉最多

记者了解到,此次舆情报告中的潮玩包含了盲盒、手办和BJD人偶等品类。其中,盲盒类维权舆情占比过半,达到66.47%。其次是手办类,问题主要集中在关注手办产业版权方面。此外,BJD球形关节人偶的维权舆情主要集中在产品版权问题。

2022年中国玩具和婴童用品协会发布的数据显示,盲盒TOP10(前10大)品牌集中度最高,接近80%,手办TOP10品牌集中度约为60%,品牌头部效应明显。而BJD人偶、艺术玩具、拼



潮玩市场亟待多方共治

玩市场中保持清醒。此外,消费者要树立正确的消费观念,让理性消费成为潮玩消费的主旋律。社交和自我愉悦是消费者购买潮玩的主要动机,但消费者不应盲目追求时尚和品牌,不与他人攀比,适度消费,避免轻信商家珍藏、稀有、限量等噱头的营销话术。

此外,监管部门要恪尽职守,维护市场健康秩序。随着潮玩市场的不断扩大,一些商家为了追求利润,开始采用不正当手段,如降低产品质量、虚假宣传、夸大商品价值、操纵中奖率等,给消费者带来了 many 不良影响。因此,监管部门应该采取一定措施来应对潮玩商家良莠不齐的问题。依据最新颁布的《盲盒经营行为规范指引(试行)》,建议多部门联合执法,加大对盲盒等潮玩商家的检查和处罚力度,尽快处理消费者的投诉和举报,进一步规范国内的潮玩经营行为,引导经营者诚信守法经营,推动新业态、新模式健康发展。

对于商家在对未成年人的盲盒销售中应注意的问题,赵占领认为,“商家在销售盲盒产品时要做到线上通过实名认证的方式来判断用户年龄,线

下通过查验身份证等方式来进行限制。盲盒的随机性容易导致未成年人沉迷,需进行相应限制。”他进一步指出,“家长遇到未成年孩子使用家长手机购买盲盒产品时,最主要是要进行举证,证明确实是未成年人在使用父母的手手机,因为民事诉讼法的基本取证规则就是,谁主张谁举证。”

浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任、研究员盘和林则认为,“家长在孩子自己下盘买东西方面是存在责任,毕竟家长是监护人,在维权的时候,要关注合理价格,如果为了几十上百块去维权,得不偿失,如果成千上万块,则有必要去维权。家长维权的目的不应该是占便宜。”

他进一步指出,“盲盒近几年热度下降,于是就伸手向未成年人市场,盲盒的火爆会让少部分未成年人沉迷,应该对未成年人可交易的金额给出具体规定,或者说,允许未成年人利用自己的支付工具进行小额支付,凡事疏比堵好。”

(北京商报)

声音

手办色彩丰富、造型各异,或许是不不少人“入坑”盲盒的理由之一。认真选购自己想买的款式,带着雀跃和期待的心情拆开,人们购买盲盒就是在购买自己喜欢的物件,为生活增添了许多乐趣,倘若拆到“隐藏款”“限定款”,更是锦上添花。既然是盲盒,能带给人们惊喜之余,也可能因不符合购买者的心理预期而令人感到失望。有部分人为了集齐一整套盲盒,不抽中想要的款式不罢休;二手交易平台上,热门款的价格水涨船高,售价与原定价相去千里;一些盲盒实物与宣传图不符,甚至质量有问题,让消费者花了钱却买到残次品……种种问题,折射出对盲盒监管的必要性。

盲盒对于消费者来说,是“萝卜白菜,各有所爱”。有人享受拆盒的乐趣,通过与朋友互换盲盒玩具来形成社交分享的新方式。也有人认为盲盒影响了透明消费的市场环境,给“三无”产品和质量较差的商品高价销售创造了“可乘之机”。事物具有两面性,大家的热爱与担忧都不无道理,但不能因盲盒出现的问题而否认其带给消费者的心理满足与乐趣,也不能对其出现的价格“狂飙”质量下降等乱象放任不管。近日,市场监管总局印发《盲盒经营行为规范指引(试行)》,为盲盒经营划出了红线。当前,从潮玩盲盒再到图书盲盒、美妆盲盒、生鲜盲盒等,名目之繁多令人应接不暇。但应当认识到,并非“万物皆禁止禁”,宠物盲盒这类涉及违法的盲盒销售行为就应当禁止和打击。此外,盲盒不能盲卖,经营者对盲盒内物品的商品价值、抽取概率等关键信息以显著方式对外公示,才能让消费者心中有数而不是依靠所谓的运气和手气,从而保障消费者正当权益。

很多时候,消费者对盲盒的喜爱与重复购买是因其IP所具有的价值。盲盒上各不相同的IP,在设计师的奇思妙想下从设计图纸变成了具体实物,在创意和文化的加持下让IP有了生命力,故宫盲盒的走红正是一个很好的例子。可见,盲盒还需回归到品质过关、内容取胜的正轨,而不是随意填充任何物品来糊弄消费者,使之变成一次内容买卖以致其口碑不断下滑。盲盒经营者也应赚钱有道,不联合“黄牛”等炒作盲盒价格,要让消费者买到物有所值的商品,携手共创清朗的经营环境。同时,消费者勿过犹不及,刹一刹“赌徒心理”,多一些理性消费。各方共同上好监管之“锁”,让盲盒成为点缀人们生活的“小确幸”。

(海口日报)

行业观察

线上渠道缺乏限制 未成年人如何远离“盲盒陷阱”

7月13日,记者调查发现,线上销售盲盒的部分商家缺乏对未成年人的提醒和监管以及实名认证等限制措施。即便是市场监管总局明确规定“盲盒经营者不得向未满8周岁未成年人销售盲盒”,未成年销售维权舆情时有发生。业内人士指出,“盲盒近几年开始伸手向未成年人市场,它的火爆和特性会让少部分未成年人沉迷,因此应该对未成年人的交易进行一定限制或对可交易的金额给出具体规定,凡事疏比堵好。”

记者在52TOYS微信小程序中看到,在抽盒机抽完盲盒后的支付页面有标注称,“未成年人消费者的一切消费行为必须经过监护人同意并在其陪同下进行”,但同时也标注了“盲盒类商品付款后即完成在线拆盒,不适用七日无理由退货,非质量问题不退不换”;在rolife若来天猫旗舰店中,一款盲盒产品的详情页面以及支付页面均没有针对未成年人的提醒和监管,但有明确提醒,“特别商品不支持7天无理由退换货”;而在一款名为“哈希盲盒”的APP中,支付界面有提示称“本平台禁止未成年消费”,且需要勾选“我已满18岁,已阅读并同意《用户协议》”,但并不需要进行实名认证。

北京嘉律律师事务所律师赵占领对此表示,“只是标注禁止未成年人购买,而不采取任何其他措施去识别用户的身份,那标注只是一句空话并无实际效力。”

收藏玩具品牌52TOYS相关负责人向记者坦言,如果是未成年人在线下门店购买的,只要不影响二次售卖,有店铺小票,家长就可以沟通退款,但如果是线上购买,无论是平台方还是商家都很难去辨别,所以需要根据实际情况来判断。

对于商家在对未成年人的盲盒销售中应注意的问题,赵占领认为,“商家在销售盲盒产品时要做到线上通过实名认证的方式来判断用户年龄,线



张钰格格 摄

下通过查验身份证等方式来进行限制。盲盒的随机性容易导致未成年人沉迷,需进行相应限制。”

他进一步指出,“家长遇到未成年孩子使用家长手机购买盲盒产品时,最主要是要进行举证,证明确实是未成年人在使用父母的手手机,因为民事诉讼法的基本取证规则就是,谁主张谁举证。”

浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任、研究员盘和林则认为,“家长在孩子自己下盘买东西方面是存在责任,毕竟家长是监护人,在维权的时候,要关注合理价格,如果为了几十上百块去维权,得不偿失,如果成千上万块,则有必要去维权。家长维权的目的不应该是占便宜。”

他进一步指出,“盲盒近几年热度下降,于是就伸手向未成年人市场,盲盒的火爆会让少部分未成年人沉迷,应该对未成年人可交易的金额给出具体规定,或者说,允许未成年人利用自己的支付工具进行小额支付,凡事疏比堵好。”

(北京商报)

丰台市场监管局之窗

丰台区市场监管局开展化妆品安全科普宣传活动

为强化化妆品法律法规宣传,加强行业自律,提升消费者化妆品安全合理使用认知水平,近日,丰台区市场监管局花乡街道组织开展化妆品安全科普宣传活动。一是针对辖区商户进行活动宣传。组织辖区内各化妆品经营企业、医疗美容机构相关单位到辖区国际企业、京客隆超市花乡店,参加以“安全用妆,携手‘童’行”为主题的宣传活动,利用商场商超电子屏、美容机构显示屏及张贴海报、发放宣传页等多种形式进行了化妆品安全科普宣传,普及化妆品安全使用知识,特别针对儿童化妆品科

公告栏

李亚明、韩玉梅、花艳:本院受理张源山诉你们民间借贷纠纷一案,现依法向你们公告送达起诉状副本、举证须知、举证通知书及开庭传票。自公告之日起经过30日即视为送达。提出答辩状和举证期限均为公告期满后的15日内,并定于举证期限满后的第3日上午9时30分(遇法定休假日顺延)在本院第二十七法庭开庭审理,逾期则依法缺席判决。

江苏省淮安市清江浦区人民法院 王文娟 法官:本院受理中国工商银行股份有限公司淮安城南支行诉你们金融借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达起诉状副本、举证须知、举证通知书及开庭传票。自公告之日起经过30日即视为送达。提出答辩状和举证期限均为公告期满后的15日内,并定于举证期限满后的第3日下午2时30分(遇法定休假日顺延)在本院第二十七法庭开庭审理,逾期则依法缺席判决。

江苏省淮安市清江浦区人民法院 姜昆:本院受理周成诉你们民间借贷纠纷一案,现依法向你们公告送达起诉状副本、举证须知、举证通知书及开庭传票。自公告之日起经过30日即视为送达。提出答辩状和举证期限均为公告期满后的15日内,并定于举证期限满后的第3日上午9时30分(遇法定休假日顺延)在本院第二十七法庭开庭审理,逾期则依法缺席判决。

江苏省淮安市清江浦区人民法院 丰红兵 法官:本院受理周成诉你们民间借贷纠纷一案,现依法向你们公告送达起诉状副本、举证须知、举证通知书及开庭传票。自公告之日起经过30日即视为送达。提出答辩状和举证期限均为公告期满后的15日内,并定于举证期限满后的第3日上午9时30分(遇法定休假日顺延)在本院第二十七法庭开庭审理,逾期则依法缺席判决。

江苏省淮安市清江浦区人民法院 陆云忠:本院受理江苏舜象文化传媒有限公司诉你们合同纠纷一案,现依法向你们公告送达起诉状副本、举证须知、举证通知书及开庭传票。自公告之日起经过30日即视为送达。提出答辩状和举证期限均为公告期满后的15日内,并定于举证期限满后的第3日上午9时30分(遇法定休假日顺延)在本院第十五法庭开庭审理,逾期则依法缺席判决。

江苏省淮安市清江浦区人民法院 施建梅:本院受理原告严开文诉你们淮安市和盛置业有限公司、江苏南通二建集团有限公司、上海睦家新型建材有限公司合同纠纷一案,现依法向你们公告送达起诉状副本、举证须知、举证通知书及开庭传票。现依法向你们公告送达(2023)苏0812民初4056号民事判决书。自公告之日起30日内来本院领取裁判文书,逾期则视为送达。如不服本院判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状上诉及副本,上诉于江苏省淮安市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

辽宁省海城市人民法院 陈肇:本院受理原告巴中农村商业银行股份有限公司通辽支行与被告李冬林、邓小悦“金融借款合同纠纷”一案,因你们下落不明,现依法向你们公告送达起诉状副本、举证通知书、廉政监督卡、诉讼须知、开庭传票等法律文书。自本公告发出之日起30日内即视为送达,提出答辩状的期限和举证期限均为公告期满后的第3日内,向本法院递交上诉状及副本,上诉于辽宁省高级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

四川省通江县人民法院 伍成发:本院受理原告巴中农村商业银行股份有限公司通辽支行与被告李冬林、邓小悦“金融借款合同纠纷”一案,因你们下落不明,现依法向你们公告送达起诉状副本、举证通知书、廉政监督卡、诉讼须知、开庭传票等法律文书。自本公告发出之日起30日内即视为送达,提出答辩状的期限和举证期限均为公告期满后的15日内。本案将于公告期满后第3日上午9时30分在本院第二审判法庭公开开庭审理,届时未到,本院将依法缺席审理。特此公告。

四川省通江县人民法院 侯林:本院受理原告巴中农村商业银行股份有限公司与被告侯林买卖合同纠纷一案已经审结,现依法向你们公告送达(2023)川0522民初2381号民事判决书。判决书送达之日起十日内,向本法院递交上诉状上诉及副本,上诉于四川省高级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河南省扶沟县人民法院 张翠琴:本院受理原告王传伟诉你们劳动争议纠纷一案,现依法向你们公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票、授权委托书等法律文书。自公告之日起30日内即视为送达。提出答辩状和举证的期限为公告期满后15日内,并向本院递交上诉状及副本,上诉于河南省中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河南省扶沟县人民法院 钟玉强:本院受理原告周均伟诉你们民间借贷纠纷一案,已依法按撤诉处理。现依法向你们送达本院(2023)豫1628民初3353号民事判决书。自公告之日起30日内,来本院领取民事判决书,逾期视为送达。如不服本院判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状上诉及副本,上诉于河南省周口市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

陕西省西安市新城区人民法院 王为兵:本院受理原告胡微微诉你们离婚纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2023)京0426民初1873号民事判决书。限你们自公告之日起30日内来本院316办公室领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本院判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状上诉及副本,上诉于邯郸市中级人民法院。逾期不上诉,本判决即发生法律效力。

河北省涉县人民法院 牛冬冬:本院受理原告刘宁诉你们离婚纠纷一案,已审理终结。现依法向你们公告送达(2023)冀0281民初1628号民事判决书。自公告之日起30日内,来本院领取民事判决书,逾期视为送达。如不服本院判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状上诉及副本,上诉于河北省沧州市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河南省鹤壁县人民法院 靳月昌、王娟:《中华人民共和国民事诉讼法》规定,因你们下落不明,本院已经受理,因你们下落不明,本院依法向你们送达本院(2023)豫0281民初1873号民事判决书。限你们自公告之日起30日内来本院316办公室领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本院判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状上诉及副本,上诉于鹤壁市中级人民法院。逾期不上诉,本判决即发生法律效力。

河南省鹤壁县人民法院 靳月昌、王娟:《中华人民共和国民事诉讼法》规定,因你们下落不明,本院已经受理,因你们下落不明,本院依法向你们送达本院(2023)豫0281民初1873号民事判决书。限你们自公告之日起30日内来本院316办公室领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本院判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状上诉及副本,上诉于鹤壁市中级人民法院。逾期不上诉,本判决即发生法律效力。

河南省鹤壁县人民法院 靳月昌、王娟:《中华人民共和国民事诉讼法》规定,因你们下落不明,本院已经受理,因你们下落不明,本院依法向你们送达本院(2023)豫0281民初1873号民事判决书。限你们自公告之日起30日内来本院316办公室领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本院判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状上诉及副本,上诉于鹤壁市中级人民法院。逾期不上诉,本判决即发生法律效力。

河南省鹤壁县人民法院 靳月昌、王娟:《中华人民共和国民事诉讼法》规定,因你们下落不明,本院已经受理,因你们下落不明,本院依法向你们送达本院(2023)豫0281民初1873号民事判决书。限你们自公告之日起30日内来本院316办公室领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本院判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状上诉及副本,上诉于鹤壁市中级人民法院。逾期不上诉,本判决即发生法律效力。

河南省鹤壁县人民法院 靳月昌、王娟:《中华人民共和国民事诉讼法》规定,因你们下落不明,本院已经受理,因你们下落不明,本院依法向你们送达本院(2023)豫0281民初1873号民事判决书。限你们自公告之日起30日内来本院316办公室领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本院判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状上诉及副本,上诉于鹤壁市中级人民法院。逾期不上诉,本判决即发生法律效力。

河南省鹤壁县人民法院 靳月昌、王娟:《中华人民共和国民事诉讼法》规定,因你们下落不明,本院已经受理,因你们下落不明,本院依法向你们送达本院(2023)豫0281民初1873号民事判决书。限你们自公告之日起30日内来本院316办公室领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本院判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状上诉及副本,上诉于鹤壁市中级人民法院。逾期不上诉,本判决即发生法律效力。