

2023.7.24

责编:闫利

公告栏

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 王洋/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,如未经授权的版权、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(球型关节人偶)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时有发生。

维权焦点集中在未成年家长不知情下在手机上下单消费,平台以举证不达标要求为由不予退款。消费者在维权时,平台往往让家长不仅提供未成年出生证明,还需提供未成年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,自身缺少辨识力和自控,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。

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

插木等类别市场集中度偏低,参与者较多且尚未形成头部效应。

《报告》显示,从以泡泡玛特、52TOYS、迷你世界、酷乐、TOPTOY、九木杂物社、十二栋文化、IP小站、LEGO乐高、19八3为代表的潮玩品牌维权舆情分布情况来看,泡泡玛特占比最多,多数聚焦于产品质量、未成年人退款难及虚假宣传问题。此外,酷乐、九木杂物社、TOPTOY、52TOYS等主要存在虚假宣传、产品售后、产品版权、产品质量等问题。



潮玩市场亟待多方共治

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的范围,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纠,积极规范、自觉净化行业环境。其中,6月15日,市场监管总局出台盲盒新规,各潮玩品牌也应严格遵守执行新规,切实规范盲盒经营行为,维护公平竞争的市场秩序,保护消费者合法权益,维护社会公共利益。

其次,消费者要提高自身消费意识,跳脱消费陷阱。消费者应增强消费知识水平,提高辨别能力,练就优中选优的本领。消费者应该明晰自己的消费权利和义务,了解盲盒等潮玩产品的普遍质量、市场价格标准、品牌个性、抽取规则、限量商品投放数量等关键信息,以便更好地选择和购买产品。消费者可以通过阅读相关资料、咨询专业人士,参加消费者教育公益科普等方式来提高自己的知识水平,在五花八门的潮玩市场中保持清醒。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,给消费者带来了许多不良影响。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。

监管动态

体察并约谈5家商场 黑龙江大庆规范盲盒经营行为

为贯彻落实市场监管总局新近发布的《盲盒经营行为规范指引(试行)》,规范盲盒经营行为,近日,黑龙江省大庆市市场监管局联合大庆市消费者协会,对5家大型综合性商场负责人进行了集体约谈。

据悉,近期,大庆市消协对5家大型综合性商场盲盒经营情况进行了体察活动。体察发现,盲盒经营中存在诸多

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

包”条款等必要信息;现场未以显著方式提示8周岁及以上未成年人购买盲盒需取得相关监护人同意。

约谈会上,大庆市消协通报了对5家大型综合性商场盲盒经营进行体察过程中发现的主要问题。大庆市市场监管局行政综合执法支队现场解读了市场监管总局《盲盒经营行为规范指引(试行)》要求规范经营。

(中国消费者报)

声音

手办色彩丰富、造型各异,或许是不少人“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,大家的热衷与担忧都不无道理,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“万物皆可盲盒”,宠物盲盒这类涉及违法的盲盒销售行为就应坚决禁止和打击。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仅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。盲盒遇上各不相同的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,使之变成一次性买卖以致口碑不断下滑。盲盒经营者也应赚钱有道,不联合“黄牛”等炒作、抬高盲盒价格,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)

为盲盒上一把监管之“锁”

李亚明、韩玉梅、花艳:本院受理张康山的民事诉讼案件,案由民间借贷纠纷。现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

江苏省淮安市清江浦区人民法院
王文娟、赵杰:本院受理中行(上海)银行股份有限公司与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书及开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

江苏省淮安市清江浦区人民法院
韦红忠:本院受理江苏金源象屿供应链有限公司与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

江苏省淮安市清江浦区人民法院
施晓东:本院受理江苏金源象屿供应链有限公司与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书及开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

江苏省淮安市清江浦区人民法院
方强:本院受理原告向你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

江苏省淮安市清江浦区人民法院
侯林:本院受理原告陈雷与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

四川省通江县人民法院
陈刚:本院受理原告陈刚与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

四川省通江县人民法院
岳成龙:本院受理原告陈军与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

四川省通江县人民法院
侯林:本院受理原告陈雷与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

四川省通江县人民法院
张海平:本院受理原告陈海平与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

四川省通江县人民法院
陈海平:本院受理原告陈海平与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

四川省通江县人民法院
张海平:本院受理原告陈海平与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

四川省通江县人民法院
侯林:本院受理原告陈雷与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

四川省通江县人民法院
侯林:本院受理原告陈雷与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

四川省通江县人民法院
张海平:本院受理原告陈海平与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

四川省通江县人民法院
张海平:本院受理原告陈海平与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

四川省通江县人民法院
侯林:本院受理原告陈雷与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

四川省通江县人民法院
侯林:本院受理原告陈雷与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

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与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

河南省新蔡县人民法院
牛冬冬:本院受理原告牛冬冬与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

河南省新蔡县人民法院
靳月华、王培:本院受理原告靳月华与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

河南省新蔡县人民法院
靳月华:本院受理原告靳月华与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

河南省新蔡县人民法院
靳月华:本院受理原告靳月华与你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证通知书、开庭传票。自公告之日起30日内向本院应诉,逾期不到庭,将依法缺席判决。

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

为加强化妆品法律法规宣贯,加强行业自律,提升消费者化妆品安全和合理使用的认知水平,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动员,组织辖区内各化妆品经营企业、医疗美容机构相关单位到新华国际中心、京客隆超市花乡店,参加以“安全用妆,携手‘童’行”为主题的宣传活动现场。利用商场超电子屏、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相关知识。(赵洋)

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

为加强化妆品法律法规宣贯,加强行业自律,提升消费者化妆品安全和合理使用的认知水平,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动员,组织辖区内各化妆品经营企业、医疗美容机构相关单位到新华国际中心、京客隆超市花乡店,参加以“安全用妆,携手‘童’行”为主题的宣传活动现场。利用商场超电子屏、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相关知识。(赵洋)