



“万物皆可盲盒”，购买盲盒成了很多消费者的一种生活方式。但是如果买的4个盲盒中，有3个盲盒都是重复的，可以要求商家退货吗？律师表示，盲盒的退换货问题，在法律法规上尚未明确。而南京市消费者协会则回应称，对于盲盒这种性质的商品，在产品质量没有问题的情况下，相关部门支持盲盒商家“不退不换”的规定。



扫码看视频

通讯员 李纯纯 现代快报+/ZAKER南京记者 江楠 季雨 文/摄

买盲盒过半重复 消费者想退货

商家不同意被投诉，南京消协：支持商家做法



盲盒门店

►有的盲盒专卖店标明：一经售出，除质量问题，不予退换

案件投诉

4个盲盒里有3个是重复的，想退货

“买了4个盲盒，3个都是一样的，气死我了！”近期，林女士(化姓)在南京市雨花台区的一家盲盒专卖店里购买盲盒。一开始她只买了2个，发现是重复的，于是又买了两个。结果第二次拆出来的盲盒里，竟又有一个跟前面两个是重复的。林女士对此很不满，随即要求商家退货。

不过，商家表示，他们已经在店内显眼处张贴了温馨提示，即盲盒产品一经售卖，除了当面确认的产品质量有问

题外，其他一律不予退换。而且，在林女士两次购买盲盒前，店员都告知顾客，盲盒有一定的重复概率，可能抽到同款，顾客也表示知道。“我们店铺的盲盒采取的是‘卖一补一’的方式，作为店员并不知道补货的具体是哪款。”店员对于林女士的退款要求也很无奈。

最后，由于商家拒绝调解，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》，经雨花台区市场监督管理局认定终止调解，建议诉求人通过司法途径解决。

记者探访

店家称，若想避免重复可以整套购买

购买盲盒竟然重复率过半，这样的情况只是个例，还是普遍情况？现代快报记者来到销售盲盒的门店，进行了探访。

记者首先来到一家位于南京新街口的盲盒玩具店，这里的盲盒款式很多，每一套基本由12个盲盒组成，价格从39元到69元不等。当记者表示只中意其中一款基本款时，店员表示，基本款盲盒没有确切的概率。“但如果想避免抽中同样的盲盒，可以直接‘端盒’，也就是一次性买一整套，这样基本可以保证每一个都不重复。”店员告诉记者，不过想要抽到“隐藏款”，仍然需要运气。

店内张贴的一份销售说明表示：对于客人在购买之后，以“款式非自己

所希望的”为由要求退换货的情况，店家不支持退换货。此外，整套购买盲盒，要遵循“随即拿取”原则，不可挑选调换。如散盒购买，店家应采取“卖一补一”方式，因此盲盒有重复概率。不仅如此，这份说明还对隐藏款盲盒的概率进行了公示，即为1/144。而在该品牌盲盒的淘宝店铺，记者发现盲盒产品介绍中已经写明：一整套含12个盲盒(不重复)，如购买整套出现重复款，可更换缺失的常规款。

随后，记者前往另外几家售卖盲盒的小商品门店，发现除了玩具盲盒，还有文具盲盒、口红盲盒。在这里，销售人员对于基本款出现的概率，给出了与之前店员相似的回答，即无法保证基本款重复率。

南京消协

支持盲盒商家“不退不换”的规定

南京市消费者协会副秘书长曹伟表示，近年来，大多数关于盲盒的投诉都可归为“产品有瑕疵”“货不对板”的问题，很少有消费者对盲盒重复率过高进行退货投诉。

而就上述问题，曹伟认为盲盒商家可以拒绝林女士退换货的要求。根据消费者权益保护法第二十五条，有四类商品不适用于无理由退货规定，即消费者定作的；鲜活易腐的；在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；交付的报纸、期刊。而在2017年实行的《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》中，又新增了三类商品，包括拆封后易影响人身安

全或者生命健康的商品，或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品，一经激活或者试用后价值贬损较大的商品等。

曹伟告诉记者，作为一种新兴销售模式，盲盒虽然未列于“不适用于七天无理由退货”的商品名单中，但在实际消费中，如果商家已经在经营场所明示“商品一经售出，不退不换”的规定，消费者在购买时也未对此规定产生疑义，相关部门是支持商家“不退不换”规定的。“盲盒一旦拆开，其价值势必会下跌。如果消费者都以‘重复率太高’为由要求退换盲盒，店家将无法正常经营。”

律师说法

盲盒的退换货问题，法律尚未明确

现如今，越来越多的年轻人沉迷于盲盒消费，如文具盲盒、美妆盲盒、机票盲盒等，随之而来的是各种矛盾纠纷。1月26日，中消协发布的消费警示中就提到“消费纠纷难以解决，售后服务亟待改善”的问题。

江苏钟山明镜律师事务所律师许辉分析，对盲盒这种新生事物，在法律、法规并没有非常明确的划分。不少城市在调解盲盒矛盾时，会将盲盒列入“有奖销售”行列。但从本质上说，它又不是真正意义上的“有奖销售”。从买卖合同的角度来分析，盲盒商家在销售商品时，已经明确告知消费者瑕疵鉴定标准和不支持退换货的规则，消费者在购买时是可以预见消费风险。在这种情况下，不可以认定商家存在欺诈。但在

盲盒的销售中，商家若没有在店内张贴明显的消费提示，或者没有对消费者进行口头告知，消费者是有权利要求退换商品的。

许辉提醒，本着谁主张谁举证的原则，消费者如果遇到相应的维权，要注意收集相关的证据，证明商家没有尽到告知义务，以此作为维权依据。

全省版分类广告 025-84783581

姓名不详，男，70岁左右，身高175cm，精神发育迟滞。2020年3月19日在滨海县五汛镇北坝街流浪，被五汛镇派出所发现，送至滨海县救助站救助。望知情者与我站联系，联系电话：0515-69952618。

南京银行南京分行成功堵截3起通信诈骗案件

今年以来，南京银行南京分行成功堵截3起通信诈骗案件，帮助群众避免损失共计150万元。

年初，市民徐某来到南京银行新街口支行办理定期销户汇款业务。支行综合柜员根据“三问两看一核对”防范通信诈骗安全提示要求，询问其取钱用途并查询收款方开户信息。当发现收款方开户行在异地时，随即提高警惕，建议徐某立即打电话核实收款信息。徐某与家人联系后，发现家人并不知晓此事。当柜员提醒徐某可能遭遇了通信网络诈骗时，他才恍然大悟，表示支行工作人员的细心负责帮他避免了14万元的经济损失。

近两个月以来，南京银行城西支行分别接到两家企业会计的电话，询问账户年检的事情。支行工作人员在详细询问后，得知：有人自称是南京银行城西支行工作人员，让企

业进行账户年检，借此联系到企业会计并向其收集企业的相关资料，之后又建立QQ群，在群里“企业领导”叮嘱会计对接完成年检工作，并以项目款为由让会计转账付款。支行工作人员核实后及时告知企业会计此人非南京银行工作人员，并提醒会计近期诈骗案件高发，不要随便加陌生人的QQ、微信，更不要随意转账，确需转账前一定要跟单位领导当面或电话核实。

南京银行这两家网点成功堵截通信诈骗案件归功于员工的快速反应和专业尽责的职业素养，更得益于全行上下坚持将金融知识宣传和风险防范贯穿于日常工作服务中。今后，南京银行将秉持“违规就是风险、安全就是效益”的风险防范理念，不断提高全体员工防范资金诈骗意识，尽全力守护群众财产安全。

通讯员 王一

分类广告 刊登热线：025-84783581、13675161757
地址：洪武北路55号置地广场1806室

电子商务公司
招聘业务员20名，底薪4500元；会计5名，底薪8000元。
15851864025金

餐饮、宾馆聘
招聘厨师6800元，雨花台。
13851578495

厨师待聘
待聘厨，精家常，稳。
15240221921

待聘 食堂厨师，二十五年，城南佳，不能交社保免。
18913937789
待聘 厨。15850547948
待聘 厨，多年。13770342526
待聘 稳定厨。15150584595
待聘 厨，快餐，家常。
13645184795

搬家服务
蚂蚁搬家。86199908

遗失
遗失 刘若妍出生医学证明，编号：O321064798，声明作废。