



盲盒拆开后发现损坏 消费者供图

# 盲盒有瑕疵 遭遇退换难

## 律师:盲盒不是“免退金牌” 省消保委建议消费者当场拆装检验

盲盒深受年轻人喜爱,不少人甚至一次就会花费近千元购买盲盒。然而,随着盲盒市场的热度越来越高,问题也层出不穷。盲盒购买后拆开发现有瑕疵退换难怎么办?市场监管部门表示,若最终消费者和商家无法调解,消费者可以采取司法途径解决。律师则表示,盲盒不是“免退金牌”,对瑕疵商品拒绝退换的商家需承担相应民事责任。此外,江苏省消保委建议,消费者在门店购买后最好当场拆装检验,防止因瑕疵成因问题造成举证困难。

见习记者 王新月 现代快报+/ZAKER南京记者 杜雪迎 陈子秋 文/摄

快报  
调查

热线:96060

问题

### 盲盒拆开后发现损坏,商家不肯退货

“没想到退换个盲盒这么困难。”小希(化名)是个盲盒爱好者,然而近期她购买盲盒的经历却并不愉快。近期,她在南京一家盲盒商店购买了12个盲盒。然而,回家拆开却发现盲盒质量存在问题,几乎每个都多多少少有些瑕疵,有一个盲盒公仔的头甚至已经掉了下来。气愤的小希找到店家要求退货退

款,店家表示,按照其售后规定,可以给顾客进行换货,但满足不了退货的要求。此外,按照该店“商品销售说明”上的规定,对于严重瑕疵的盲盒更换方式为换同款商品一个,更换周期为7-30天左右,节日款、限量款系列盲盒,停止销售三个月后将不能再进行更换。由于沟通协商无果,小希拨打了12345热线投诉。

监管部门

### 若无法调解,消费者可走司法途径

南京市雨花台区市场监督管理局铁心桥分局副局长裴志华告诉记者,接到投诉后,他们进行了调查核实。该盲盒商店内设有购买须知公告牌,按照商家的售后规定,可以给顾客进行换货,但满足不了退货的要求。由于商家无法满足消费者全额退款的诉求,最终拒绝调解。

裴志华表示,依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》(2019年11月30日国家市场监督管理总局令20号公布),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。雨花台区市场监督管理局提醒消费者,对于盲盒类商品,一定要提高警惕,看准是否能够退换再下单,切勿盲目购买。另外,消费者要认识到盲盒具有不确定性的本质,在购买时要清楚认识内心所需,尽量选择有实力、售后服务完善的商家,并结合自身的经济能力理性消费。此外,也提醒商家,要诚信经营,在营销宣传上做到真实透明,保障消费者的知情权,在产品质量上应严格把关,在售后服务上应积极履行退货、更换、修理等经营者义务。

探访

### 部分店内公告:瑕疵盲盒只换不退

近日,现代快报记者探访了南京线下的几家盲盒店。记者发现,有的店内在显眼处设有“售后处理政策”和“商品销售说明”的公告牌,而有的店内却没有相关的销售提示、提醒。记者询问如果购买后发现质量问题怎么办,一位店员表示,出现质量问题消费者可以通过线上官方微信公众号和小程序申请售后。“按照我们的规定,可以换货换同款,但是不能退货。”

在新街口附近的几家盲盒专卖店内,记者看到,在不同货架上至少共摆放了4个“盲盒商品销售说明”,销售说明中提到:“盲盒系列商品属于艺术潮玩,在工艺制作中出现涂色不均,轻微划痕,掉漆或气泡等小瑕疵,均属正常现象。”另外,销售说明也注明了,如果有瑕疵问题可申请同款换货。

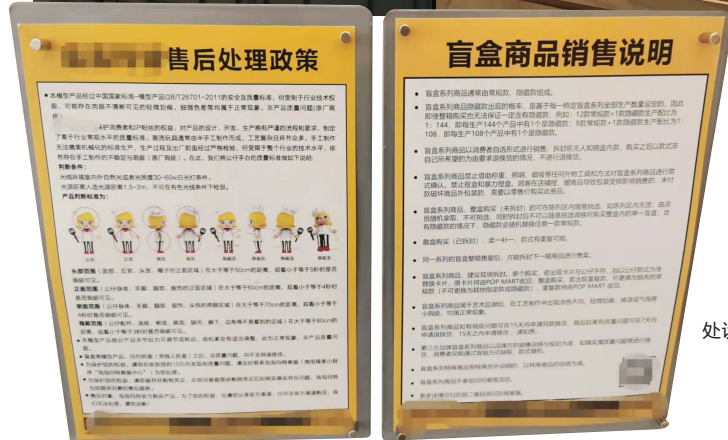
此外,现代快报记者注意到,该店在收银处也设有相关说明提示牌,消费

者购买后收到的收据小票上也附有相关“温馨提示”——商品若是遇到严重瑕疵问题,可申请同款换货,商品如需退货,请在原购买店铺办理。店内工作人员告诉记者,盲盒属于特殊商品,非质量问题不退不换,若出现质量问题可以返厂换同款,并且在买单时也会主动向消费者告知这一规定。

记者在新街口的其他潮玩店也看到有盲盒出售,但是对质量问题和售后并没有明确的提示说明。一位店内的工作人员说,一般所有的商品都不能退货,当场打开发现有质量问题可以重新挑一个,可以换同等价格的商品,但是不可以退。“当场打开后,发现缺胳膊断腿,这是严重质量问题,那肯定给换,但有的小瑕疵是在差错允许范围内的,就是几百块的手办都有可能出现问题轻微划痕、气泡等的小问题。”



盲盒店



一家店在显眼处设有公告牌

律师

### 盲盒不是“免退金牌”

对于购买的盲盒拆开后就发现有瑕疵的情况,钟山明镜律师事务所的律师吕金艳分析称:“根据《消费者权益保护法》,对于存在缺陷的商品,商家对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求,故意拖延或者无理拒绝的需要承担民事责任。虽然盲盒在购买前存在一定的未

知性,但是商家应该保证其质量没有问题,可以满足消费者的购买目的。”“如果盲盒商家拒不退换有质量问题的盲盒商品,那么消费者有权对商家提起诉讼。”吕金艳告诉现代快报记者,“盲盒产品的热度久涨不退,即使是‘拆开概不退换’的盲盒商品,也必须根据法律规定,对商品的质量负责。”

省消保委

### 建议消费者购买后当场拆装检验

盲盒购买后发现瑕疵退换货往往比较难,江苏省消保委相关工作人员表示,“盲盒”只是商品售卖的一种形式,并不改变其商品本质和经营者的义务,经营者存在质量保障的义务,应当保证提供的商品的实际质量与其产品说明、实物样品一致。“购买盲

盒后发现存在质量瑕疵,仍可以依法要求退换,商家不得拒绝履行其应尽的义务。”江苏省消保委提醒,为降低维权风险,建议消费者购买后当场拆装检验,防止离柜后因为瑕疵的成因问题造成举证困难。