

网购盲盒被“套路” 无理由退货存争议

消费者:99元抽一次误触“全包”秒变2178元

据当地媒体报道,上海一位市民顾先生通过微信小程序泡泡玛特抽盒机上的“神秘商店”活动,在选择时按了99元抽一次,没想到付款时直接跳转到“全包”,一下子支付2178元,立即申请退款却被客服拒绝。记者根据消费者描述得知,所谓“全包”即一次性扫货了本次“神秘商店”列出各档中剩余的全部奖品。页面会提示每种奖品剩余数量,根据剩余数量的不同,其全包价格也不同,从2700多元到9700多元不等,得到的娃数量也从30多个到100多个不等。



消费者

购买99元盲盒误触“全包”

据报道,日前,市民谷先生通过微信小程序泡泡玛特抽盒机上的“神秘商店”活动,在选择时按了99元抽一次,没想到付款时直接跳转到全包,一下子支付2178元。谷先生随即与泡泡玛特人工客服取得联系,但得到的回复是,如果不是质量问题不予退款。

在某社交平台上,和谷先生遭遇类似的消费者还有不少,他们自发组织了维权群,群里有30多位成员,各自晒出了通过泡泡玛特微信小程序付款的截图,均为全包,付款额度数千元不等,其中一位消费者一次性最高

消费近万元。而有设置“刷脸”等快捷支付的消费者,则没等反应过来,就已显示支付成功。

谷先生说,泡泡玛特这个“神秘商店”的微信小程序上,有抽一个和全包,在你点“1”个的时候,可能你要点好多次才会触发响应,但是在点“全包”的按钮时,只要有手指的一点点边缘触碰到了,就会立马跳出来。谷先生认为这样的情况涉嫌诱导消费。

不过,对于消费者的质疑,泡泡玛特方面予以否认。

记者手记

搞新玩法要讲规则

2019年才火起来的“盲盒”无疑是一种新鲜事物,许多法律法规甚至还没有完全跟上,比如对于七天无理由退换货的规定,目前在法律界尚存争议。但借着盲盒成功的泡泡玛特,其商业行为和逻辑,却永远都不能跳出基本的框架和商业诚信。尤其是,不少盲盒的消费者还是一些未成年人,他们的权利是否能够得到保障?这对于一家创业成功的上市公司事关重大。

盲盒本身已经是一种新玩法,其“全包”“神秘商店”“大娃”等玩法,更是不断为这种带有一丝赌博性质的玩法增加新奇感、刺激感,吸引玩家不断“剁手”,最终越来越上瘾。记者认为新型创业公司搞新玩法无可厚非,只要公司走正道、讲诚信、担责任,那么就on应该允许企业赚属于自己光明正大的钱。因此,当面临诸如定价不断上涨、发货太慢、客服敷衍、产品设计涉嫌诱导消费、IP涉嫌抄袭、产品存在难闻气味等等问题,公司都应当重视,并且第一时间解决。否则,一个靠着消费者“入坑”赚钱的公司,一旦让消费者“下

成功创业更要厚道

头”,那么很难再吸引他们回来,这带给公司的损失是不可估量的。

退一步来说,在目前一些规范尚未明确的时候,公司的处理方式就可以看出其对待消费者的态度和社会责任感。比如个别消费者在误点“全包”商品后,在还未发货时便要求退款,那么公司是选择“根据《合同法》不退货”,还是选择“根据《消费者权益保护法》退货”;比如在IP涉嫌抄袭时,是全部下架立刻道歉,还是拖延时间最终只部分下架;再如在消费者反映测出娃的甲醛超标后,是找出难闻气味的罪魁祸首,还是出具一份产品毫无问题的检查报告就结束……这时的选择便足以看出一个公司的担当。实际上,近期也有不少互联网界公司都在升级自己对于消费者的售后规定,虽然看似“吃了小亏”,但却赢得了更多消费者的掌声,这样的做法值得肯定。

搞新玩法也要讲规则,创业成功也要厚道,企业并不总是应当考虑将利润放在第一位的,比它更重要的是社会责任和担当,是企业能否更加健康长远地发展做大做强。

记者体验

最低档商品仅价值10元

记者看到,“神秘商店”是泡泡玛特抽盒机微信小程序推出的限时活动,据称一些隐藏款、以往的限定款和返场款等均会上架,因此受到不少消费者的期待。但盲盒商品相比以往的盲盒更加具有不确定性,一共分为A-G7档,外加last档。

在进入商店后,仅有3分钟时间抽盒,屏幕下方会显示倒计时,以及“买一个、买三个、买五个、买十个”等提示。在下方的右侧,显示一个较大的“剩余全包”按钮,极易误操作。一位消费者提供的录屏显示,剩余全包的价格为

9702元,且标明“必得last奖赏”。

在社交平台上,不少消费者认为这个活动是“清库存”。有网友表示,在和群友经过讨论后发现,号称的隐藏款,抽20次以下很难抽中,最终大家都是“亏的”。有消费者算了一笔账发现,“神秘商店”的盲盒定价均为99元,不过这些盲盒平日定价均为59.69元左右,并且在二手市场的定价,最高不超过4次抽盲盒的价格,最低的几档甚至只要10-20元左右,且这些价值低的盲盒占据了大多数,认为大家可以“拔草”了。

专家

是否支持退换货尚存争议

对于退换货问题,记者联系了泡泡玛特公关部,对方没有作出回应。

在购买页面,记者看到泡泡玛特在支付环节给出的“提示”,其中提到“盲盒类商品付款后即完成在线拆盒,依据《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第七条(二),不使用七日无理由退货”,消费者可“确认上述信息并支付”。

对此,北京市中闻律师事务所律师李斌律师表示,消法明确规定消费者享有收到商品后七日内无理由退货的权利,如果商家认为盲盒商品的性质不宜退货,应当在网页明确提示并经消费者点击确认。按照泡泡玛特的设置,已经明确提示不适用无理由退货,消费者提交订单并

付款则合同成立并生效,如无法定情形,虽未发货也不能要求退款。不过他也表示,目前盲盒商品是否支持无理由退货,在业界仍是有争议的。“商家已经明确提示并经消费者确认,无理由退货难以适用。消费者可以向消协或市场监管局投诉。”

中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江表示,在这个案例中,全包盲盒和普通抽取的盲盒有所区别,全包盲盒内的物品是相对固定的,消费者购买之后整体退货,也不存在拆开盲盒或商品不确定性等因素,所以根据其商品属性,不应当属于可以不支持七天无理由退货的商品。

链接

很多盲盒成本仅十多元

泡泡玛特成立于2010年,其盲盒产品占比超过八成。盲盒,是指消费者不能提前得知具体产品款式的玩具盒子,购买抽取后才知道其中内容。盲盒概念的起源大约来自日本的福袋,至少可以追溯到20世纪80年代,甚至国内也早有各种形式的扭蛋、盲盒等产品。目前,国内每年的各类盲盒市场已超过百亿元。

泡泡玛特的盲盒价格大多位于39元至79元之间,但此前有比例大于普通款娃娃的人偶“大娃”公开定价3999元,且均为限量版发售,而在二手市场上一经推出就被炒至89999元的价格,被网友质疑。

“炒”的字眼一直以来与盲盒分不

开。除了在官方平台出售外,不少线下线上渠道,有着大量囤积、炒作、转卖二手盲盒和娃的玩家,他们形成了一个专门的市场,针对稀缺的盲盒“追涨杀跌”,引发消费者的追捧,最终诱导他们斥重金购买,其中也包括一些未成年人。有玩家表示,这是因为娃的“稀缺性”造成的,泡泡玛特一直在玩饥饿营销,因此给了不少黄牛操作空间。

根据泡泡玛特2020年向港交所提交的招股书显示,2017年至2019年,公司毛利达到7530万元、2.98亿元及10.9亿元;同期的毛利率分别为47.6%、57.9%及64.8%。据此计算,售价39-59元的盲盒,其成本仅十多元。

(赵晓明)

扎根一线三十载 青春无悔写忠诚

——记通辽经济开发区辽河司法所所长段魁石

在通辽经济技术开发区辽河司法所一间墙上写着“辽河镇公共法律服务工作中心”的办公室内,段魁石像往常一样迎着晨间的阳光,早早开启了忙碌而充实的一天。在等待电脑开机的时间里,他把办公桌擦拭得干干净净,又把眼前的一本本卷宗摆放得整整齐齐,接下来就是梳理一天的工作,“有条不紊”,是段魁石对工作的最基本要求。

扎根基层倾心力 履职尽责护公正

1988年,段魁石开始在辽河镇从事司法工作,如今已在司法行政岗位上坚守了30多个春秋,他将人生中最美好的年华奉献给了司法行政人民调解工作。司法所干警、所长、优秀调解员……无论身处什么岗位,他始终坚持“用公正之心唤来公平正义”,为政府分忧、为百姓解难,用自己的满腔热情将法律赋予了“温度”。

30多年的时间里,段魁石先后调解各类民间纠纷800多起,民间纠纷调解率达100%,调解成功率达98%。“有困难找老段,有调解找老段……”这句话在辽河镇流传了30多年,尽管现年57岁的“老段”并不老,但是老百姓愿意这样称呼他,这一称呼也彰显了段魁石这位司法工作者人民公仆的形象。

自从走上司法行政工作岗位后,段魁石把办实事、解民忧作为第一责任,着力维护社会和谐稳定。凭着执着的精神和不懈的努力,成功化解了一件件重大疑难复杂矛盾纠纷,为当地社会平安和谐、稳定发展作出了积极贡献。

和风细雨化干戈 定分止争促和谐

腰伯吐村的村民郎某拿着一份法院判决书找到段魁石。原来,2004年郎某和该村李某



因土地承包经营权纠纷起诉到法院,郎某胜诉,可是几年过去,超过了执行期限,法院不予立案执行。了解情况后,段魁石立即组织双方进行调解,要求李某返还郎某土地12亩。最初李某态度强硬,拒不归还(李某与郎某原是叔嫂关系,但是郎某的丈夫去世后,李某认为哥哥已经去世,土地应该属于李家)。段魁石前前后后找了李某4次,又联系到了李某所在单位的同事帮忙做他的思想工作。功夫不负有心人,最终李某把土地返还给了郎某。

俗话说,“清官难断家务事”,可是这样一件棘手的家务事却被段魁石很好地解决了,有啥窍门?段魁石给出的答案是:把老百姓的事儿真心地放在自己心里,换位思考,就没有调解不了的纠纷,处理不了的矛盾。

司法行政工作是一件被人们称为“没钱没钱跑断腿,不吃不喝磨破嘴”的苦差事,但段魁石坚持干一行爱一行。长期的一线工作,让段魁石积累了丰富的群众工作经验,练就了敢于面对复杂局面化解矛盾的工作能力。

与此同时,他还创新推出了“三勤”“四心”“二到”“一保障”调解工作法。三勤指的是,询问当事人要嘴勤,多说多问;做好调查笔录要手勤,多写多记;调查取证调解纠纷要腿勤,多走多看。四心指的是,接待当事人要热心、对待当事人要诚心、调解纠纷要耐心、做人民调解工作要细心。二到指的是,法律知识宣传要到位,监督调解协议履行回访要到位。一保障指的是,保障当事人的合法权利。

“段魁石的法律专业素质非常高,而且常年在基层工作,积累了丰富的实践经验。在他的工作和努力下,辽河镇基本实现了‘小事不出村,大事不出镇,矛盾不上交’,有效维护了辽河镇的社会稳定和谐。”说起段魁石,辽河镇党委书记闫宝春赞不绝口。

深入一线做宣传 法治花开别样红

多年的司法行政工作实践让段魁石深深地感受到,一些群众不学法、不懂法导致法律

意识淡薄,极易引发和激化矛盾纠纷。而要改变这种状况,最有效的措施就是通过深入持久地开展法治宣传教育,让群众学会用法律武器保护自己的合法权益。

工作30多年来,他多次深入开发区辽河一小、辽河三小、福安屯小学等学校宣传法律知识,让孩子们从小接受法治教育,在潜移默化中感受法治魅力。

“段魁石曾多次到我们学校开展法治宣讲活动,向孩子们讲授未成年人保护法、交通法以及校园安全等相关知识,前几年没有先进的多媒体设备,孩子们就在操场上聆听讲座,但大家的热情非常高。”辽河一小副校长田书权如是说,通过段魁石的宣讲,不仅使孩子们学到了法律、懂得了法律,对于学校的教职工来说,也都是难得的学习机会。妇女节宣讲妇女权益保障法、在镇里举办的普法培训班宣讲法律知识……30多年的时间里,段魁石坚持深入一线开展特色法治宣传活动,集市、乡村、学校、企业都有他的身影。

“在什么岗位上不主要,最主要是服务群众的理念不能变”。目前,段魁石担任开发区四个村行政屯、一个社区的法律顾问,同时,帮助老百姓代写法律文书,不断满足基层群众对公共法律服务的需求。由于工作成绩突出,段魁石多次被市里、镇里评为先进个人、优秀党员,2013年8月份被司法部授予“全国模范人民调解员”荣誉称号,2019年7月被通辽经济技术开发区党工委评为优秀共产党员。

段魁石常说:“我会尽最大的努力,为群众做更多的事。”没有惊天动地的举动,没有太多的豪言壮语,他就是喜欢默默地做实事儿。的确,也正是因为有许多像他一样扎根基层,甘做平民百姓和谐安宁的守护人,我们社会的长治久安才更有保证。

(自治区司法厅供稿)

怀揣为民初心 守护公平正义

——记通辽市科尔沁区人民法院民事审判二庭副庭长董伟

“秉持公平正义,用赤诚之心捍卫法律尊严。”进入通辽市科尔沁区人民法院工作以来,董伟始终坚守着司法为民的初心使命,以“维护公正、司法为民”为准则,以高度的责任感和使命感全身心投入到民事审判工作中,承办了大量疑难复杂案件。2019年至2020年期间,共审结建设工程、金融借贷、医疗损害赔偿、婚姻家庭等各类民商事纠纷680件。因工作业绩突出,董伟连续多年被本单位评为“先进个人”“办案能手”“优秀共产党员”“优秀党务工作者”。2018年、2019年连续两年被通辽市中级人民法院评为先进个人;2020年被自治区高院评为全区法院办案标兵。

因地制宜做调解 案结事了护权益

民事调解是我国民事审判的一种重要结案方式。做好民事调解工作,既有利于各类人身财产纠纷的及时解决,加速财产的流转,促进经济的健康发展,也有利于化解各种纷繁复杂的社会矛盾,维护社会的长治久安。工作中,董伟一直坚持强调大局意识、为民意识、铁案意识,并结合工作实际,认真总结经验,在审判工作中立足庭前、庭中、庭后三个基本审判环节,交替采取背对背、面对面、间接调三种基本形式,通过对时机、地点、人物三种基本因素的准确选择和合理运用,着力提升调解质效,案件调解率不断提高。

董伟承办的原告通辽某房地产开发公司诉被告通辽市某建筑安装工程有限责任公司建设工程施工合同纠纷一案,因双方当事人合同履行过程中,被告方一直未能交付竣



工验收资料,导致工程完工后的三年时间里一直无法办理工程验收手续,房屋无法按时交工办理房产登记等手续。对此,业主及开发商反响强烈,双方矛盾十分突出。接手该案后,他通过详细阅卷、实地走访,最终掌握了案件的症结在于原告方未能按约定支付工程款,而被告以交付工程验收资料作为支付工程款的谈判资本。于是,董伟在庭前、庭后多次约见双方公司的法人代表,采取多种方法耐心细致地做双方当事人的调解工作,在其不懈努力下,双方当事人最终握手言和。

判后答疑解心结 服判息诉减诉累

为了消除当事人的疑虑,促使当事人服

判息诉,最大限度地减少涉诉信访,通辽市科尔沁区法院建立了判后答疑制度,对以判决方式结案的民商事案件,在宣判时,如当事人对判决结果有异议,由案件承办人或合议庭就判决的事实认定、证据采信、法律适用等方面进行判后答疑。

在具体工作中,董伟认真领会判后答疑制度的精神实质,努力将“定纷止争、服判息诉”作为审判工作的核心。在审理原告辽宁某建设工程有限公司诉被告通辽市某英语学校建设工程施工合同纠纷一案中,被告英语学校在败诉后,对法院的判决内容并没有异议,但基于双方在履行合同过程中矛盾较大,故意通过上诉的方式延长原告公司取得工程款的时间。董伟在向其进行答疑的过程

中,了解到了被告的真实想法和意图后,并没有简单的因为一审案件已经审结,就认为案件与其再无关,而是反复多次对被告单位法人进行说服教育,同时与原告重新取得了联系,帮助双方当事人重新进行调解,在其帮助下,双方当事人庭后自行达成了和解协议,并由被告先行给付了部分工程款,并撤回了上诉请求。这起案件的圆满解决,不仅减少了该院的上诉压力,缓解了当事人之间的矛盾,同时也减少了当事人因为二审而带来的诉累。

群众利益无小事 司法为民践初心

作为一名共产党员,董伟时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨。作为民事审判二庭副庭长,董伟在工作中始终不忘自己入职初心,对待来访人民群众提出的问题,总是耐心答疑解惑,对于人民群众遇到的困难,总是想方设法帮助解决。

在审理湖北某建筑劳务公司与赤峰某建筑公司拖欠劳务费纠纷一案中,由于被告公司的拖欠行为,致使原告劳务公司雇佣的60余名职工在新年即将到来之际仍无法得到应得的报酬。得知该情况后,本着人民法院对农民工兄弟的关爱之情,董伟多次约见被告方工程代表,希望能够通过调解方式促使被告履行义务,在多次调解无效后,按时开庭审理该案,迅速做出判决,使原告方的诉讼请求在最短时间得到了法院的判决支持。

(自治区司法厅供稿)