

3月15日是国际消费者权益日。中国消费者协会“提振消费信心我们在行动”大型社会公益活动倡议，引导企业自觉履行良好行为规范，营造公平竞争市场环境，提升消费者满意度。

近期，有消费者向南都记者反映，其在“芒物”盲盒平台抽中一台iPhone14 Pro Max，支付39元后却发现实际抽中的是一根数据线，向客服反馈此事后，被告知盲盒产品不予退款。

这名消费者的遭遇并非个例，在第三方投诉平台上，多名消费者分享了相似的经历。被投诉较多的盲盒平台有“元气魔盒”“芒物”“小象盲盒”“欧神盒子”等。近日，南都记者实测发现，有盲盒平台会在页面上模糊盲盒信息，误导消费者认为抽中iPhone手机并付款，但最终实际抽取商品却变成了暖手宝、剃须刀等低价商品。若消费者想退款，平台人工客服电话很难打通，退款通道多为机器客服回复，难以解决问题。

有律师向南都记者分析，上述部分盲盒平台存在信息公示不完整、缺乏有效的未成年人识别机制等问题。消费者实际能够兑换的商品仅为价值十几元的耳机、手套，有盲盒平台通过宣传图片的展示，使消费者难以注意到盲盒中实为“最高抽iPhone”，而非“已经抽到iPhone”。这种行为侵犯了消费者的知情权，存在构成虚假宣传的风险。其建议监管部门公布盲盒平台“诚信经营名单”与处罚“黑名单”，避免不利影响波及更多消费者。

套路：消费者称花39元抽中的iPhone变数据线

家住广州的小陈告诉南都记者，他在微博首页刷到一条帖文，有博主分享了自己花39元便抽中价值11699元iPhone14 Pro Max的经历，并附上了抽奖链接和奖品已签收的截图。



盲盒抽奖页面，仅以小字标注“最高抽”。

“上当之后，我在那条微博下留言，想提醒其他人这是个骗局。但不确定博主是不

是开了精选评论，评论区看不到我发的评论，也没有其他负面评论。”小陈认为，涉事盲盒平台有虚假宣传和诱导消费之嫌。同时，他也质疑，在微博首页刷到相关帖文，是否也说明平台未尽到监管义务？

小陈的遭遇并非个例，在第三方投诉平台上，多名消费者分享了相似的经历。南都记者梳理发现，消费者一般会在第二次抽中手机等高价物品，支付费用和下载App后，才能打开盲盒，此时奖品却变成了耳机、暖手宝、数据线等价格虚高的便宜产品。

值得注意的是，若消费者想要商家发货，还需额外支付5元至15元的运费，有的盲盒平台甚至要求消费者下单至少三款产品才能发货。消费者若想退款，人工客服电话很难打通，退款通道多为机器客服回复，难以解决问题。

其中，被投诉较多的盲盒平台有元气魔盒、芒物、小象盲盒、天天拆盲盒、欧神盒子、叮当魔盒、阿拉丁魔盒等，投诉理由多为“虚假宣传”和“诱导消费”。

实测：平台显示抽中iPhone付款后实为暖手宝

据多名消费者反映，这些发布过盲盒抽奖信息的微博账号，名字多带有“好运”“欧气”等关键字。3月上旬，南都记者搜索发现，其中部分账号的微博动态已清空，尚未被清除的动态内容则大致雷同。例如，“不要再私信，活动是真的！”“不会是真的吧？”，并配以抽中手机的物流信息截图和抽奖链接。这些帖文的评论区由博主筛选后呈现，可显示的评论多为“收到货了”“感谢博主”等。

南都记者随机点开一位博主分享的链接，经多次测试发现，同一个链接会随机出现不同盲盒平台的抽奖页面。首次一般会抽到“谢谢参与”，第二次抽奖页面则不同，会出现手机奖品的动画，并显示“轻松抽中手机”字样。随后，会转到输入手机号及开奖页面。



元气魔盒App内付款界面。

值得注意的是，元气魔盒会根据消费者付款与否，显示不同的页面信息。在南都记者开奖后未付款时，元气魔盒App内显示，需要付款的订单商品为“Apple iPhone14 Pro M.....”消费者无法看到上述文字之外的商品信息，难以判断自己实际购买的是何种产品。

此外，虽然《支付服务条款》内注明“不支持七天无理由退换货”，但用户付款时并不需要确认已阅读。

当南都记者开奖并支付39元后，画面直接跳转，显示抽中了一款“凌科剃须刀电动FS 3188”，该商品在购物平台售价低至20元。

售后：盲盒平台等多方回应退款难问题

针对消费者反馈的退款难问题，南都记者数次致电芒物平台客服，对方坚称“没有任何诱导行为”“符合相关政策规定”，认为消费者“肯定要了解清楚规则才去开（盲盒）”。芒物微信客服则发来一张开奖界面截图，圈出其中的“恭喜获得盲盒”字样，并表示“我们有告知您购买的是一个盲盒，并不是一部手机”。

南都记者注意到，芒物App的用户协议中用红字标注道：用户在本平台中购买的任何品类神秘盒，在未使用（即未开启神秘盒）前，均需联系客服进行退款。也就是说，只要消费者根据之前的抽奖链接，打开过盲盒，便会失去退款资格。

对于第三方投诉平台上的多条投诉，芒物客服回应称：依据市场监管总局发布的《盲盒经营活动规范指引（试行）（征求意见稿）》第十七条规定，以互联网形式销售的盲盒商品拆封后可以不适用七日无理由退货。该司对于未开盒产品均可支持全额退款，对于已开盒的产品不支持退款。

芒物客服人员还告诉南都记者，消费者如对抽中奖品不满意，可以选择兑换成“幸运币”。据介绍，这种虚拟货币不能转换成现金或转让，只能在芒物App的“商城”中兑换商品。