

# 热门款不发货、退款无渠道…… 盲盒消费套路深？

## “盲盒星球”平台用户运营负责人回应，本周将在订单页面上线“超时退款”按钮

近几年，盲盒大火。除了位于商场、地铁站内的盲盒商店、盲盒机，在盲盒电商模式风口下，一些线上盲盒平台应运而生，消费者动动手指就能体验到拆盲盒的快乐。

然而，成都市民郑女士期待的快乐，却在无尽的等待中消磨殆尽。

2月24日，封面民生报告2.0正式开启“3·15维权计划”，集结消费者、相关职能部门，畅通维权之路，共同“聚焦民生，助力消费”。

维权通道开通当天，郑女士便致电反映，她购买的盲盒一直不发货，退款申请也不处理，“感觉被骗了”。

和郑女士一样，迟迟收不到盲盒的消费者还有很多，他们是在一个名叫“盲盒星球”的小程序上购买的。

为何发货一拖再拖？如何解决消费者提出的退款需求？华西都市报、封面新闻记者联系上“盲盒星球”，其用户运营负责人对上述问题作出了回应。

### 消费者吐槽

#### 发货延迟且只能催单一次 人工客服一直联系不上

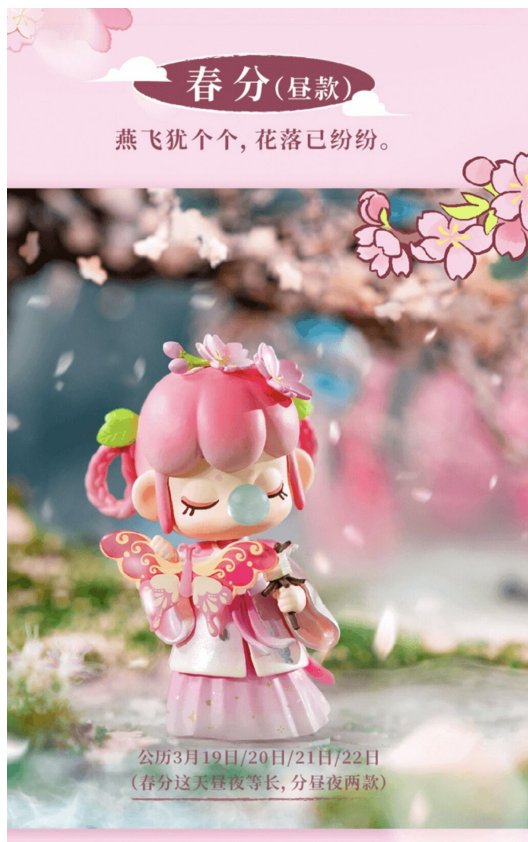
据郑女士介绍，“盲盒星球”是一款聚集各大盲盒品牌以及盲盒款式的线上抽盒平台，在APP或者小程序上，用户可以选择“抽盒”或“买整盒”等方式，获得各种系列的盲盒。

作为一位盲盒爱好者，去年12月19日，郑女士在“盲盒星球”小程序上下单了3款盲盒，其中两款盲盒已陆续收货，但一款价格为59元的盲盒却迟迟没发货。

“过了元旦节还是没有发货。”于是，郑女士第一次通过后台提交发货催单，但几天后仍没有收到相关回复。此时，她打开订单页面想要再度催单，却发现无法提交——页面显示“每个商品最多只能提交一个工单”。

随后，郑女士试图联系客服，但春节过后，人工客服一直联系不上，“永远都是排队人过多，智能客服回复都是统一模板，根本没用。”

见商家一直不发货，郑女士打算退款，可订单页面并没有退款渠道。截至记者发稿前，郑女士仍未收到已购买两个多月的盲盒，也未收到“盲盒星球”方的处理方案。



▲页面显示“每个商品最多只能提交一个工单”

▲郑女士抽中的这款盲盒迟迟没发货。

#### 多人收货过程“遇雷” 多个平台可看到消费者投诉

郑女士的遭遇并不是个例。“‘雷款’（消费者不喜欢的款式）发货很快，一旦是热款或隐藏款，你想拿到货，太难了。”一位消费者称，他在去年12月初抽到一款十周年纪念款产品，“到现在都没收到。”

不少消费者还遇到“订单消失”的情况。市民伍女士在“盲盒星球”小程序下单了两个盲盒，却遇到小程序系统故障，无法找到订单。“我按照提示，下载了盲盒星球APP，通过微信登录后，也显示没有任何订单。”2月24日，伍女士告诉记者，目前相关订单已找回，但依旧处于“待发货”状态，“想要催单或者退款，系统却显示‘提交的工单过多’。”

货不对板的情况也时有发生。“购买了密林古堡的盲盒，收货后并非这一系列，并且产品有人为拆封痕迹。”市民孙女士说，因为无法联系客服，她只能吃哑巴亏。

有问题却无法联系上客服，这是消费者在维权时遇到的问题。在微博、小红书等平台上，搜索“盲盒星球”，可看到

不少投诉，一些投诉甚至是去年3月的。

### 公司回应

#### 过年疫情等耽搁发货 本周将上线“超时退款”按钮

记者查询发现，“盲盒星球”所属公司为浙江乐见网络科技有限公司。同时有新闻报道称，近日该公司完成了新一轮融资，融资金额数千万元。对于“盲盒星球”，该公司官网是这样描述的：“乐见科技旗下的最新产品”“盲盒星球于2019年7月上线……在不到一年的时间内已发展为国内销量领先的盲盒销售渠道。”

然而，“盲盒星球”的官方微博已在2021年5月14日停止更新，其最后一条信息为其小程序和APP版本更新公告，该消息下的830条评论多为投诉，如“每日一问多久退款”“赶紧退款”“没库存就别卖货”。

在记者多次联系该公司后，2月24日晚，“盲盒星球”平台用户运营负责人回应华西都市报、封面新闻记者称，因过年期间疫情的原因耽搁了发货，造成交付上的问题，“人工服务有限，我们正

在排期处理，尽可能满足用户需求，但确实量太大了。”

针对消费者的退款诉求，该负责人称，如果是第一次在“盲盒星球”平台上购买的人，可通过自助客服，在订单问题或发货问题中，申请“新人退款”，“我们会有专员处理。”

如果并非“新人”，该如何退款？该负责人承认，这正是他们需要优化的问题，“我们也正在开发新的功能。”该负责人表示，目前平台正在优化，本周将在订单页面上线“超时退款”按钮，确保用户直接通过平台内的功能，完成相关诉求。

### 律师说法

#### 故意拖延或无理拒绝退换货 情节严重可吊销营业执照

北京安博（成都）律师事务所副主任陈籽行律师表示，消费者在平台下单后就和商家（经营者）达成了合法有效的买卖合同，经营者有义务向消费者提供符合约定的商品。经营者没有发货或者不按约定发货的行为属于根本违约，消费者有权要求经营者继续履行，即要求发货或者更换为符合约定的商品，也有权要求解除合同，即要求退货。

对于“订单消失”的情况，根据《中华人民共和国电子商务法》第六十二条的规定，在电子商务争议处理中，电子商务经营者应当提供原始合同和交易记录。因电子商务经营者丢失、伪造、篡改、销毁、隐匿或者拒绝提供前述资料，致使人民法院、仲裁机构或者有关机关无法查明事实的，电子商务经营者应当承担相应的法律责任。

陈籽行认为，对“盲盒星球”平台故意拖延或无理拒绝消费者提出的更换、退货等行为，当地市场监管部门或者其他有关行政部门可根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以50万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清 实习生 钟坤靓



扫描二维码  
可进行投诉

## “堆”起卖的LV全是假货 成都一店铺被查

华西都市报讯(记者 吴冰清)淘来的便宜货靠谱吗？日前，成都查处了一家销售假冒LV的中古店(二手店)。

原价近2000元的LV钥匙扣，只要98元？在接到线索举报后，成都市高新区市场监管局立即联合路易威登中国区维权保护部门对一家中古店进行检查。

店内摆放着大量“LV”包、“LV”饰品。“这个是LV的吗？”当执法人员询问时，店员给出了肯定的回答：“是，这是手绳。”该店的销售说明卡上也明确写着：“本店保证所有售出商品均为正品。”

经路易威登中国区维权保护部门现场鉴定，该店铺所展示销售的“LOUIS VUITTON”标识的商品，为

未经商标权利人授权和许可，擅自使用权利人“LOUIS VUITTON”注册商标的假冒注册商标商品。

依据《商标法》第六十二条第一款第(四)项的规定，执法人员对该店铺的商品、账本等相关涉案物品进行了扣押，包括戒指、手镯、钱包、打火机、手链、耳钉等类别物品共计298件，初步

估计价值3.69万余元。目前该案正在进一步调查处理中。

据了解，结合“春雷行动2022”的相关要求，成都高新区市场监管局将对侵犯商标注册权等问题进行重点摸排，同时加大法律法规宣传力度，引导消费者提升自我保护和风险防范意识。