

川渝两地联合发布盲盒APP消费调查报告

盲盒“套路”深 超75%被调查者遇到过质量问题

近年来,盲盒经济迅猛发展,“盲盒+”消费图景遍地开花,但关于盲盒的消费投诉也随之增多。“万物皆可盲”的背后,究竟隐藏着哪些问题?哪些消费纠纷是盲盒消费的“重灾区”?8月22日,四川省保护消费者权益委员会联合重庆市消费者权益保护委员会发布了《盲盒APP消费调查报告》。

消费者“吐槽”多 八成消费者遭遇退换货难

今年上半年以来,川渝两地消委会从信息公开、商品质量、盲盒价格、物流配送、售后服务、消费行为等方面,采用网络问卷调查和调查人员模拟消费者行为开展体验式调查两种方式,开展盲盒APP消费专项调查,力图揭开盲盒市场背后的消费真相。

在收到的1425份有效问卷中,86%的被调查者下载过盲盒APP并通过APP购买过产品,其中,有近30%的被调查者经过10次以上消费才购买到心仪产品;5%的被调查者甚至从未购买到过心仪产品。

在使用盲盒APP的过程中,消费者也并不十分顺心。商品质量问题、价格问题、退换货问题、透明消费等问题是接受调查的消费者“吐槽”最多的。其中,超过75%的被调查者提到了质量问题,



包括山寨产品、三无产品、二次销售品、临期产品等。61%的被调查者反映,通过盲盒APP购买的商品价格高于市场价格。

80%的被调查者反映遭遇过退换货障碍,其中,盲盒APP平台同意退换货/退款,但长时间未收到换货商品/退款的有46%;商家否认质量问题拒绝退换的有41%。

退款“套路”多 强制消费者重复消费

在体验式调查中,川渝两地消委会以市场占有率、累计下载量、两地投诉量作为综合遴选标准,共选取10款盲盒APP作为调查对象,包括元气部落、云购盲盒、盲盒星球、乐米盲盒、盯潮、潮玩、元气魔盒、盲盒超会玩、元气盲盒部落、潮盒。

针对消费者抽取到不喜欢商品的情况,10款盲盒APP均设置了回收、拆解、出售、置换等相关玩法,但存在多种形式的“套路”。

云购盲盒、乐米盲盒、潮玩、元气魔盒、盲盒超会玩、元气盲盒部落、潮盒7款APP规定退盒扣除实际支付盲盒价格10%~40%作为违约金或手续费,剩余金额退回至平台账户,但是退盒规则分散且不清晰。

此外,大部分盲盒APP退款不支持退回到原支付账户,均以平台虚拟货币

方式替代退款,但未做具体的兑换比例说明,且平台虚拟币不支持提现,强制消费者在平台继续消费、重复消费。

中奖概率“成谜” 最高奖概率仅0.0007%

调查人员在10款APP中各选取一款盲盒产品进行中奖概率测算。综合10款盲盒APP抽选的盲盒商品概率测算情况来看,盲盒星球获得最高奖项的概率最高,即获得隐藏款的概率为0.6944%;元气魔盒最高奖项的概率仅为0.0007%。

据了解,此次调查人员选取测算的元气魔盒款式为“爆款必抽一次带走苹果三件套”盲盒。其“传说款”商品价格范围宣传为5999元~18921元,“但根据假定计算,如果想要抽中‘传说款’商品,平均要抽15万次,花费1185万元。”四川省消委会秘书长莫莉说,这还是在假定成立前提下计算的,“实际平台在设置概率时是否会根据高价格的商品设定更低的概率,是否会及时补充被抽走的商品,我们不得而知。”

今年1月,成都高新区市场监管局曾对元气盲盒部落所在的成都语沐电子商务有限公司进行立案调查。该公司因擅自更改盲盒奖池的抽奖机制致中奖概率与宣传不一致,高新区市场监管局依据《反不正当竞争法》相关规定,对其处以罚款60万元。

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清

中国体育彩票

看球玩传足 为公益添彩

传统足彩2.6亿惊喜派送

你未必光芒万丈 但始终温暖有光

快扫8 来赢8

活动详情见四川体彩各销售门店

公益体彩 乐善人生

四川省体育彩票管理中心

快乐购彩 理性投注 未成年人不得购买彩票及兑奖