

盲盒经济火爆,有消费者遇到销售不规范、退换货规则模糊等问题

“连快递箱都没拆,盲盒为啥不能退?”

阅读提示

受访专家表示,盲盒类产品有其特殊性,应该制定符合其特性的消费规则,从立法、监管、商家等多维度出发,推动盲盒消费回归规范有序。

本报记者 秦亦姝

摇一摇,听声响,拆开盲盒包装,迎接意想不到的惊喜……近年来,凭借充满未知的趣味性,盲盒类产品精准击中大众解压、寻趣的心理需求,让不少人在快节奏的生活中重拾童心与乐趣。数据显示,2025年中国盲盒市场规模已经突破580亿元。

然而,在“拆盒即快乐”的背后,盲盒类产品的消费过程也存在不少问题。5月21日,中国消费者协会发布“六一”消费提示,其中第一条即为警惕盲盒卡牌“概率陷阱”,防范诱导过度消费。《工人日报》记者采访发现,这类产品在销售不规范、退换货规则模糊等问题,暗藏诸多侵害消费者合法权益的陷阱。

概率公示“玩猫腻”

“主播声称剩余的盲盒里留有一张稀有银卡,但我花600元买下全部后,却连银卡的影子都没看见。”消费者李女士前段时间在某平台拆卡直播间“踩了坑”。她坦言,如果提前知晓真实情况,自己绝不会下单,“这种谎报概率的行为,纯属误导消费”。

为规范盲盒经营秩序,市场监管总局早在2023年6月8日就印发了《盲盒经营行为规范指引(试行)》(以下简称《规范》),其中明确要求盲盒经营者应当将包含抽取概率在内的关键信息以显著方式对外公示,保证消费者在购买前知晓。

记者进入多个“拆卡拆盒”类直播间发现,不少直播间存在概率标注不到位等问题。部分直播间虽然设置了概率公示板块,却刻意将字体缩小,或将画面的一半移出直播视野。

校园周边的文具店,成“盲盒”乱象多发区。“年后开学以来,孩子在盲盒和抽奖活动上,已经累计消费了近1500元。”浙江消费者石女士告诉记者,前段时间,她发现孩子零花钱花得很快,一番调查后发现,孩子放学后总喜欢在校门口文具店排队购买各种盲盒。

《规范》明确要求,经营者不得向未满8周岁的未成年人销售盲盒,向8周岁及以上未成年人销售时,应依法取得监护人同意。然而,记者走访北京市多家校门口文具店发现,有孩子购买盲盒笔等产品时,店家大多直接售卖。“平时上下学高峰期,店里消费群体全是孩子,跟家长逐一打电话核实根本不现实。”一位店主告诉记者,如果遇到一次性购买50元以上盲盒的孩子,他才会打电话跟家长确认。

退换货规则界定模糊

记者发现,由于盲盒类产品存在特殊性,在售后阶段的退换货规则也比较模糊。

“我连快递箱都没打开,为什么不能退?”一个月前,罗女士在某盲盒品牌官网购买了一整套盲盒,收到货后,她觉得尺寸太大想要申请退款,却被商家以“盲盒产品不支持7天无理由退款”为由拒绝。“我买的是整套盲盒,里面每一款都有,根本不存在我为了抽到某一款恶意退货的情况。”她解释道。

罗女士的遭遇并非偶然。消费保平台数据显示,在2025年12月至2026年2月受理的

861件“盲盒”相关投诉中,“退款纠纷”占比高达12.95%,而消费者最主要的诉求则是退款。

“产品一经售出不退不换。”不少在线下购买过盲盒类产品的消费者,可能都听过这样一句提示,这也让不少人默认盲盒不支持退货。那么,这类产品是否真的不能退换?

在新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市天山区人民法院调解的一起案件中,张某在直播间花费1.4万元下单卡牌盲盒,主播代拆后,张某对结果不满意,通过平台退货退款。商家认为商品已拆,影响二次销售,遂诉至法院。法院认为,盲盒的核心消费体验在于“揭开未知瞬间的惊喜感”,一旦在线上实时拆封,其“随机性”与“不确定性”随之消失,商品核心价值已经实现,不宜简单适用7天无理由退货规则。

然而,对于未发货、未拆封且不影响二次销售的盲盒,北京桦天律师事务所律师侯泽认为,应适用7天无理由退货。存在质量问题的盲盒,消费者有权要求退换,商家不得拒绝。

“商家要拒绝无理由退换,必须同时满足两点:一是盲盒已拆封且无质量问题;二是商家已经用显著方式提示‘拆封后不支持无理由退货’,并经消费者本次购买时明确确认。”侯泽总结道。

推动盲盒消费走向规范

作为新兴业态,盲盒经济正快速成长发

展,但也存在行业规范、监管体系尚未完善的问题。武汉大学法学院副教授彭超认为,想要根治盲盒行业乱象,亟须从立法、监管、商家等多维度出发,推动盲盒消费回归规范有序。

“当前,市场监管总局印发的《盲盒经营行为规范指引(试行)》是盲盒行业的主要监管依据。”彭超表示,但这一规范的效力层级较低、强制约束力有限,“可考虑将其上升为行政法规甚至法律,设定更为清晰的核心规则与法律责任,推动专项立法或法律修订。”

此外,在监管方面,也应建立跨部门协同监管机制。“市场监管部门需要联合文旅、公安、网信等部门,建立常态化的综合执法机制,重点打击概率造假、质量欺诈、虚假宣传、商业诋毁、知识产权侵权以及利用盲盒进行的变相赌博等行为。”彭超说。

商家作为经营主体,也需肩负起一定的社会责任。对于线上销售的盲盒,彭超认为,商家可以在销售页面显著位置以清晰易懂的语言设置提示,并在消费者购买时设置独立的确认环节,而不是默认勾选。“在售前营销层面,商家应强制、真实地披露具体款式清单、抽取概率等关键信息,不得夸大商品价值、虚构中奖概率,进行虚假营销。”

侯泽提示,消费者如果遇到盲盒退款难、售后推诿的问题,应先自行固定核心证据,如完整开箱视频、交易凭证、沟通记录,再依次通过平台介入、向市场监督管理部门及消费者协会投诉、提起诉讼进行递进式维权。

“潮玩的核心价值在于设计美感、情感寄托与社交乐趣,而非稀缺炒作与投机博弈。”彭超说,品牌方、平台和媒体应合力强调IP的情感连接、设计的艺术性和社交的乐趣,淡化其稀有性和投资属性,引导盲盒行业褪去浮躁、回归“快乐”初心。

公安部网安局通报打击整治网络谣言典型案例

一人用AI工具编坍塌谣言被查处

本报讯(记者陈丹丹)近日,公安部网安局集中通报5起打击整治网络谣言典型案例。一起利用AI工具编造坍塌谣言案件在列,相关违法行为人已被采取刑事强制措施。

通报显示,湖南张家界公安网安部门在工作中发现,今年“五一”假期前夕,一条“惊悚”的视频在网络平台扩散。视频显示,张家界大峡谷玻璃桥突发坍塌事故,画面中桥头断裂、人群四散奔逃,并配上“没事就别想着出去玩,还是家里安全”的煽动性标题,引发公众的恐慌与关注。

经查,网民马某某为博眼球、吸引流量,利用AI工具编造了这场“坍塌事故”,并通过短视频平台发布。为了最大程度收割流量,马某某还特意带上了“张家界天门山”“张家界大峡谷玻璃桥”等热门旅游话题,意图恶意蹭假期热度。

肆意传播的不实信息,不仅严重损害了景区声誉,抹黑了当地文旅整体形象,更引发了公众对旅游安全的深度恐慌,严重影响公共安全秩序。目前,属地公安机关已依法对马某某采取刑事强制措施。

近段时间以来,类似利用AI工具编造谣言、自导自演虚构剧情的案件呈多发态势,部分人员通过摆拍等形式设定剧情博取关注。在江西上栗公安网安部门查处的一起案件中,今年4月24日晚,违法行为人彭某为博取网络流量、增加粉丝关注,伙同郭某、李某、刘某等人编造“被绑架”的虚构剧情,在直播间制造虚假警情,并煽动网友报警,导致大量不明真相的网友信以为真,出于善意纷纷向公安机关报警。

彭某等4人的行为故意扰乱公共秩序,扰乱公安机关正常工作,造成警力浪费。目前,属地公安已依法对彭某等4人作出行政拘留处罚,有关账号也已被封禁。

在此次通报的另一起案件中,重庆公安网安部门近日发现,违法行为人刘某某等人通过在互联网平台直播连线的方式,虚构“将女主播高薪诱骗至境外挣钱”“向女主播家人索要30万元赎金”“女主播母亲卖房筹款”等情节,引发大量网民关注和讨论。

为让谣言信息更具欺骗性,刘某某专程前往外地连线直播,营造其身处境外的假象。目前,属地公安机关已依法对刘某某等6人作出行政拘留处罚。

网警提醒,网络不是法外之地,更不是博眼球、演闹剧的舞台。法律红线不可逾越,对于故意编造、散布谣言者,公安机关将根据谣言的危害程度,依法追究造谣者相应法律责任。

工厂未注册先用工,用工主体资格引争议

法院认定工厂自注册成立之日起承担用工责任

本报讯(记者吴锋思 通讯员叶琳艳)工厂先让劳动者入职干活,之后再注册办照,用工责任应由谁承担?江西省赣州市中级人民法院近日审结一起确认劳动关系争议案,对个体工商户注册前后的用工责任作出明确认定。

该案中,2023年11月19日,谢某进入某家具自提仓库从事搬运工作,具体工作任务由仓库经营者陈某聘请的文员指派。此时,陈某拟设立的个体工商户尚未完成注册登记。同年11月30日,某厂正式注册成立,陈某成为该厂经营者。

2023年12月9日,谢某在工作中受伤,后因劳动关系确认问题与某厂产生纠纷。2025年3月4日,当地劳动人事争议仲裁委员会裁决确认,谢某与某厂于2023年11月30日至2023年12月19日期间存在劳动关系。某厂不服,诉至法院。

某厂认为,谢某入职时工厂尚未注册,属于经营者个人雇佣,工作地点、工资支付、劳务内容均与该厂无关,双方不存在劳动关系。谢某则主张,仓库业务属于工厂经营范围,自该厂注册成立之日起,双方即建立劳动关系。

赣州市南康区人民法院审理认为,仓库搬运等业务属于某厂经营范围,经营者的用工行为在某厂取得主体资格后,应由用人单位承担责任,遂判决确认某厂和谢某在上述期间存在劳动关系。对此,该厂不服并提起上诉。

赣州市中级人民法院二审审理认为,谢某接受某厂经营者及管理人员管理,从事有报酬的劳动,相关工作属于工厂业务组成部分。此外,某厂注册成立后即具备用工主体资格,应当承继相应用工责任。工作地点与注册登记地不一致,不影响劳动关系认定。

最终,二审法院驳回上诉,维持原判。

吉林省

法院以创新举措保护未成年人合法权益

本报讯(记者柳姗姗 彭冰)近日,记者从吉林省高级人民法院获悉,2025年,该院审结涉未成年人刑事、民事、行政案件共13883件,发出家庭教育指导令、关爱未成年人提示卡等司法令状3998份,制发涉未成年人司法建议23份,办理涉未成年人司法救助案件26件,发放救助金160.8万余元。

据介绍,该院聚焦审判,全方位守护未成年人合法权益。刑事审判中,坚持宽严相济,落实“教育、感化、挽救”方针,对初犯、偶犯、犯罪情节轻微的未成年被告人,充分发挥庭审教育功能,依法进行犯罪记录封存,为失足未成年人顺利回归社会创造有利条件。严厉惩治各类侵害未成年人犯罪,依法适用从业禁止。

民事审判中,深化家事审判与未成年人审判融合,积极推行“心理+法理”解纷模式,创新“云探望+现场探望”执行方式等,最大限度减少诉讼对未成年人的不利影响。

行政审判中,依托府院联动机制,推动涉未成年人教育、医疗、生活保障等行政争议的实质化解。对因案陷入困境的未成年人,及时开展司法救助,并积极衔接社会救助,帮助涉案未成年人走出困境。

此外,该院选派了2080名优秀干警担任法治副校长,覆盖全省2547所中小学,开展“开学第一课”等法治教育活动3457场,精准对接校园法治需求。同时,在1991所中小学设立“法治副校长信箱”,建立“订单式”普法机制,在该省法院开展“未成年人法治教育基地”建设试点工作,打造集普法教育、模拟实践、案例展示于一体的综合性法治教育实体平台,让法律可知可感。

下一步,吉林省法院将立足司法实践,着力提升专业审判质效,持续巩固未成年人审判改革成果,创新保护措施,切实担负起未成年人权益保护和犯罪防治的重大职责。

青海检察机关“司法救助+”守护困境儿童

本报讯(记者那生祥)近日,青海省人民检察院召开新闻发布会,通报该省检察机关困境儿童司法救助工作成效,并发布10件典型案例。3年来,青海检察机关共办理困境儿童司法救助案件196件,发放司法救助金528.94万元,累计惠及困境儿童212名。

据悉,为缓解涉案困境儿童及其家庭生活困难,青海检察机关健全线索摸排机制,打破被动救助模式,依托办案全流程排查线索,强化检察内部线索共享、双向移送,联动民政、教育等部门建立外部线索移送机制,实现救助从“被动等待”向“主动发现”转变,防止因案致困、返困。

记者了解到,青海检察机关优化快速办理流程,开通司法救助绿色通道,实行优先受理、审查、审批、发放,规范办案流程与资金使用管理,建立上下级及跨区域联动救助机制,确保专款专用、精准发放。深化“司法救助+”模式,在发放救助金的同时,开展心理疏导、助学帮扶、家庭教育指导,协调解决就学困难,制发督促监护令,开展家庭教育指导强化家庭监护责任,主动衔接民政部门落实低保、事实无人抚养补贴等政策,推动司法救助与社会救助、教育医疗、监护干预有效衔接。

此次发布的10件典型案例,涵盖困境儿童遭受不法侵害救助、事实无人抚养困境儿童救助、家庭主要劳动力伤亡致困困境儿童救助等多种类型,集中反映了青海检察机关在困境儿童司法救助工作中的实践成果,为该院检察机关办理同类案件提供示范。

说案

工作中突发疾病自行就医期间身亡,算工伤吗?

本报记者 陈丹丹

依据相关法律法规,员工在工作时间、工作岗位突发疾病,在48小时之内经抢救无效死亡的,视同工伤。但是,如果员工在工作时已经明显感到不适,请假后自行前往医院,却在候诊过程中死亡,这种情况算不算工伤?近日,北京市平谷区人民法院通报了一起涉员工工伤案件的判决结果,为存在上述情形的案件审理提供了一定参考。

【案情回顾】

2024年11月24日,某公司洗碗工王某因身体不适向主管请假。当日14时50分,王某离开工作地点,15时23分左右,王某挂号成功。候诊期间,王某呼吸、心跳骤停,经抢救无效,于当日22时30分被宣布临床死亡。医院出具居民死亡医学证明书,载明王某死亡原因系心源性猝死。

随后,王某妻子李某向人社局申请认定王某死亡为工伤。2025年2月11日,人社局作出工伤认定决定。某公司不服,诉至法院,要求撤销被诉工伤认定决定。

【审理过程】

法院经审理认为,《工伤保险条例》第十



守护海上航行平安

5月22日,浙江宁波,工作人员在船舱内向船员宣讲法律知识。当日,宁波边检站民警登上大榭实华码头船舶,开展民法典普法进船舱活动,围绕薪资保障、海上纠纷、财产继承等领域,为船员提供法律服务,现场解答船员疑问。

徐文迪 李雨璐 裴宇 摄/视觉中国供图

在人的意志控制范围之内,同时病程的发展过程及结果也并非普通劳动者能够准确判断或预测的,因此从保障劳动者合法权益的角度出发,对“突发疾病”的时间节点不宜作机械、狭隘的解释,而应当遵循普通人民群众的朴素理解。对于是否符合在工作时间、工作岗位突发疾病,应结合时间关联性、空间关联性、行为关联性、劳动者的主观表示等多重因素进行综合考量。

法院认为,人社局根据查明的事实,认定王某系在工作时间、工作岗位突发疾病,在48小时之内经抢救无效死亡,故依据《工伤保险条例》作出被诉工伤认定决定,事实清楚、证据确实充分、适用法律正确。在执法程序方面,人社局在收到王某妻子李某的工伤认定申请后,依法进行受理、调查,在法定期限内作出被诉工伤认定决定并送达,程序合法。

【判决结果】

最终,法院依照《中华人民共和国行政诉讼法》第六十九条,判决驳回某公司的诉讼请求。

一审判决作出后,某公司不服,提出上诉,二审法院判决维持原判,现判决已生效。

【以案说法】

劳动者在日常工作中要注意留存打卡记录、考勤表、工作群记录等能够证明“工作时间、工作岗位”的证据。工作期间,一旦出现身体不适,应尽快就医,并注意保存病历、诊断证明。如因故未能及时就医,也应通过合法合理、有效留存的方式向用人单位描述不适情况及需求。

用人单位应高度关注劳动者身体健康状况,建立单位内部应急处置机制,适时开展安全、健康教育等。当劳动者身体不适时,不得以“请假手续不全”等理由敷衍应付,而应采取必要的急救措施,如提供休息场所、联系急救中心等,必要时安排人员陪同送往医院,共同打造和谐、健康、充满人文关怀的工作环境。