

便宜的盲盒真能开出高端数码产品?

盲盒内产品质量问题调查

近年来,我国盲盒行业市场规模呈爆发式增长,无论是商场里的潮玩店铺,还是线上电商平台,盲盒都占据着显眼的位置,成为当下热门的消费品类之一。

然而,盲盒经济的快速发展也伴随着一些问题。记者近日梳理某第三方消费者投诉平台发现,据不完全统计,2024年有关盲盒的投诉超过2100条,投诉的问题主要集中在冒充其他品牌、以次充好、遇到问题商家不给解决等。

市场上有问题的盲盒产品是如何生产的?为何众多消费者遇到问题盲盒却难以维权?对此,记者近日展开调查。



冒充正品

随着《哪吒》电影的爆火,其联名款人物盲盒也一“盒”难求。但记者发现,除官方授权的店铺外,一些商家仍表示可以在自家购买到正品盲盒。有些商家承诺当天发货,有些则是预售,但保证一周内发货。

记者挑选了两家店铺销量过万的商家下单,他们售卖的《哪吒》系列盲盒外包装与某品牌正品没什么区别,商品的文字介绍和图片展示也一样,价格则分别是一件13.9元和一件69元。

13.9元一件的盲盒到手后,记者打开包装盒,立刻飘出一股难闻的味道,包装盒与市场上正售卖的盲盒不同。与商品图片介绍不一样的是,外包装打开后里面本应是6个独立的小盒子,而该商品打开后映入眼帘的是6个简易封口的透明塑料袋,从中可以清晰地看到里边的玩偶做工粗糙,有一个玩偶的眉毛甚至印到了眼睛下方。

69元一件的盲盒价格和线下门店价格一致。记者购买线下同款盲盒对比发现,虽然该盲盒较之前低价购买的盲盒更像正品,但和正品还是存在不小差距。比如该盲盒纸盒会更轻薄,盒内仅有玩偶主体和介绍卡,而线下门店购买的盲盒外包装较厚,摸上去有明显颗粒感,而且盒中还附带说明书和防潮袋。拿出玩偶对比后差别更明显,线上盲盒的玩偶做工粗糙、脱胶,散发着塑料味;线下盲盒的玩偶表面光滑无异味,无拼接痕迹。

某线下门店的工作人员表示,记者线上购买的两款盲盒都为仿品,官方正品外包装材质厚实、裁切整齐、粘贴牢固,封口处常带有品牌密封贴或一次性开启设计,并且有完整、清晰的标识和防伪标签,可通过官方渠道进行查询验证。建议消费者通过线下门店或者正规官方渠道进行购买,避免上当受骗。

以次充好

“我在某平台购买盲盒,抽到物品标价为399元的电动剃须刀,但收到货后,我通过电商平台检索该商品,发现该电动剃须刀售价仅为59.99元。”来自河北的王先生告诉记者,他抽中的本是某大品牌的升级款剃须刀,到手后才发现,商家在盲盒中放的是该品牌普通款剃须刀。

天津的李先生也遇到了类似的问题。前不久,他通过电商平台购买了一款手办盲盒,到手后发现该盲盒包装简单,里面没有手办,只有一个钥匙链。钥匙链外包装只写着材质为“塑胶”,除此之外再无其他任何产品信息。

以次充好的盲盒产品在网还有很多。记者在某电商平台上看到,有大量标注为“电子数码3C”的低价电子产品盲盒,记者随机选择了一家销量为1000+的店铺,其中有多款盲盒款式可供选择,从几元到几百元都有,最贵的盲盒商品“高端纯电数码超大箱”价格为466元。

尽管价格不一,商家却明确表示,便宜的盲盒也可能开出高端数码产品。

记者购买了该店铺标注为“电子数码三件套”的产品盲盒,到货后打开发现盲盒内有一部老年机、一个有线耳机以及一个老式充电器,加起来的价格远没有其售卖的盲盒价格高。并且三件物品并不能匹配使用,充电器不能给该手机充电,而该手机也不能匹配该耳机。

记者随后联系该商家,对方表示:“盲盒都是随机的,你可以再买一个,有很大机会抽中手机。”记者注意到,在消费者怀疑商家以次充好后,很多盲盒商家会以“概率”“运气”等理由推卸自身责任,并引导消费者再次购买,而这时,仍然有不少消费者选择相信,“再买一次也亏不了多少钱”。

除了电子产品盲盒,目前市场上销量较好的食品盲盒和衣服盲盒,也存在以次充好的问题。

天津的李英(化名)告诉记者,她买过不少食品盲盒,但基本是临期产品或者是没听过的牌子的食品,还不如原价去购买正常日期和常见品牌的食品。衣服盲盒更是买过一次就不想买了,“衣服已经脏了甚至发霉,一看就知道在仓库积压了很久”。

大量定制

大量有问题的盲盒产品是如何“诞生”的?

在某电商平台,记者以“盲盒批发”为关键词检索发现,有许多售卖定制盲盒的商家,盲盒按大小、材质等分不同价格,最便宜的一个不到一元钱。有商家称,他们不仅能直接仿制大品牌玩具盲盒,还能根据客户提供的样图制作盲盒。

如果不想定制,还可以直接购买现成的盲盒。一位售卖各种手办的商家告诉记者,如果要的多,他们的商品可以按斤售卖,一斤只要几元钱,再购买便宜的包装盒就能够制成盲盒,一个盲盒成本可能只有两三元,但定价10元还会有不少消费者购买。

线下同样有售卖仿制盲盒玩偶的商家。近日,在北京某综合商场内,记者看到有大量散装盲盒售卖,但有些上色不均匀,有些零部件缺失。

有店主表示,一些从外观上看上去足以以假乱真、做工好的仿品,很受盲盒商家的喜爱。以某品牌玩偶为例,散装仿品8个25元,加上外包装后一个仿品盲盒就能卖25元,虽略低于正品售价,但利润很可观。“如果对正品没有执念,散装是最合适的平替产品,你可以挑挑看。”

当记者询问这些盲盒在哪里生产时,该店主说,所售产品大部分为个人工作室制作。

根据相关线索,记者联系到一家可制作盲盒的工作室。该工作室的工作人员表示,他们可以定制知名品牌的盲盒,但是不能一比一还原,要对其中细节进行改动,这样就能避免版权纠纷。

维权困难

记者在调查中注意到,尽管盲盒产品存在不少问题,但消费者维权成功的事例并不多。

在某电商平台上,一位售卖衣服盲盒的商家店铺好评率极高,她向记者透露自己“成功”的秘诀:“我和很多商家一样,都是把盲盒销售当成清库存的工具,但我会让盲盒有概率‘物有所值’,只在进价基础上提高一点售价,有时还会让利,并且坚决不发有明显质量问题的衣服。”

该商家说,即使有消费者买到盲盒后不满意,也会因为盲盒“售出后不退不换”的规则“忍气吞声”,有些商家会利用此规则,让消费者投诉无门。

河北的杨先生平时喜欢购买各类盲盒,也遇到过不少盲盒问题,但多次成功维权,他表示,盲盒“盲”的只是消费者,往盲盒里放商品的商家是不“盲”的,想要维权就只能从商品宣传上入手,证明该盲盒货不对板。

“许多商家会在消费者投诉后迅速修改页面,商品页面截图是唯一能固定宣传内容的证据。还要注意的,盲盒到手后要用手机录屏整个拆盒过程,每个步骤都不能少。”杨先生说。

采访过程中,有不少消费者向记者反映,在购买盲盒后发现里面装的是已经下架的旧款商品,或是临近保质期的食品。这种行为不仅损害了消费者的利益,也破坏了盲盒市场的健康发展。

来源:新华网