

盲盒难抽、未成年乱充值、直播坑多……

上海修改消保条例

□法治报记者 陈颖婷

近年来，直播带货、盲盒消费等新型消费形态不断涌现，与此同时，“消费欺诈”“个人信息泄露”等新问题也屡屡引发关注。新形势下的消费者权益保护，需要与之适应的法治保障。昨天，市十五届人大常委会第四十二次会议表决通过了《上海市消费者权益保护条例(修订)》(以下简称《条例》)，就瞄准这些新消费领域，在立法层面有了新突破。市人大常委会法工委主任阎锐表示：“此次修订最大的亮点，即回应社会普遍关注的热点难点，对新型消费业态经营者的义务作出特别规制，助力营造安全放心的消费环境。”

让“疯狂”的盲盒不再“盲”

这两年，盲盒经济可谓风靡一时，因其创新营销和消费方式成功“俘获”大批年轻消费者。但由于缺乏具有针对性的法律法规和行业规范，在盲盒经营过程中也滋生了一些新情况新问题，导致消费者权益无法得到有效保障。

上海市消保委曾在调研中发现，大部分盲盒企业没有在明显的位置明示隐藏款抽取概率，在消费者购买过程中也极少主动提示。很多消费者也反映隐藏款的抽取概率低于心理预期。

盲盒企业可能通过控制隐藏款的投放量，刺激未成年消费者反复购买，滋生畸形消费。即便部分盲盒企业明示隐藏款抽取概率，但是消费者及监管部门缺乏验证概率的能力。而盲盒隐藏款概率可能影响消费者知情权。盲盒隐藏款的稀缺性可能诱发“投机陷阱”和“炒盒

产业链”。

四川省近日就通报了一起盲盒消费欺诈典型案例。成都语沐公司所经营的元气部落 APP 各类盲盒奖池中，均投放有价格几十元到三万元不等的各类商品，消费者可支付 69 元至 1299 元在相应价格的盲盒奖池里抽取盲盒。起初根据消费者在某个奖池中抽出的具体奖品，向该奖池补充相对应的奖品，以维持中奖概率的恒定和正确，但后来却调整了奖池的部分操作规则和维护措施，无论消费者在奖池中抽出什么奖品，上述公司均不再补充奖品，并且不履行告知义务。因擅自更改盲盒奖池的抽奖机制，致使中奖概率与宣传不一致，该公司被罚款 60 万元。

针对盲盒的“乱象”，阎锐表示，此次修订着重规范随机销售经营者的底线义务，《条例》明确经

营者采取随机抽取的方式向消费者销售特定范围内商品或者提供服务的，应当按照规定以显著方式公示抽取规则、商品或者服务分布、提供数量、抽取概率等关键信息。经营者实际的市场投放应当与前款公示内容相一致，不得篡改抽取概率、改变抽取结果。开展随机销售活动不得违反法律、法规的规定，不得违背公序良俗。鼓励随机销售经营者通过建立保底机制等方式，维护消费者合法权益。

据了解，此次修订还规定了罚则。经营者以采取随机抽取方式向消费者销售特定范围内商品或提供服务的，未以显著方式公示抽取规则、商品或者服务分布、提供数量、抽取概率等关键信息的，由有关行政主管部门处 3 万元以下的罚款；情节严重的，处 3 万元以上 10 万元以下的罚款。

直播间应标明跳转商品经营者

疫情反复之下，“直播带货”已日渐成为消费者购物的新模式，但产品质量良莠不齐、售后服务不完善等问题，也给消费者带来了不少消费陷阱。

对于这种情况，《条例》对网络直播进行了大篇幅的法律规制。《条例》指出，网络直播营销平台应当对直播间运营者、直播营销人员进行身份信息认证。网络直播营销平台应当加强直播间内链接、二维码等跳转服务的信息安全管理，防范信息安全风险。消费者通过直播间内链接、二维码等跳转到其他平台购买商品或者接受服务发生争议时，直播营销平台应当协助消费者维护合法权益，提供有关记录，以及其他必要的信息、数据等。直播间运营者应当标明直播间内链接、二维码等跳转所对应的商品或

者服务的实际经营者。消费者因通过直播间内链接、二维码等跳转到其他平台购买商品或者接受服务，合法权益受到损害，直播间运营者未标明实际经营者的，应当承担相应的责任。法律对网络直播营销平台、直播间运营者的责任另有规定的，从其规定。

直播间运营者、直播营销人员发布的直播内容构成商业广告的，应当依法履行广告发布者、广告经营者或者广告代言人的义务并承担相应的责任。如果直播平台经营者未履行义务责任，未提供有关记录以及其他必要的信息、数据等的，由有关行政管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处 2 万元以上 10 万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，并处 10 万元以上 50 万元以下的罚款。

发挥公益诉讼惩罚性赔偿制度作用

值得注意的是，《条例》还完善了消费争议解决方式，明确对侵害众多消费者合法权益的行为，市消保委可以依法向人民法院提起公益诉讼。所获得的赔偿金，应当用于消费者权益保护。市消保委在公益诉讼收集证据确有困难的，可以提请人民检察院、有关行政主管部门协助。人民检察院在履行职责中发现食品药品安全领域侵害众多消费者合法权益行为的，可以通报市消保委，并可以依法提起相应的公益诉讼。市消保委起诉的，人民检察院可以支持起诉。

据介绍，上海市消保委年均处理投诉 20 万件以上，通过对投诉情况的梳理和分析发现消费维权领域呈现出一个重要的趋势，即分散的个案争议比重下降，涉及大企业的群体性问题和行业普遍性问题上升，而这类问题的解决难度大，容易成为消费维权的堵点和难点。当众多消费者合法权益受到侵害时，很多消费者会因为时间成本、经济成本，或者专业知识不足等原因放

弃通过诉讼索赔。这种情况既影响了消费领域的公平正义，客观上也纵容了不法商家的侵权行为。市消保委表示，消费民事公益诉讼是《消费者权益保护法》赋予消协(消保委)的法定职责，本次《条例》的修订明确了消费民事公益诉讼的惩罚性赔偿制度，消保委将积极开展公益诉讼，一是为消费者拿回应该获得的赔偿，二是警示、震慑不法经营者，让其付出应有的代价，维护消费公平正义。

上海市市场监管局则表示，在积极落实《条例》规定，开展监管执法，加强市场秩序、商品和服务质量等领域的综合监管和治理的过程中，一方面，针对盲盒等随机销售、跨境电商、社交电商等消费新业态新模式，落实包容审慎监管，坚持“有温度的执法”。另一方面，对涉及“一老一小”的会销保健食品、网络游戏经营者未履行未成年人保护义务以及欺诈消费者、侵害消费者人身权等行为，依托投诉举报，加大监管执法的力度。



消费者通过盲盒自动售卖机抽盲盒

记者 王湧 摄

网络游戏经营者对未成年人有特殊保护义务

网游、手游是居家娱乐的重要方式，但因为网络游戏中对于未成年人的监管不足，也危害着孩子们的身心健康。2021 年 6 月，浦东新区文化体育和旅游局调查发现，上海某信息技术有限公司运营的网络游戏《武圣传奇》，自 2018 年 5 月起，在该游戏未依法审批的情况下，套用其他游戏“版号”进行运营，违反了《网络出版服务管理规定》的相关规定，且当事人运营游戏过程中，存在用户可以在未以真实身份信息注册的情况下登录等情况。依据《未成年人保护法》《网络出版服务管理规定》，浦东新区文化体育和旅游局对当事人作出警告、罚款 42 万余元的行政处罚，对直接负责的主管人员作出罚款 2 万元的行政处罚。

无独有偶，2021 年 7 月，普

陀区文化和旅游局执法人员发现网络游戏《决战沙邑》未要求未成年人在注册网络游戏时使用真实身份信息就可以登录游戏并付费充值。依据《未成年人保护法》，普陀区文化和旅游局对该公司作出警告、没收违法所得并处罚款人民币 10 万元的行政处罚，对直接负责的主管人员作出罚款 1 万元的行政处罚。

尽管监管部门积极履行监管职责，但相关的投诉量依然居高不下。据统计今年上半年，市消保委系统受理网络游戏投诉 4368 件。而疫情发生后的网课期间，平台实名认证的疏漏，家长监护责任的缺失，使得未成年人网游误充值的投诉备受关注。主要表现在：一是孩子用家长或者老人的身份证注册账号，并进行大额充值，而游

戏公司则以账户是成年人实名认证为由拒绝退费。在处理此类问题时，消费者常因举证难而陷入困境。二是由于游戏涉及研发者、运营方、收款人、应用程序商店等，消费者无法甄别责任主体，企业之间相互“踢皮球”推卸责任。三是部分游戏存在不健康的价值取向，对青少年心理健康造成不良影响等。

为此，《条例》强调了网络游戏经营者对未成年消费者的特殊保护义务。《条例》明确，网络游戏经营者向未成年人提供游戏服务的，应当符合法律、法规和国家有关规定对时间、时长、消费限制、内容等的要求。网络游戏经营者应当按照规定，通过电子身份认证等技术，要求未成年人以真实身份信息注册并登录网络游戏。



资料照片