

“对对碰”直播间消费调查结果出炉

## 食品无生产信息 玩具变“山寨”

“叮（按铃），碰中加一，许愿色加一。”近期，一种融合盲盒与消消乐玩法的“对对碰”直播带货模式在各大平台火爆“出圈”。这种新玩法因为其随机性和不确定性而产生的乐趣，吸引了不少消费者。但是一些消费者却反映，“对对碰”涉及的商品存在质量信息缺失、货不对板等问题。江苏省消保委近日发布的“对对碰”直播间消费调查报告显示，这种新颖的销售形式背后暗藏诸多消费陷阱。

## 质量问题成最大痛点

“对对碰”是一种将拆盲盒与消消乐玩法相融合的直播带货新模式。消费者在直播间购买一定数量的盲袋或盲盒，主播在镜头前逐一拆开，若拆出两个相同颜色或造型的商品即为碰中，碰中一次可奖励多拆一个，直至没有相同商品出现，消费者可获得所有拆开的商品。

调查显示，在有“对对碰”直播购物经历的受访者中，75.55%的人表示碰来的商品存在不同程度的质量问题。购买“对对碰”直播间商品后，有 55.86%的人表示遇到过售后问题，其中，43.16%的人表示商家不予退换，29.22%的人表示商家对问题产品予以修理更换或退款。

## 虚假宣传问题严重

体验调查中，体验员花费 129.9 元在“对对碰”直播间下单“山姆会员店内零食对对碰”，收到了 26 小袋拆包分装的零食，有去骨凤爪、猪肉松条、风干牛肉、脱骨鸭掌等，全都装在一个透明塑料袋中。其中，去骨凤爪、风干牛肉、卤汁牛腱的包装上均无生产厂家、生产日期等标识信息，甚至还标注了“非最小销售单元”。

江苏省消保委表示，依据《GB7718—2011 食品安全国家标准预包装食品标签通则》，一个销售单元的包装中含有不同品种、多个独立包装可单独销售的食品，每件独立包装的食品标识应当分别标注。直播间商家把原本的整包装食品拆零后，另行组装销售，使得消费者无法知晓散装食品的生产厂

家、生产日期、保质期等基本信息，涉嫌违反《食品安全法》。

“对对碰”直播间假冒伪劣商品、虚假宣传等乱象时有发生。在直播间里，商家显著标注“迪士尼正品对对碰”，并在商品页面介绍“本店盲盒内商品均为迪士尼品牌”等，体验员花费 39.9 元购买的所谓正版玩具，收到货后却发现只是普通毛绒玩具狗，玩具合格证显示为“偶颜”，无生产厂家信息，与迪士尼毫无关联。

此外，“对对碰”直播间还存在对未成年人保护不到位的问题。江苏省消保委表示，尽管本次调查的大部分直播间都贴出了“禁止未成年人下单”的标语，但在直播间内这类字样很容易被遮挡，而且主播也无法精准识别下单者是否为未成年人。



宣称迪士尼正品，发来的却是“偶颜”毛绒玩具

## 建立统一规则规范 加大行业监管力度

针对上述问题，江苏省消保委提出建议：首先，建立统一的规则规范，打破消费者信息壁垒，明确公示商品的抽取规则、概率及数量，特别是隐藏款的数量。同时，主播拆袋或者拿新产品时，应当全程在镜头下操作，避免暗箱操作，不可以实施虚假宣传、操纵抽取概率等行为。

其次，加大行业监管力度和处罚力度，从严从重打击违法行为，建立自律机制，确保违规商家及时退出，定期公布行业黑名单，完善

第三方监管机制。

最后，优化商家售后服务，精准区分不提供七日无理由退货和出现质量问题的退换货承诺。针对未成年消费者，通过账号、身份识别等技术手段进行提示和限制，采取有效措施防止未成年人沉迷。江苏省消保委提醒广大消费者，在“对对碰”直播间消费时，应根据自己的实际需要下单，保持清醒认知，避免在亢奋状态下超额消费，更不要沉迷于以小博大。

（来源：江苏省消保委）

## 买二手西服被坑，男子称快递公司未提醒当面验收？

消保委表示，消费者就外包装核验无误，快递公司已履行提醒义务

□ 记者 章炜

消费者陈先生想要买一件品牌西装，为了省钱，他通过一家小众二手网络交易平台寻觅，物色到合心意的西装后，主动联系了卖家，双方很快达成一致。收到西服之后，陈先生发现货不对板，然而卖家失联，平台也无法处理，他转而认为快递企业未提醒当面验收内物，应担责。上海市消保委快递物流专业办介入后指出，在无特殊约定且外包装完好情况下，快递企业已履行法定验收提醒义务，陈先生的损失难以向快递企业主张赔偿。

陈先生称，他在收到快件并开箱时发现，运输物品的新旧程度与

卖家所称的九九成新不一致，实则只有五成新，还有多处开线问题。发现该情况后，陈先生立即联系卖家，但此时卖家已经不再回复他了。陈先生又联系二手平台，但该事项始终迟迟不能解决。后续，陈先生希望通过快递企业予以处理，他认为快递企业在服务过程中没有尽到提醒验收的义务。

快递物流专业办工作人员受理投诉后，对本案中签收环节收件人验收的权利问题进行了深入分析和研究。陈先生提到自己当时并没有当面开箱验货，而是在收到包裹后直接签收了，他认为快递公司应当要提醒自己当面验证内物后再签收。但是，陈先生与卖方、寄件人与快递公司都没

有对验收方式作出特殊约定。

上海市消保委快递物流专业办表示，法律规定的一般快件当面验收的标准并不是完全开箱验证，而是基于外包装来确定的。只有当外包装出现破损或内件为易碎品或者存在特殊约定才需要全部开箱验收。通常来说，买家在购买时可与卖家约定好验收方式和争议解决办法，这是基于买卖合同关系产生的约定。但要注意，这种约定并不直接对快递企业产生约束，需要由卖方即寄件人再次与快递企业约定才能实现。

《快递服务》国家标准中，对于验收环节做了以下规定：“收派员将快件交给收件人时，应告知收件人当面验收快件。快件外包装完

好，由收件人签字确认。如果外包装出现明显破损等异常情况，收派员应告知收件人先验收内件再签收；快递服务组织与寄件人另有约定的除外。对于网络购物、代收货款以及与客户有特殊约定的其他快件，快递服务组织应按照国家有关规定与寄件人（商家）签订合同，明确快递服务组织与寄件人（商家）在快件投递时验收环节的权利义务关系，并提供符合合同要求的验收服务。”上海市消保委快递物流专业办指出，交接现场，陈先生已就快件外包装核验无误，且不存在破损情形，快递企业已经履行法律规定的义务，因此，陈先生无法就其损失向快递企业主张赔偿。