

□ 记者 章炜

潮玩市场的爆发式增长催生了庞大的二手交易生态，千岛等专业潮玩平台成为爱好者的交易阵地。然而，行业繁荣背后，假货问题、售后受阻等问题频发，消费者维权之路步履维艰。近日，消费者孙女士向《上海法治报》反映，她在千岛 APP 购买泡泡玛特盲盒遭遇假货，卖家失联后，平台复杂的售后流程让其维权之路波折重重。

官方鉴定为假 维权陷入两难

2025年12月15日，潮玩爱好者孙女士在千岛 APP 一家标签为“泡泡玛特专营”的个人卖家，花费1165元购买了整盒“不眠剧场系列毛绒公仔挂件”泡泡玛特盲盒。出于对卖家与平台的信任，她未拆快递盒便确认收货。

次日，孙女士拆开快递包装仔细查看，发现该盲盒疑似为假货。“盒子没有塑封，正品‘整端’重量约为2.5公斤，而这套连带箱子是1.5公斤，从尺寸上来看，盒子也比正品小一圈。”随后，孙女士又将盲盒视频提交给千岛平台进行鉴定，鉴定结果为“脸部线条不流畅，盒子和水洗标与正品不符合，体型外观与细节工艺均不符合正品特征，鉴别不通过。”

鉴定结果出具后，孙女士第一时间联系卖家沟通。卖家起初坚称商品系从泡泡玛特官方购入，未拆封过。孙女士出示官方鉴定报告后，对方又改口称寄件人并非他本人，“我也被骗了”。随后，孙女士根据快递单信息联系上发件人，对方却表示仅负责发货，其他事宜概不负责，退货需找卖家协商。“卖家承认盲盒不是他本人发出的，让我把货寄到江苏常州的地址，承诺收到货后退款。”可当孙女士再次联系卖家确认退款细节时，对方却失联，不再回复任何信息。

卖家失联后，孙女士转而向千岛平台求助。经过多次补充举证，提交开箱视频、聊天记录、高清商品图片、物流凭证等全套材料后，平台正式介入协调。2025年12月22日，平台工作人员告知孙女士，因订单已确认收货，货款已全额结算给卖家，平台已对该卖家账户采取封禁措施，但无法直接退款。若孙女士需要报警，平台将配合提供相关举证材料。“平台虽然封了卖家账号，但还是联系不上对方，只能找平台提供卖家信息之后，再选择报警维权。”孙女士无奈表示。

律师说法

上海市通浩律师事务所高级合伙人陆建律师表示，二手盲盒具备商品的一般属性，适用通用买卖规则，因此专营二手盲盒的网络交易平台，在运营过程中需严格遵守网络交易相关法律法规。

针对此次事件暴露的问题，陆建律师提出多项优化建议。首先，在交易风险防控方面，建议平台积极完善服务及交易规则，采用区块链

投诉实录

“千岛”上买到假货 卖家失联怎么办？

售后流程复杂维权难 平台责任边界待厘清

联系客服困难 售后流程复杂

孙女士表示，自己使用千岛一年多时间，常遇到售后流程复杂、维权要求不明确、客服难以联系等问题。“如果买家不提供开箱视频，是无法维权的。但消费者购买环节中，平台并未通过显著方式提醒这一关键要求。”孙女士表示，“有一次我在千岛官方购买盲盒，但他们发错了，由于我当时不知道这个规定，就没有录制开箱视频，平台最后不了了之。”

记者近日梳理12345市民热线等发现，类似纠纷并非个例。有消费者反映，在千岛 APP 购买盲盒后，经平台在线鉴定为盗版假货，但平台以“无完整开箱视频”为由，拒绝进行售后处理。还有消费者表示，千岛 APP 未设置电话沟通渠道，只能通过 APP 排队联系客服，且多数情况下对接的是智能机器人。

为核实相关情况，记者近日尝试联系平台客服。在“帮助与客服”功能下方的“联系客服”专区，未查询到官方服务热线，仅能选择咨询

类别接人在在线客服，且首次对接的均为智能机器人“小千”。经过多次尝试，通过“其他问题”中的“建议”选项，才成功进入排队队列，等待十余分钟后才接通人工客服。

针对假货纠纷处理流程，千岛客服向记者明确，买家质疑商品为假货，需同时提供完整开箱视频及官方鉴定为假的报告，凭证齐全后，专员将介入核实并出具处理结果。“开箱视频需清晰呈现物流单号、外包装六个面，同时要明确展示物品异常情况，且视频不得剪辑。”客服表示，商品经千岛认定为假货后，平台将支持退款，并对卖家账号永久封禁；若因买家提前确认收货导致卖家提现，无法直接退款的，平台将在买家通过司法机关或行政机关启动维权程序后，依据相关合法正式文书，提供平台掌握的卖家注册信息。

针对孙女士的投诉，客服表示，平台高度重视消费者买到假货的问题，将督促专员加急核实情况，尽快致电孙女士并给出合理处理方案。“我们会尽最大努力协助处理，给用户满意答复。”记者后续从孙女士处获悉，经沟通协调，平台已联系上涉事卖家，并督促卖家将1200元退款

打入平台；孙女士完成退货后，平台承诺将在七个工作日内把货款退还至其账户。

潮玩市场爆发式增长 平台责任边界待厘清

据了解，千岛 APP 创立于2019年，由上海必有回响智能科技有限公司运营。随着潮玩市场的爆发，特别是 LABUBU 等 IP 的出现，助推千岛成为了潮玩赛道第一交易平台。记者查询到，平台提供品牌入驻、二手交易、拍卖和寄售等多种交易模式。在“二手交易”模式下，卖家以“一口价”自主上架商品，并自行对接买家及完成发货。“平台做大了，对于卖家的审核却越来越宽松，随便一个卖家就可以去上面卖货，那么假的视频放在网上，也无人下架。”孙女士吐槽说。

记者发现，在黑猫投诉、消费保等平台上，存在大量针对千岛商品瑕疵及售后服务的投诉。黑猫投诉显示，截至目前，关于千岛已累计有1.23万投诉量，近30天则有230条投诉，“客服不处理”“商品明显瑕疵”“不退款”“假货”等问题集中。2025年10月，有媒体报道，有家长发现未成年孩子在千岛 APP 购买了500余元的卡牌，要求退货时，卖家竟要求其“上传家长怒骂孩子、狂扇孩子耳光的视频”才同意退款。对此，千岛官方回应称，相关聊天截图为买卖双方私聊内容，并非买家与平台的沟通记录，将优化交易规则与售后机制。

法律人士表示，2023年6月，市场监管总局印发《盲盒经营行为规范指引（试行）》（下称《规范指引》），对盲盒经营者的行为作出规范，其中仅有少数条款直接对网络交易平台经营者作出规范。“法律法规具有一定滞后性，像二手盲盒交易平台这一新的业态，现有规定还不够完全适用。二手交易平台本身不售卖盲盒，只为买卖双方提供交易场所和相应技术服务，其责任尚未被明确界定。通常情况下，买家应直接找卖家追责。但是，如果此类平台发展到一定规模，在很多事情上未按要求履行责任，例如未根据《规范指引》的内容完善各方面制度和规则、对平台商家进行监管，则存在潜在风险。”

完善规则强化监管 畅通维权通道

等技术实现商品溯源，明确所有流转记录；严格核验、备案二手盲盒卖家身份，通过收取注册保证金或按盲盒挂牌价一定比例收取交易保证金的方式，在卖家出现违规行为时，可直接从保证金中划拨赔偿款。

在维权门槛优化方面，若平台将“录制开箱视频”作为维权必要条件，应在交易付款环节以短信等有效方式再次明确告知买家，避免

买家因疏忽错失维权凭据；或在消费者确认收货前设置“上传验货视频”环节，督促买家履行验货义务。同时，可在买家确认收货后，设置48小时货款延迟到账机制，减少因商品潜在质量问题引发纠纷后，平台无法退款的尴尬。

在售后响应机制方面，陆建律师建议，平台应优化投诉入口，针对退货纠纷开设“一键投诉”的维权绿色通

道，缩短首次反馈时间；升级智能客服功能，对“假货”“卖家失联”等复杂问题直接自动转人工，减少消费者排队等待时间；简化举证流程，推出“一键举证”功能，由平台自动调取订单、物流、聊天记录、鉴定报告等相关材料，降低消费者举证成本。此外，组建专业调解团队，配备熟悉盲盒产品及二手交易规则的客服人员，提高纠纷解决效率；同时与市场监管部门、消保委建立联动机制，实现投诉快速转办、信息共享及联合惩治，共同维护消费者合法权益。