

晨报记者 姚沁芝 实习生 胡越魁

1月20日,泡泡玛特发售了“SKULLPANDA 夜之城系列”盲盒,深受一些年轻消费者喜爱。如果能抽中该系列几率为1/144的“隐藏款”盲盒——“夜之守护”,更是一件值得兴奋的事。

然而,不少在泡泡玛特官方平台抽中“夜之守护”的消费者却高兴不起来:因为抽中的“夜之守护”盲盒有瑕疵而申请售后换货,却被泡泡玛特客服人员告知,“与正品不符”,进而拒绝换货。

调开开箱视频、寻找快递公司、核查娃娃细节……一名消费者说,当他们为了自证清白而不懈努力时,泡泡玛特一句“与正品不符”的回复,“太过简单粗暴”,“毫无公平可言”,完全没有理会消费者的合理质疑:官方渠道抽到的泡泡玛特隐藏款盲盒竟被认定为“与正品不符”,究竟是谁在造假?泡泡玛特认定盲盒是否系“正品”的依据是什么?泡泡玛特退回的盲盒为何与消费者寄过去的盲盒不一致?



消费者在指定平台抽到的盲盒,因质量问题申请换货竟被认定是“非正品”

商品有瑕疵,换货却要自证“清白”

我要投诉

欢迎拨打新闻热线: 63529999

3·15 新闻公益行动

NEWS

1

诧异 盲盒竟被鉴定为假货

上海市民小苏是一位盲盒爱好者,“SKULLPANDA 夜之城系列”发售当天,他立即在泡泡玛特官方小程序下了单。几天后,小苏收到了心心念念的手办,可是,他最期待的“夜之守护”娃娃的嘴角,却有一个明显的黑色瑕疵。小苏遂和泡泡玛特官方客服沟通,表示需要换货,客服同意后,小苏在泡泡玛特官方平台提交了换货申请。平台很快通过了申请,当天下午,平台便指定德邦快递上门收货了。

“我少说也在他们家买了几百个娃娃了。”买的盲盒多了,难免遇上娃娃有瑕疵,小苏也已对换货流程非常熟悉,“所以当时也没有想到自己要拍照片、录像”。

瑕疵品被收回后好几天,小苏始终没有收到发来的新货,考虑到春节期间工作人员可能不上班,他也没有多想。直到2月中旬,他才接到泡泡玛特官方客服打来的电话,“客服跟我说,他们鉴定组鉴定完,说我这个(娃娃)与正品不符,导致无法换货,然后给我把快递退回来。”

“这不就是在说,我这个(娃娃)是假的嘛!”小苏感到匪夷所思,自己在泡泡玛特官方平台买的盲盒,竟被官方鉴定为假货。小苏气愤地与客服开始理论,“你们1月20号才线上发售,我作为一个普通消费者,没有能力也没有时间造假。”随后,小苏提出让泡泡玛特客服人员提供相关监控视频为证,但客服人员表示,监控视频只能内部查看,不能提供给消费者,小苏又让客服提供鉴定为假货的凭据,但客服人员一直回避,只是不断跟他确认退货地址。

沟通无效后,小苏收到了泡泡玛特退回的快递。这次,小苏在打开快递盒前,先打开了摄像头。事后证明,他的决定是正确的。因为他发现,娃娃嘴边的黑色瑕疵不见了,取而代之的是嘴唇上的明显掉漆和手指的磨损——也就是说,被退回的“夜之守护”,很可能并不是他之前寄出的那一个盲盒娃娃。

然而,仅凭这一段开箱视频,小苏还是难以证明,自己寄给泡泡玛特的那只“夜之守护”,就是当初自己从官方渠道买到的那只。“没想到,这么大一家公司,换货(竟然)需要录一个视频,证明我这个娃(娃)是长这样的。我以前换货从来都没有发生过这

样的情况。”

质疑 为何不提供鉴定证据

小苏并不是唯一一个在泡泡玛特指定平台购买盲盒被鉴定为假货的消费者,至少还有几十位消费者在申请售后服务的过程中,被指寄回的“夜之守护”是“非正品”。在与泡泡玛特客服争辩无果后,他们都只能接受快递被退回的事实。然而,更令人匪夷所思的是,部分消费者发现,自己收到的娃娃,和自己寄出的娃娃差别很大。

当被泡泡玛特客服告知“商品与正品不一致”而被退回快递后,市民徐女士打开“原路返回”的快递后,却只看到遍布划痕的散架娃娃。无奈之下,她只能去调取自己公司的公共录像。通过录像画面可以依稀辨认,收到快递当日,徐女士打开的“夜之守护”确实是一只完整的手办,并非泡泡玛特退回快件中的散架状态。

但徐女士清楚,自己很难拿到在公司大楼门口寄出快件的视频,以证明自己寄出的那只娃娃,就是公司监控中她开箱的娃娃。

一边是消费者试图沟通,另一边却是泡泡玛特的回避与沉默。

“2月中旬,泡泡玛特(客服)打电话给我,说我的隐藏款经过鉴定和正品有差异。我问差异在哪儿?他说他们鉴定组有鉴定标准。我说那这个(鉴定)证据可否提供?他说不能提供。”

无独有偶,在与客服沟通无果后,市民吴女士也是眼睁睁地看着自己寄给泡泡玛特的快件被退回。

维权 专门拍开箱视频自证

与小苏、徐女士、吴女士相比,消费者“鹿鹿”有相对完整的开箱视频,也有收到快递后的开箱视频,然而当她因为娃娃头上的两只角颜色不一致而申请换货时,泡泡玛特的客服专员依然回复“不予售后更换”!

今年1月底,“鹿鹿”收到泡泡玛特官方小程序购买的“夜之守护”后,专门拍了一段开箱视频。视频显示,她的“夜之守护”娃娃

头上的两只角颜色不一致。当天,她向客服申请换货时反馈的照片,也显示双角有色差。

2月18日,泡泡玛特客服通知她的娃娃系“非正品”,并将快递退回。快递送到后,她现场要求快递员开箱验货,相对幸运的是,“鹿鹿”拿到的退回娃娃还是她寄出的那只。

验货视频显示,双角的色差和其开箱视频中的一致,可是,这只“夜之守护”回到“鹿鹿”手上时,却多了许多划痕,盒子和卡片也都消失了。看到这一幕,“鹿鹿”再次和泡泡玛特客服沟通。对此,客服人员表示,因为鉴定为“非正品”,所以不会提供售后服务。

当“鹿鹿”再次提出希望泡泡玛特给出鉴定为“非正品”的理由和证据时,客服人员支支吾吾,答不上来,仅表示会帮“鹿鹿”反馈。

最终,和小苏、徐女士、吴女士一样,“鹿鹿”只能选择求助于12315热线和社交媒体反映此事。

改口 “非正品”变“瑕疵品”

在数十位有相同遭遇消费者的坚持维权

为何最初凭“空口鉴假”就拒绝提供售后服务

回应:等上级部门回复 律师:如果为假货,应告知消费者鉴假依据

针对部分消费者反映买到的“夜之守护”盲盒存在瑕疵,申请售后服务又被告知系“非正品”一事,3月2日,泡泡玛特工作人员回应记者称:“所有客户从官方渠道购买的商品均是正品,所有客户进行寄回的‘夜之城’商品,目前我们仓库都已经处理,对流程进行了核实,并且提供了售后。”

那么,为何一开始消费者被告知,通过官方渠道买的娃娃“与正品不符”呢?泡泡玛特得出这样的结论,依据又是什么?对此,泡泡玛特工作人员表示,已经记录该问题,等向上级部门反馈后会进行回复。然而,截至发稿,泡泡玛特尚未对上述问题进行回应。

作为泡泡玛特的忠实粉丝,很多消费者很纳闷,品牌官方可以“空口鉴假”,从而拒绝提供售后服务吗?

之下,2月下旬,陆续有消费者收到泡泡玛特的通知,称可以提供售后服务。

“您之前在抽盒机抽到的‘夜之城’系列有瑕疵的问题,我们领导非常重视,现在您的‘瑕疵品’,我们给您退回去了,您需要售后的话,我们也会跟进售后。”

坚持维权几天后,消费者“鹿鹿”的“夜之守护”盲盒,在泡泡玛特客服人员口中,由“非正品”变成了“瑕疵品”,“他们改口了,那不就说明(之前)污蔑我们消费者吗?”

徐女士也称,在接到可以换货的通知后,她曾询问客服人员,为何如今又改口了,“对方只说是‘上级领导决定’”。

消费者小苏表示,虽然受到了换货,但长达近1个月的维权,耗费了他太多的时间和精力,直到现在依然有许多疑问没有得到解答。

“如果我们真的在官方买到了假货,那你售假是不是要按照相关规定给予赔偿?如果不是假货,那为什么当初要说我们的娃娃与正品不符,是不是起码要给个解释?”对于他的疑问,泡泡玛特客服仅仅回复“会向上级核实”。

对此,上海信昌律师事务所高级合伙人蒋振伟律师表示,如果品牌官方认为消费者寄回的商品是假的,应当告知消费者鉴假的依据,比如哪方面的工艺不到位,哪个部位的防伪标识不正确,并且提供正品予以对比确认。

蒋振伟律师直言,盲盒退换货的难点在于,消费者很难证明退换的那个商品就是盲盒开出来的商品。因此,消费者最好把开盲盒的整个过程通过视频的方式记录下来。退换货时,在快递单上写清退换货的具体商品名称,再辅以开盲盒的视频,由此锁定退换货的商品详情。