

盲盒难抽、直播坑多……别担心，新修订的《上海市消费者权益保护条例》来了

盲盒经营者要公示抽取概率等信息

晨报记者 何雅君

为抽盲盒斥巨资，稀有隐藏款出现概率太低怎么办？直播带货虚假宣传侵害消费者权益，如何完善监管？这些消费者权益保护领域的新增情况、新问题，都在新修订的《上海市消费者权益保护条例》中有回应。

7月21日，新修订的《上海市消费者权益保护条例》经市十五届人大常委会第四十二次会议表决通过，并将于2022年8月1日起施行，涵盖了消费者权利、经营者义务、国家保护、消费者组织、争议解决方式、消费环境建设等方面的内容。

盲盒经营者要以显著方式公示抽取规则

今年1月，肯德基与盲盒销售商泡泡玛特联合推出的“DIMOO联名款盲盒套餐”一度引发众多消费者抢购。根据这款盲盒套餐的销售规则，要想集齐整套玩偶，至少需要购买6份套餐，而稀有隐藏款出现概率是1:72。

为了集齐所有款式，有消费者不惜一次性斥资10494元购买106份套餐。还有不少消费者选择购买“代吃”服务，雇人代买代吃套餐，自己取走盲盒，甚至将吃不完的食物丢弃，造成浪费。中消协官网为此发文评论，这种刺激消费的“饥饿营销”手段容易导致消费者冲动消费，并因超量购买造成无谓的食品浪费，食品经营者利用限量款盲盒销售手段，诱导并纵容消费者不理性超量购买食品套餐，也有悖公序良俗和法律精神。

记者注意到，新修订的条例明确了经营者随机销售义务，盲盒的经营者要以显著方式公示抽取规则，包括抽取概率等关键信息。并且强调：“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。”

直播间应当标明跳转商品经营者

直播带货行业快速发展的同时，虚假宣传、诱导下单、价格误导、偷税漏税等违法违规问题也日益增多。今年上海两会和全国两会期间，如何治理直播带货乱象一度成为代表委员的讨论热点。

市人大代表姚海嵩告诉晨报记者，网络直播当中应当注意以下几个问题，“直播带货有可能涉及到虚假宣传和伪劣商品，侵害消费者权益。网红带货本身也是一种广告行为，要受到广告法相关的管理。网络直播者实际上还是一个电子商务法规定的电子商务经营者，所以他们要遵守相关规定，以维护消费者合法权益和市场正常的秩序。”

全国人大代表张兆安在《关于推动直播电商规范管理促进在线新经济健康发展的建议》中，也提出了“完善直播带货监管机制，立法机关要根据新情况对法律适用问题做出及时的解释或调整”，

“完善直播消费选择机制，直播平台要向消费者提供商品真实且可比较的信息”等建议。

市人大常委会法工委主任阎锐表示，此次新修订的《条例》对网络平台直播带货的营销模式做出了相应的规范，针对网络直播带货当中的三方面的主体，逐一提出了相关法律上的要求。

修订后的《条例》明确，“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。”

《条例》还提到，“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。”

积极开展公益诉讼 维护消费公平正义

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。

因此，市消保委将充分运用《条例》中新赋予消保委的“对经营者和行业组织进行提醒、约谈”的监督方式。当经营者和行业组织的具体做法或条款规则有可能造成消费者权益受损，但其不存在主观恶意时，将通过提醒警示的方式，引起相关经营者和行业组织的重视，建议做出改进。

当经营者和行业组织存在故意损害消费者合法权益的行为造成消费者强烈反响的，市消保委将通过约谈的方式，批评、劝谕、督促其改正。

市消保委还注意到，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。

消费民事公益诉讼是《消费者权益保护法》赋予消保（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，消保委将积极展开公益诉讼，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。

昨在官网发布告知书，已着手工厂复工准备

克莉丝汀8月1日起营业 承诺到期卡券仍可消费

记者 徐妍斐

晨报讯 从3月以来停摆的克莉丝汀官方商城网站昨日首页更新，发布一份顾客朋友告知书，称已着手工厂复工的各项准备工作，所有门店将于8月1日对外营业。

告知书称感谢消费者多年来对克莉丝汀的喜爱与信任。“2020年以来的新冠疫情给克莉丝汀的运营带来沉重打击，2022年的上海疫情更是让我们的经营发展一度陷入停滞。即便如此，克莉丝汀依然顽强地不断调整、尝试重新出发。”

在对顾客表达致歉和感谢的同时，承诺“因疫情停业期间到期的克莉丝汀卡券，待门店恢复经营后仍可消费。”

昨日，记者再次拨打400客服电话，发现也稍有变化。此前选择人工服务时始终会被转回上级菜单，选择卡券咨询、门店咨询的话，则会收到“分机忙线请稍后”的提示音，随后就是漫长的音乐录音。而昨日选择人工服务后，未返回上级菜单，而是直接进入了“分机忙线中请稍后”的漫长等待。

◀ 克莉丝汀官网昨发布即将恢复经营告知书 /网络截屏

网红糕点品牌 LADY M 中国内地门店将终止经营

预付卡持卡人未在终止兑付日前用完，可按流程申请退卡退费

晨报记者 徐妍斐

2017年入驻中国内地并引发大排队的网红糕点品牌LADY M，昨天宣布中国内地门店将终止经营。

昨天，上海牧薪餐饮管理有限公司对外发布消息，作为中国内地LADY M品牌产品的独家经营者，现应LADY M品牌方要求关闭LADY M中国内地全部现有门店。

记者致电LADY M门店，一位工作人员表示，9月10日前一切运营如常，消费者可正常消费及使用预付卡。

LADY M 中国内地门店 9月10日终止经营

该通告提到，该公司于2017年将LADY M品牌首次引入中国内地以来，投巨资建成3家LADY M中央工厂和全国几十家实体门店以及便捷的线上销售网络，LADY M品牌在中国市场获

得了不俗的业绩表现，极大提升了LADY M品牌的核心价值。“在此，本公司十分感谢广大消费者对LADY M品牌产品和本公司的厚爱。本公司对LADY M品牌方执意要求中国内地门店全部终止经营的决定深感遗憾，据此不得不做出终止经营LADY M中国内地门店的相关安排。由此给消费者造成的不便，本公司深表歉意！”

同时，通告也宣布了LADY M预付卡终止兑付与退卡退费所涉事宜：LADY M中国内地所有实体门店将于2022年9月10日终止经营，该终止经营日为LADY M预付卡的终止兑付日。广大消费者仍可于终止经营日前至LADY M实体门店及线上小程序消费（含正常使用LADY M预付卡）。

LADY M预付卡持卡人未在终止兑付日前使用完毕LADY M预付卡的，则可按照如下流程申请退卡退费：由该公司在中国内地发行的M享卡（预付卡），2022年9月1日—2022年9月15日期间

登录LADY M线上小程序页面登记；LADY M预付卡按照卡内余额全额退费，于持卡人完成退卡登记并经发卡人审核通过之日起45日内退费。

记者致电上海6家门店 仅两家门店联系人接听

记者致电LADY M新天地、港汇恒隆、环贸iapm等6家门店，仅两家门店联系人接听手机。其中一家在听说记者采访意图后就挂断了电话，另一家表示：如公众号所说门店即将在9月10日停业，但在9月10日前预付卡及糕点售卖一切照旧，消费者不必担忧。至于此后门店是直接关门还是换品牌方直接运营，该人员表示尚不清楚，没有得到公司通知。

这一消息也在网上引起了热烈讨论，登上了微博热搜。部分网友认为这是LADY M撤出中国内地市场的信号，表示“抓紧吃”，也有网友表示这是美国LADY M打算收回授权。