

# 上海市市场监督管理局文件

沪市监竞争〔2022〕14号

---

## 上海市市场监督管理局关于印发 《上海市盲盒经营活动合规指引》的通知

各区市场监管局，临港新片区市场监管局，市局有关处室、执法总队、机场分局：

为规范在本市开展的盲盒经营活动，保障消费者合法权益，维护社会公共利益，根据相关法律法规，并结合本市实际，我局研究制定了《上海市盲盒经营活动合规指引》。

请各单位加强宣传，根据指引要求督促相关经营者落实主体责任，加强盲盒经营活动合规管理。

特此通知。

上海市市场监督管理局

2022年1月10日

(此件公开发布)

# 上海市盲盒经营活动合规指引

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范在本市开展的盲盒经营活动，保障消费者合法权益，维护社会公共利益，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法》和《上海市消费者权益保护条例》等法律法规，结合本市实际，制定本指引。

**第二条** 在本市开展的盲盒经营活动适用本指引。本指引所称的盲盒经营活动是指经营者在合法经营范围内，在事先不告知商品具体型号、款式或服务内容、提供方式的情况下，通过互联网、实体店、自动贩卖机等形式，以消费者随机抽取的方式销售特定范围内商品（包括服务，下同）的经营模式。

**第三条** 本指引所称的盲盒经营者是指以盲盒为主要经营业态的主体、以促销宣传为目的零星开展盲盒经营的主体和为盲盒经营提供推广、策划、营销等服务的主体。

**第四条** 盲盒经营者应当遵循公开透明、公平公正、诚实信用的原则，遵守法律法规、商业道德和公序良俗，履行经营者主体责任和社会责任，倡导理性消费，维护消费者合法权益。

**第五条** 鼓励盲盒经营者成立行业自治组织，制定自律准则。鼓励、支持头部企业制定科学合理的企业标准、团体标准。

**第六条** 本市市场监督管理部门应当会同有关部门对盲盒经营活动中的不正当竞争、侵犯消费者权益和侵犯知识产权等行为开展监测、分析和研究，为本市制定盲盒监管政策提供参考。

## 第二章 合规建议

**第七条** 盲盒经营活动应当符合相关法律法规规章的规定，一般在生活消费、文艺娱乐等领域内开展。

法律法规明确规定禁止销售、流通的商品，不得以盲盒形式进行销售。

对销售资质、存储运输、使用条件等方面有严格要求的特殊食品、药品、医疗器械、有毒有害物品、易燃易爆物品等，不得以盲盒形式进行销售。

活体动物不得以盲盒形式进行销售。

**第八条** 盲盒商品实际价值应与其售卖价格基本相当。普通款商品与隐藏款商品的成本价格差距不应过大。同一经营者同时通过盲盒形式和公开方式销售同一商品的，盲盒形式的售卖价格不应高于公开方式的售卖价格。

盲盒经营应坚持小额、非现金属性，单个盲盒商品的售价一般不高于人民币 200 元。

**第九条** 盲盒经营者应将商品种类、抽盒规则、商品分布、商品投放数量、隐藏款抽取概率、商品价值范围以及每个系列可以抽取的次数、金额限制等关键信息以显著方式对外公示，保证消费者在购买前知晓。

盲盒经营者不得通过后台操纵改变抽取结果、随意调整抽取概率等方式变相诱导消费。不得以折现、回购、换购等方式拒绝或故意拖延发放盲盒。不得设置空盒。

**第十条** 盲盒经营者应保留抽取概率设定、结果抽取的完整记录，并以此为依据进行实际的市场投放和向消费者发放盲盒。

应建立追踪记录制度，确保消费者所抽取的商品发放到位，并自觉接受监督。

相关记录留存时间一般不少于3年。

**第十一条** 鼓励盲盒经营者建立保底机制，通过设定抽取金额上限和次数上限，引导理性消费，避免二级市场过度炒作。

鼓励盲盒经营者主动对外公示相关标准，明确当同一消费者在抽取同一系列盲盒商品时，其支付达到一定金额或者抽取达到一定次数的，提供合理途径使消费者可以获得隐藏款商品或者整套系列商品。

**第十二条** 盲盒经营者应加强对自有商品的商标、专利及相关知识产权的保护力度，规范知识产权自用、授权使用等行为。

鼓励盲盒经营者加强自主知识产权创新开发，需使用他人知识产权的应依法取得授权，不得利用盲盒经营活动侵犯他人知识

产权。

**第十三条** 盲盒经营者应按照法律法规规定,通过产品标签、消费提示等方式充分告知消费者盲盒商品的产地、成分、生产日期、保质期、使用存储条件、安全警示、“三包”条款等关系商品质量的基本必要信息,标注的信息应当真实、准确。

**第十四条** 盲盒经营者应建立健全企业质量保障体系,加强生产、仓储、物流等环节的管理,保证商品来源可靠、质量合格。不得利用盲盒销售“三无”产品、伪劣产品。

盲盒商品属于强制性认证范围的,应当取得强制性认证,并标注“CCC”标识。

盲盒商品没有国家标准、行业标准和地方标准的,盲盒经营者应制定相应的企业标准,对供应渠道、原材料、设计安全性能等方面严格把关,降低使用安全风险隐患。

**第十五条** 盲盒经营者通过充分告知提示,并经消费者确认后,以互联网形式销售的盲盒商品可以不适用七日无理由退货。但以全包形式销售整套系列商品的,其标的物清楚确定,并非盲盒,经营者应依法执行七日无理由退货规定。

盲盒经营者应当依法承担商品质量主体责任,履行退换货、修理等经营者义务,不得推诿、拖延、拒绝处理消费者投诉。

盲盒经营者应建立便捷、有效的投诉处理机制,公开投诉方式、处理流程、退换货标准等信息,加强与监管部门、消费者权益保护委员会的沟通协作,提高消费争议解决效率。

**第十六条** 盲盒经营者不得违法利用盲盒开展金融经营活动和类金融经营活动；不得违法开展二手盲盒经营活动，诱导非玩家用户加入投机炒作，故意造成二手市场价格剧烈波动，扰乱正常交易秩序。

盲盒经营者不得传播虚假市场信息进行天价炒作；不应过度营销助长消费者炫耀攀比心理；不应开展饥饿营销故意调低特定商品的抽取概率。

**第十七条** 盲盒商品不得含有歪曲历史、封建迷信、淫秽色情、恐怖暴力等法律法规禁止以及违背公序良俗的内容。

盲盒经营者不得以盲盒名义从事赌博、彩票销售或变相开展赌博、彩票销售。

**第十八条** 盲盒经营者不得向 8 周岁以下未成年人销售盲盒。向 8 周岁以上未成年人销售盲盒商品，应通过销售现场询问或网络身份识别等方式，确认已取得相关监护人的同意。

**第十九条** 盲盒经营者应建立健全第三方监督机制，可采取公证、审计、消费体察等方式，加强对隐藏款抽取、商品投放等具体行为的管理。

盲盒经营者可加强与检测机构等第三方的合作，开展比较试验、抽检调查、综合评价，并适时向社会公布结果，加强盲盒质量管理。

**第二十条** 网络交易平台、二手交易平台应落实企业主体责任，建立健全相关制度，依法配合政府部门加强对盲盒经营活动

的监管。

### 第三章 附 则

**第二十一条** 盲盒经营者违反法律法规规章规定的，由有关部门依法进行查处。

**第二十二条** 本指引由上海市市场监督管理局负责解释，自发布之日起实施。