



内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

“双十一”线上购物消费提示：拆套路、守权益、理性囤货指南

本报记者 李娜 刘哲

“双十一”线上大促的“红包口令”与“满减弹窗”密集来袭，“官方直降”“大额红包”的诱惑背后，潜藏着“先涨后降”“售后埋坑”等诸多套路。为帮助消费者精准省钱、规避风险，内蒙古自治区消费者协会特从优惠甄别、交易安全、选品避坑、售后维权4大维度，发布这份线上购物消费提示。

一、优惠甄别：算清真实成本，拒绝“数字游戏”

（一）戳破价格陷阱

1. 核查真实折扣：警惕“先涨后降”套路，可提前加入购物车随时关注价格，部分商家会提前7天及以上抬高价格再标注“直降”，实际成交价可能与日常持平甚至更高。

2. 厘清隐性成本：低价商品需确认是否含运费，避免“9.9元商品+15元运费”的骗局，家电、家具等大件要问清是否

包安装，部分商品的后续安装费可能远超优惠金额。

（二）玩转优惠规则

1. 理性应对凑单：为凑“满300减30”等优惠盲目购入闲置商品，实则得不偿失。优先搭配纸巾、垃圾袋等刚需消耗品，精准匹配满减门槛。

2. 读懂券类限制：领取优惠券时必须看清适用范围，部分“大额满减券”仅限冷门单品，跨店满减也可能不含生鲜、虚拟商品等品类。结算前重点查看商品详情页的“优惠叠加说明”。

二、交易安全：守住资金与信息防线

（一）预售与支付规范

1. 慎付预售定金：优先选择标注“定金可退”的商品，付定金前必须截图保存售后规则，坚决拒绝“定金恕不退还”的霸王条款。

2. 坚守平台交易：切勿相

信微信群、朋友圈的“限时预购”信息，更不能脱离平台添加好友私下转款，此类交易多为诈骗陷阱。

（二）防范诈骗风险

1. 警惕虚假红包：官方红包仅通过平台内正规渠道领取，陌生链接、快递内“扫码兑奖”卡片中的“红包”“中奖”信息均为陷阱，点击可能导致信息泄露或资金被盗。

2. 核实客服身份：接到“退款理赔”“包裹丢失”等来电时，绝不泄露银行卡密码、短信验证码，需通过官方APP或客服电话核实信息真伪。

三、选品避坑：锁定靠谱渠道与真实品质

（一）优选购买渠道

美妆、数码、家电等品类优先选择品牌官方旗舰店或平台自营店，这类渠道商品由品牌直供，正品保障更足。避开名字杂乱、销量寥寥的小众卖

家，减少买到假货的风险。

（二）甄别商品信息

1. 辨认真实评价：重点查看中差评和带图评价，中差评可暴露商品真实问题，带图评价能直观呈现实物状态。若评价文案高度相似且全为好评，大概率是刷单刷出来的，需谨慎下单。

2. 确认商品规则：买食品、贴身衣物等特殊商品前，需确认是否支持7天无理由退货；家电类要问清保修期限、保修范围和安装服务等细节，避免后续产生额外费用。

四、售后维权：守住消费者权益底线

（一）用好价保服务

主流平台多支持价保，下单后可设置日历提醒，在价保期结束前复查价格，发现降价及时申请补差，避免商家利用“时间差”规避责任。

（二）规范退货流程

跨店满减后退货，优先退凑单的低价单品，保留高价主力商品的优惠；若全单退，需提前确认优惠是否可恢复，防止商家扣除已享优惠。

（三）留存维权凭证

订单截图、聊天记录、商品评价、发票等均需妥善保存，出现纠纷时可作为维权依据。协商无果可及时拨打12315投诉举报维权热线，或通过微信、支付宝和百度小程序搜索12315、下载手机APP、登录官网（网址：www.12315.cn）进行投诉举报。

“双十一”的本质是“优惠购刚需”，而非“为购物而购物”。建议提前列好必需品清单，明确预算与需求，拒绝直播间冲动下单、为凑单囤货等非理性行为。牢记“红包天天领、低价先查清、规则看仔细、凭证留齐全”的口号，才能真正享受优惠，避免“优惠变吃亏”。

消协组织调查私域直播！三大问题曝光

近年来，私域直播因其特有的封闭性和隐蔽性成为不良商家规避监管的“法外”之地。

福建、黑龙江、江苏等16省市消协组织于日前共同发布《“护银龄破暗域”私域直播乱象消费调查报告》。

线上问卷调查结果显示：近半消费者遭遇过虚假宣传

精准围猎老年群体。问卷数据显示，私域直播精准围猎老年群体，商家利用老年人信息闭塞、情感需求强、辨别力弱的特点，通过免费礼品、义诊等形式将其引流至封闭私域，以独家低价、治病功效话术（超40%消费者提及）和虚假剧情（43.91%消费者遭遇）实施诱导营销。

私域直播间虚假宣传频发，可信度极低。有49.66%的消费者遇到过虚假/夸大宣传，42.52%的消费者认为私域直播间内容存在违规现象，如主播常用极限词/违禁词、虚构原价、资质造假等。仅有17.17%的消费者选择信任。

商品售后问题突出，权益无保障。42.35%的消费者遇到过商品以次充好，26.47%的消费者遭遇过赠品高额运费，还存在售后拉黑、付款不发货、退换货难、记录难查等问题，全链路存在短板。

隐蔽性强，维权难度大。19.07%消费者分不清私域与正规平台，增加了维权难度。尽管有85.83%的消费者有初步固证意识，但证据类型集中于付款记录、聊天截图，仅有14.32%的消费者有“直播录屏”保存的意识。此外，有14.17%的消费者无任何固证意识，

5.38%的消费者在权益受损后选择自认倒霉，进一步凸显了维权意识与能力的不足。

线下调查结果问题较多

问题一：多种套路进行诱导宣传

体察发现，私域直播间普遍采用多种套路化手段进行消费诱导。尤其在涉病疗效方面，通常把普通食品或饰品宣称成具有疾病缓解或治疗功效的产品。

部分直播间不直接以“小黄车”形式挂货销售，而是通过“托儿”连麦分享，以激动情绪讲述“立即起效”“根治某病”等虚构案例，利用缺乏实证的“疗效”骗取信任，并在互动设计中刻意排除真实用户的质疑声音。

部分主播打造专家人设，自称“医生”“教授”等，宣称所推荐的产品具有“技术突破”，通过角色扮演虚构专业权威。

有直播间利用老年人对疾病的担忧心理，渲染某些疾病的严重性与紧迫性，并搭配“健康讲座”洗脑，进而推销产品。

问题二：价格、功效与资质多重失信

体察还发现，私域直播间中所售商品存在多重问题，涉嫌侵害消费者权益。部分直播间宣称产品原价高昂，再逐步降价，制造巨大价格落差，从而给老年人营造占便宜的心理错觉，制造溢价。直播间普遍存在功效虚假问题，尤其在涉病疗效方面，通常把普通食品或饰品宣称成具有疾病缓解或治疗功效的产品，违反了《广告法》中关于禁止使

用医疗用语或易与药品、医疗器械相混淆用语的规定。

在资质方面，部分直播间鼓吹所谓“祖传中医秘方”，虚构“要去香港给李嘉诚看病”、上演情景剧下跪谢恩等情节。销售的所谓“保健品”实际是普通食品，而《中华人民共和国食品安全法》明确规定，普通食品不得宣称保健功能或疾病预防治疗功效。

问题三：证据缺失致维权困难重重

调查发现，私域直播间反调查与隐蔽化策略升级，主要体现在两个方面：一是多节点资格审核。部分直播间设置了严密的多节点资格审核机制，入群渠道严格控制，仅限内部工作人员邀请方可进入，陌生人邀请入群一经发现立即移除。

二是规避式责任转移。出境主播直接宣称治病功效的表述有所减少，转而大量采用“用户分享”形式，由雇佣的“托儿”冒充消费者讲述使用效果，经营方不再明确声称主播为专家，但通过场景布设、服装道具、专业术语堆砌等方式刻意营造权威氛围，使消费者产生误导联想。

另外，私域直播间普遍没有直播回放功能，消费者无法回看直播内容、商家所作出的承诺以及展示的商品效果等关键内容。

消费提醒：

警惕情感营销陷阱，勿因亲近感放松警惕

部分私域直播间主播会通过家人称呼、嘘寒问暖、讲述感人故事等方

式快速拉近关系，营造亲切可信的氛围，进而推销高价产品。老年消费者切勿因被“关心”而冲动下单。遇到主播频繁提及“限量福利”“只有家人才能享受”等话术时，要保持清醒，先与家人沟通核实。

辨识夸大功效宣传，不轻信包治百病承诺

保健食品不是药品，不能替代药物治疗；普通商品更无治疗功效。若主播宣称产品有“治疗疾病”“治愈率90%”等绝对化用语，或展示未经核实的患者案例、专家背书，均涉嫌违法。建议通过市场监管总局官网（http://www.samr.gov.cn）查询产品批准文号、资质信息，或咨询正规医院医生意见。

要防范低价诱导套路，不贪图免费、超值便宜

遇到“限时抢购”“不买就亏”等催促话术时，切勿因怕错过而匆忙付款；对于需要预付款、多次充值的促销模式，务必先与子女商量，确认商家资质及退换货规则后再行动。

要核查交易信息真实性，不通过非正规渠道付款

正规交易应通过直播间内嵌的官方支付渠道（如平台担保交易、有明确商户信息的支付链接）完成，拒绝向个人账户直接转账。购买前，务必核实直播间主体信息（可通过平台查看商家营业执照、联系方式），并保留直播录像、聊天记录、支付凭证等证据。

（据《中国消费者报》）