



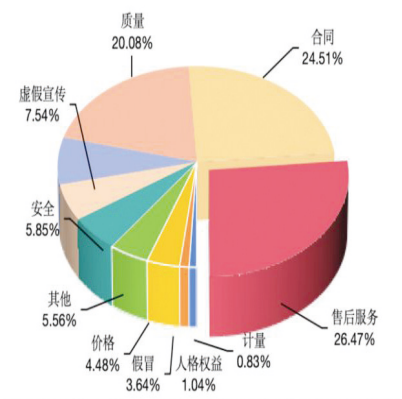
内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

中消协发布！私域直播、情绪消费成新投诉热点

8月6日，中国消费者协会发布2025年上半年全国消协组织受理投诉情况分析。

2025年上半年，全国消协组织共受理消费者投诉995971件，同比增长27.23%，解决509655件，为消费者挽回经济损失4.52亿元。

投诉热点问题主要涉及老年消费陷阱、私域引流营销、情绪消费、农产品网购、玉石类直播间、演唱会等行业和领域。



八大投诉热点分析：

一、老年消费陷阱频频

一是互联网宣传诱导陷阱；二是线下会销欺诈骗陷阱；三是直播虚假宣传陷阱。

案例：老人轻信“走路赚钱”广告被扣费798元

消费者王先生称，4月14日早上5时许，其父亲先是在某短视频平台上，被成都某科技有限公司发布的走路赚钱的广告信息吸引，接着按照广告信息中所谓走路赚钱的方式，一步一步引导至“妙映软件”，被扣款798元。商家提供的售后电话号码，拨打多天无人接听，根本联系不上对方。消费者投诉要求798元扣款原路退还。

消协意见

建议相关部门强化精准化消费教育，面向老年群体开展“短、实、新”的防骗宣传教育，提升其识骗防骗能力。呼吁子女加强与老年人沟通，主动协助识别高风险广告或直播内容。建议有关部门推动建立涉老消费重点监管清单，对直播间虚假宣传、网络诱导点击扣款、农村会销乱象等加大查处力度。相关直播平台加强对商家资质和商品的审查，优化广告展示逻辑，避免向老年用户定向推送高风险内容。

二、私域引流营销乱象频出

一是商家通过短视频平台或社交平台发布虚假宣传内容；二是交易过程规避平台监管；三是商品质量无法保障，售假问题突出。

案例：“私域直播”买的东西服用后出现不适

张女士通过某短视频平台接触到

佛山某健康管理有限公司发布的减肥广告视频，被引导添加微信号，后被拉入由该公司运营的微信群，群内人员冒充成功案例，通过虚假宣传产品功效诱导其消费。在初次支付980元购买产品后，商家又以“体质特殊”“升级配方”等理由，持续通过微信、电话等方式诱导张女士加购，张女士多次转账累计付款49280元。张女士表示，在服用产品过程中出现头晕、眼花、胃胀、心率加快等不适症状，怀疑产品对身体造成伤害，于是停止使用产品并要求退款，但商家仅退还18000元。

消协意见

建议短视频平台和社交平台在涉及引导至私域渠道交易的相关内容中，统一设置显著的风险提示页面，提醒消费者提高警惕。同时，建议第三方支付机构在识别到“高风险品类”或“高频次投诉主体”时，通过系统弹窗提示交易风险，提示消费者核实商户身份、保留相关交易凭证，增强交易安全意识。

三、空调物流和售后成为痛点

一是配送纠纷多发；二是产品质量问题；三是售后服务存在短板。

案例：网购空调有异味，消费者要求看检测结果被拒绝

消费者邱先生称其在电商平台购买的某品牌空调存在制冷性能不佳、持续发出酸臭异味问题。售后师傅现场闻到酸臭异味的情况下，不记录问题。消费者再三提出要看检测结果表，售后师傅拒绝。消费者要求退货退款。

消协意见

建议平台和商家应严格按照约定时间发货，确保物流信息真实、及时更新，未经协商不得擅自变更配送时间或虚假签收。空调产品生产和销售企业应切实履行质量和售后服务主体责任，完善售后服务体系，明确服务标准和时限要求，保障“三包”政策落实到位。建议相关部门加强对空调等季节性热点商品的监督检查，依法查处虚假宣传、售后推责等违法行为，营造安全放心的消费环境。

四、情绪消费乱象有待规范

一是商品存在粗制滥造现象，存在较高的消费安全风险；二是诱导消费现象突出；三是退费困难，商家设置不合理限制。

案例：购买游戏陪玩服务，却因“开挂”被扣除排位星数

消费者常先生反映称于2025年5月24日在连云港某网络技术有限公司的所属平台下单购买了“王者荣耀”游戏的陪玩服务，费用共计385元。后期被游戏运营方通知其因“陪玩行为涉嫌开挂”被系统扣除排位星数。商家不承认陪玩开挂，拒绝全额退款。

消协意见

建议相关部门联合制定出台规范和促进情绪消费高质量发展的指导意见，明确其所属行业监管范畴，加强分类监管，避免监管空白与模糊地带；引导情感咨询等情绪消费服务领域出台相关行业标准，明确准入条件、人员资质、服务流程、计费标准、售后服务、合同条款、个人信息保护等事项。建议平台对涉及网络情感陪伴、角色互动等服务设立“打赏限额”“沉浸提醒”等功能，防范消费者过度投入、沉迷消费。

五、农产品网购消费纠纷不断

一是虚假宣传问题多发；二是售后服务缺失；三是商家不提供或伪造检疫证书；四是物流与退货问题。

案例：网上买的羊检疫证信息与实际不符

消费者雷先生此前在某电商平台看到铜山区某畜牧经营部的售羊信息，商家以平台限制为由，引导其通过微信沟通交易，并称需付定金才能安排发货，尾款到货后支付。雷先生按要求支付5500元定金，购买10只约70斤的羊，总价15500元。运输途中，商家突然要求提前支付尾款10000元，雷先生无奈转账。但收货时发现，羊每只仅十几斤，远低于承诺的70斤，且有死羊。另外，所附检疫证信息与实际不符，导致无法在当地县农业农村局畜牧发展中心办理养殖备案。雷先生遂投诉要求退赔费用。

消协意见

电商平台应强化资质核验和准入管理，发现虚假宣传行为应及时处理，并追究商家责任。网售相关产品的商家应明确标示售后服务方式，提升售后履约能力，避免“售后失联”现象发生。建议相关主管部门加强网售农资产品和畜牧养殖类产品的监督检查，维护农民消费者权益。

六、玉石类直播间成虚假宣传“重灾区”

一是商家直播售卖玉石与实物存在较大差异；二是商家对玉石进行虚假宣传；三是商家诱导消费者进行“场外”交易；四是鉴定证书造假；五是商家拒绝履行售后承诺。

案例：直播间销售玉石虚假宣传，消费者被拉黑

消费者齐先生称2025年4月21日通过广州某贸易有限公司在某平台开设的直播间花费9970元购买翡翠饰品，卖家承诺支持全国复检和“假一赔三”。交易过程中，卖家引导消费者添加微信进行私下交易。消费者于5月2日收到商品时附带鉴定证书，标注商品为“缅甸A货翡翠”。随后消费者委托中金国检珠宝玉石质量检测中心复检，结果显示该饰品实为玛瑙制品。消费者通过微信和直播间反馈问题时，发现已被商家拉黑。

消协意见

建议有关部门加大直播间虚假宣传行为的监管，提高不法经营者违法成本。平台应强化主体责任，若出现主播诱导场外交易行为，可以向消费者发送风险提示或视情节采取冻结商家账户等措施。消费者应始终坚持“三不原则”——不脱离平台交易、不轻信口头承诺、不付款给私人账户。

七、零基础高薪技能培训暗藏陷阱

一是虚假宣传诱导消费者；二是“先学后付”实为诱导贷款；三是课程内容良莠不齐，合同内容模糊、退课设置不合理。

案例：女子被“好声音变现”免费课程诱导缴费近2.5万元

消费者叶女士称2024年11月24日通过某短视频平台参与深圳某科技有限公司推出的“学习好声音变现”免费课程。5天后，该公司说叶女士是优秀学员，可以进阶尖子班，要交学费8000元。过了一段时间，该公司又让叶女士再付款2900元购买设备。2个月后，又说想真正声音变现那就进“有声书陪跑营”，学费14000元。直到投诉当天该公司又让叶女士再交6800元。叶女士投诉要求该公司退还所交的全部费用24999元。

消协意见

消费者要对“零基础高薪就业”“快速变现兼职”等宣传保持警惕，避免被“保底订单”“高收益截图”所诱导。报名前应主动了解课程真实内容、教学水平及就业支持的具体形式，不轻信口头承诺和模糊宣传。

八、演唱会退票难

一是退票规则不合理；二是退票手续费过高；三是主办方临时单方取消演出不承担违约责任。

案例：演唱会票售后难退票

消费者王女士反映，其于2025年3月20日和21日通过不同的APP购买了2张2025年5月3日南京某演唱会门票，共支付费用496元。后因个人原因，于3月24日通过平台客服申请退票，均被以“演出票品不可退”为由拒绝。王女士随后联系主办方南京某广告有限公司，亦遭拒绝，对方称“门票售后无法退款，否则将造成经济损失”。

消协意见

建议相关主管部门牵头制定演出行业退票管理办法，防止平台和主办方单方面设定霸王条款。售票平台应优化退票退款政策，设定阶梯式退票手续费标准。消费者在购票时应注意退票条款和观演风险，增强风险意识。

(据中国消费网)