

中消协发布2024年十大消费维权热点

3月15日，中国消费者协会发布2024年十大消费维权热点，其中，“职业闭店人”、演唱会“柱子票”、自动续费、羽绒制品“以丝代绒”等消费维权突出问题上榜。

热点一：“职业闭店人”坑害消费者

预付式消费领域“老板跑路”引发消费维权事件，“职业闭店人”对消费者协商退还预付款等合理诉求不予回应，或是给出虚假承诺，与“跑路商家”狼狽为奸。

2024年12月，市场监管总局发布《公司登记管理实施办法》，其中，针对舆论广泛关注的“职业闭店人”“公司注销难”以及虚假记载等问题都作出了明确规定。

热点二：演唱会遭遇“柱子票”

消费者反映在购票时，平台并未标明其位置可能存在遮挡等问题，结果高价买来的票，现场实际观看效果却因视线被遮挡而大打折扣，事后维权时，又遭遇主办方与票务公司互相“踢皮球”。

中消协建议，消费者如遇到演员阵容变动、假唱、演出时长缩水等问题，可保留证据，向相关部门投诉举报，合理维护自身正当权益。

热点三：自动续费服务暗藏玄机

“经常找不到退订页面”“小字条款住往暗藏玄机”……App自动续费消费屡屡被吐槽。自动续费涉及网络服务提供商、应用商店及支付平台等多个环节，续费政策不一，也导致消费者体验不佳。

2024年7月，《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》正式施行，明确了自动续费经营者应承担的责任，以及违反规定行为将受到相应处罚。

热点四：平台大数据“杀熟”

平台大数据“杀熟”屡遭消费者抱怨，维权过程渠道不畅通、举证困难。平台通常以“时间不同、地点差异导致价格浮动”“新用户有优惠”等理由，为其行为开脱，或是给不出具有实际意义的解决方案。

热点五：羽绒制品“以丝代绒”

羽绒制品“以丝代绒”、含绒量虚标、合格证肆意更改等乱象频出。消费者缺乏专业的检测手段和知识，个别地方监管相对滞后，给了不法商家可乘之机。中消协呼吁持续加大对相关行业乱象的整肃力度，不要把消费者逼成质检员。

热点六：卫生巾尺寸标准“就低不就高”

网民曝光经实测多个品牌的多款卫生巾实际长度与标示长度不一，存在“偷工减料”问题。涉事品牌客服回应称“产品符合国标规定的偏差标准值”。此外，卫生巾领域存在部分行业标准缺失问题。

热点七：租赁市场“提灯定损”

有网民退租房屋时遇到房东提着探照灯逐寸检查房间，并被索赔超万元。此外，克扣押金、强制要求赔偿等情况也出现在其他租赁关系中。

热点八：“吃谷人”上当受骗

“谷子”是时下不少年轻消费者对漫画、动画、游戏等领域版权作品衍生的徽章挂件、手办娃娃、立牌海报等周边商品的一种爱称。

不少消费者为了购买限量版或海外原版的“谷子”，选择在社交平台拼团“吃谷”，由此产生的拼团团长跑路、消费者被骗等事件时有发生。不少未成年人痴迷“买谷”，一些不法分子诱导未成年人冲动消费，甚至借机诈骗，引发家长担忧。

中消协提醒消费者，理性认识“谷子”的价值，不盲目攀比跟风，不过度消费，警惕虚假宣传等消费陷阱。

热点九：租客受困“串串房”甲醛超标问题

租房市场中存在一些房东低价购买后以劣质材料翻新高价出租的“串串房”，一旦租客入住此类房屋，会面临甲醛超标导致身体不适等问题。

“串串房”涉及房屋的改造、装修和租赁等多个环节，消费维权过程复杂。租客在取证时面临不少困难，不仅需要收集安全隐患、违规装修等证据，还需要权威机构的鉴定证书。

热点十：宠物消费“星期宠”维权纠纷频现

有消费者领养或购买宠物后，短时间内宠物即出现明显健康问题，疑遭遇“星期宠”消费骗局。

中消协提醒，消费者与商家进行宠物交易面临风险，责任划分、权益保障等内容亟须进一步规范。消费者要警惕不良商家“免费领养”等套路，应索要检疫证明等凭证，签订合同明确买卖双方责任，留存凭证单据，以便出现纠纷时合理维权。

新华社电

检察机关依法对楼文龙涉嫌受贿案提起公诉

新华社北京3月15日电 记者15日从最高人民检察院获悉，中国农业银行原党委委员、副行长楼文龙涉嫌受贿一案，由国家监察委员会调查终结，经最高人民检察院指定，由福建省泉州市人民检察院审查起诉。近日，泉州市人民检察院已向泉州市中级人民法院提起公诉。

检察机关在审查起诉阶段依法告知了被告人楼文龙享有的诉讼权利，并讯问了被告人楼文龙，听取了辩护人的意见。检察机关起诉指控：被告人楼文龙利用担任原中国银行业监督管理委员会银行监管二部副主任、主任，原中国银行业监督管理委员会北京监管局党委书记、局长，中国农业银行原党委委员、副行长等职务上的便利，以及利用本人职权或者地位形成的便利条件，为他人谋取利益，非法收受他人财物，数额特别巨大，依法应当以受贿罪追究其刑事责任。

今年央视“3·15”晚会曝光了些什么



3月15日晚，一年一度的央视“3·15”晚会举行。今年的晚会曝光的问题主要涉及不灭菌的一次性内裤、家电维修的收费玄机、增重的虾仁、骚扰电话产业链等。

●翻新卫生巾、纸尿裤竟被二次销售

位于济宁市梁山县的“梁山希希纸制品有限公司”在销售劣质卫生巾、婴儿纸尿裤，且数量巨大。相关厂家“二等品”产品的来源涉及自由点、全棉时代、苏菲、好之、米菲、babycare、中亿孕婴等品牌。在记者调查的过程中，有采购商前来采购好之、米菲、Babycare等品牌的婴儿纸尿裤，以及“二等品”的自由点品牌女性安睡裤，“我自己用，我做网店”。当晚，济宁市梁山县市场监督管理局相关工作人员表示，已会同当地公安局前往现场调查。在“3·15”晚会播出后，苏菲官方旗舰店、自由点官方旗舰店、中亿孕婴童团购优选、嫚熙EMXEE官方旗舰店、好之官方旗舰店、babycare官方旗舰店、米菲婴童用品旗舰店等品牌的抖音直播间相继停播，上述直播间的停播时间在20时至20时40分之间。

●一次性内裤徒手制作不灭菌

2025年1月，记者来到商丘市。据知情人透露，当地有多家服饰加工企业生产的一次性内裤并不卫生，根本就不会杀菌，消费者购买时一定要当心。记者以采购商的身份联系上梦阳服饰有限公司。工作人员带领记者通过昏暗狭窄的楼梯进入公司。只见厂区脏乱不堪，灰尘随处可见，垃圾随意堆放，凌乱的编织袋里装满即将销往市场的一次性内裤。在健芝初医疗器械有限公司，工作人员表示，公司可以提供“代加工”服务，他们生产过“初医生”一次性内衣、“贝姿妍”一次性内裤和“浪莎”一次性内裤，为了控制成本，部分产品不进行杀菌消毒。@国是直通车发现，浪莎官方旗舰店能搜索到三款一次性内裤产品，均显示下架，其中有的产品还特意宣称孕妇可用。对于下架原因的询问，客服已读不回。丝语甜、欧诗罗兰、贝姿妍、初医生等品牌一次性内裤已在多个电商平台下架。

●维修刺客啄木鸟

啄木鸟家庭维修是目前国内最大的家电维修平台，公司宣称在国内300多个城市都有业务开展，在线接单维修师傅达10万多名。记者在网络上查询发现，啄木鸟家庭维修平台在某投诉网站上的投诉量已超过6000条。培训经理表示，上

门维修人员最重要的任务就是想尽办法在服务过程中提高收费。记者几乎每次上门维修都能见识到“新套路”：一位客户水龙头没打开，导致洗衣机无法进水，师傅上门打开了洗衣机的水龙头，收费100多元。对此，啄木鸟官方回应称：公司管理层非常关注此类问题，针对维修师傅他们有着严格的投诉流程，称已建立“客服登记—专人回访—查实处罚”三级投诉机制，承诺48小时响应，确认属实将会对师傅进行严格处罚。

最新消息显示，重庆市场监督管理局执法总队执法人员会同两江新区市场监管局执法人员已抵达啄木鸟家庭维修办公地点，目前正在开展调查执法。

●“保水虾仁”浮出水面

接到群众举报，称有部分生产厂家在加工水产品时违规、超量添加保水剂。保水剂即食品水分保持剂，常用复合磷酸盐，能保持虾仁的水分、提升口感和延长保质期，业内称这样的方式为“保水”或“泡药”，但部分企业却用保水剂来“给虾增重”。在调查中，多家企业表示，尽管虾仁在加工时添加了保水剂磷酸盐，但他们的成品外包装上并不作标注，成分表仅标明虾仁和清水。长期过量摄入磷酸盐可能会带来健康风险。

●电子签高利贷“砍头息”再现

在借贷宝平台签了正规的电子签协议，打了电子签的欠条，但在实际交易的时候，真正的交易却不在平台上进行。多位在借贷宝、人人信这些电子签平台上签条借款的人士称，即便遭遇了放款人的高利贷和暴力催收，但由于不清楚其真实身份信息，根本没办法起诉。人人信的一位产品经理表示，目前他们平台上的放款方，很多都是通过做假账号来规避法律风险的，目的就是让受害人找不到起诉对象。这样设计模式，放款人通过电子签放高利贷挣钱，平台不断通过电子签欠条收借钱人的手续费，出了问题，谁也不用担责任。

借贷宝相关负责人回应称，立即成立整改小组，彻底解决业务、管理上存在的问题。

●信息黑洞疯狂窃取个人隐私

近年来，互联网上涌现了众多“精准获客”广告，声称通过“大数据获客软件”能获取目标人群信息。“3·15”晚会记者调查发现，一些公司，如云企智能科技有限公司、绿信科技有限公司、企腾网络技术有限公司，使用爬虫技术非法获取用户手机号码、微信账号等个人信息，甚

至窃取企业公众号关注用户或微信群成员信息。在宣称“拥有20亿条精准人群画像”的企腾网络技术有限公司，工作人员表示，他们的获客软件名为“火眼云”，已经卖给了很多企业。启科科技有限公司的工作人员介绍，他们的“三网大数据”，是指三家电信运营商的数据。一番核对后，记者发现启科科技通过运营商大数据窃取到的个人信息都是真实无误的。

●AI外呼机器人成骚扰电话帮凶

“3·15”晚会曝光骚扰电话产业链乱象，AI外呼机器人成为骚扰电话的帮凶。这些外呼公司打着“高效触达用户”“精准拓客”等旗号，利用AI智能机器人拨打营销电话。智优擎等网络科技有限公司利用此类技术，通过设定触发关键词和回复内容，使机器人几乎可以像真人一样进行电话营销。根据民法典，无论是外呼智能机器人，还是真实的电话营销人员，不经消费者同意拨打这类营销电话，都属于违法行为。有一种虚拟运营商，业内统称为“虚商”，虚拟运营商同样发售11位的手机号码，大部分是17或是16等数字开头，被业内称为“小号”，这些号码没有实体手机卡。获客软件窃取消费者电话号码，虚拟运营商提供大量“小号”，再加上AI外呼机器人的科技，形成了市场上的外呼公司电话销售产业链条。

●“一天流水20亿元”！手机抽奖“疯狂敛财”

手机抽奖行业乱象频发，在“3·15”晚会上，兑捷网络科技有限公司、兑吧网络科技有限公司、诺禾网络科技有限公司被点名。消费者在使用电子发票平台“诺诺网”时遭遇抽奖陷阱，中得的“200元话费券”实则需充值4000元话费才能用完，且周期较长。兑吧网络承认这是其获利最高的业务。商家正是利用消费者的遗忘和疏忽，通过海量“沉默用户”敛财的。此外，还有扫码场景植入广告、白酒推广等业务，存在诱导和欺诈骗的嫌疑。比如，两箱原价63元/箱的白酒被宣称价值4700多元，最后以398元的价格卖给消费者。诺禾网络科技有限公司负责人毫不避讳地说，200元话费券、自动续费以及白酒推广，这类业务本质上就带着诱导属性，甚至还有欺诈骗嫌疑，“基本上一天的流水在20亿元左右”。

●五金市场公然售卖非标电线电缆

按照举报人提供的线索，记者在2025年1月来到南宁的科德国际五金市场，经调查发现，这里一些商家销售的电线电缆产品报价明显偏低，说辞也基本一致，那就是他们售卖的是所谓的“非标线”。简单来说，所谓“非标线”，就是未达到国家检测标准的电线电缆。在这个市场里，销售“非标打折电线”并不是什么秘密。在贵阳的五金机电城，部分商家竟也在售卖同一规格、两种价格的线缆。这些非标电线电缆究竟是谁生产的呢？在商家提供的供货名单中，金明阳电线电缆公司和润雄电缆集团有限公司被多次提及。金明阳电线电缆公司宣称年销售额过亿，能按客户的需求生产不达标电线；而润雄电缆集团有限公司则提供外观与国标线相同、资质报告齐全的“非标线”，实现“造假一条龙”。据应急管理部统计，在国内重大火灾的案例中，因线缆引发的火灾占50%以上，位居各类火灾之首，全国近10年来发生因电缆着火蔓延成灾的重大事故逾百起。

本报综合消息