

筑牢放心消费防护网

本报记者 李思雨

请朋友吃顿饭，专拣APP；本想试试除醛果冻新产品，却发现都是智商税；父母在私域买保健品，遭遇虚假宣传维权困难……

这些糟心事，你遇到过几件？如今消费市场花样越来越多，可那些让人闹心的消费坑也没少，怎样才能花钱更放心，成为消费者最关心的事。在近日举办的2026年3·15国际消费者权益座谈会上，不少行业协会、专家学者与企业代表齐聚一堂，围绕消费痛点破解、维权体系建设等话题深入探讨，共商放心消费护航之策。

细数消费中的那些“坑”

当前消费痛点正从传统的质量问题转向更隐蔽的信任“陷阱”。中国政法大学副教授朱巍举例说，最常见的莫过于评价造假乱象。吃饭结账时，商家说给个五星好评能打折，跟着好评而去却发现体验不佳；网购时，满屏的好评让人看着动心，下单后却发现名不副实。“以前新店靠刷好评攒人气，现在连老字号都陷入了刷好评的内卷漩涡。不刷的商家就吃亏，最后受伤的还是消费者。”朱巍表示，除了虚假好评，差评“被消失”“被稀释”的情况也屡见不鲜，消费者很难获取真实的消费参考。

老年群体更是新型消费侵权的“重灾区”。不少老年人对新消费模式适应较慢，私域直播、社群营销中的虚假宣传、诱导消费问题突出，成为消费侵权的高发领域。腾讯公司市场经营合规部消费者权益保护负责人韩明表示，AI换脸、虚假链接等新型消费风险层出不穷，而老年群体对这类新风险的辨别能力较弱，更易陷入各类消费骗局，是平台重点关注和保护的对象。

此外，网络购物维权难、售后服务“踢皮球”、产品质量与宣传不符等传统痛点依然存在。以除醛产品为例，“除醛果冻变色即除醛”误导了不少消费者。京津冀三地消协联合发布的《规范除醛产品市场专题报告》显示，部分除醛产品宣称“2小时除醛率99%+”“单台覆盖180平方米”，实际数据却源于实验室小型实验舱，与家庭实际使用环境差距大；有的商家将臭氧技术包装成“活性氧”，未明确告知其危害；更有甚者散布“开窗通风无用”的谣言误导消费者认知。

中国消费者协会副秘书长李明和表示，从近年来全国消协组织受理投诉情况看，消费投诉纠纷数量持续较快增长，传统产品质



量安

全问题

尚未根治，

服务行业重大侵

权事件时有发生，消

费纠纷源头化解不足

的问题亟待解决。

当维权装上智慧“大脑”

如果把食品安全监管、消费风险提示这些事交给一个数字管家，会是怎样的体验？如今，面对花样翻新的消费乱象，科技赋能下的维权网络正在悄然成型。

“我们把食品安全管理分成供应链和门店端两部分，70%以上的工作都通过AI智能体来完成。”京东七鲜小厨食品安全总监杨秀松分享了企业的食品安全实践。在供应链端，每一种原料都有包含食品安全标准、质量标准等内容的产品标准书，通过监控关键控制点，实时监测原料温度等数据；在门店端，计划2026年底实现全面的AI监控，不用人工就能完成门店检查。消费者扫描打包盒上的二维码，就能了解相关食品安全举措，让消费更透明。

“我们将AI技术深度应用于消费保护，既用自研大模型防范AI换脸、虚假链接等新型风险，精准识别拦截针对老年人的诱导宣传，又通过智能客服分级解决标准化问题，把人工客服留给复杂诉求，兼顾维权效率与服务温度。”韩明介绍，腾讯聚焦“一老一小一特”群体打造专属保护，开通老年用户一键直连人工的长辈专线，做适老化、无障碍产品改造，

同时简化投诉流程，让不同群体都能便捷维权，用科技为消费安全筑牢防线。

消费维权的全国“一张网”也在不断升级。李明和表示，中消协正在完善全国消协智慧315平台，推动其进入大型商业平台，发挥投诉阳光公开、信息公示等功能，提高投诉和解率与调解成功率。同时，通过开展消费提示警示、消费调查、公益诉讼等社会监督工作，推进消费维权提质增效，让消费者的诉求有人应、权益有人护。

面对跨区域的突出问题，多地消协组织正在探索协同监管。河北省消保委秘书长王守用介绍，针对除醛产品市场乱象，京津冀三地消协组织集中约谈涉事企业、电商平台和直播机构，提出全面自查自纠、规范试验数据表述、压实主体责任、畅通投诉渠道4项整改要求，推动生产企业清理违规宣传、补充检测报告，电商平台建立宣传内容前置审核机制，取得了明显成效。

共建新消费文明

“放心消费不是单方面的保护，而是买卖双方双向奔赴，是全社会的责任共担。”天津市消费者协会秘书长张正认为，新消费文明包含绿色低碳、理性诚信、责任担当3个维度，核心是让消费不仅具有经济性，更成为推动社会文明进步的正向价值彰显。

消费者也需要树立理性维权意识。张正表示，少数消费者过度索赔、曝光威胁、缠诉不休等非理性行为，不仅干扰正常经营秩序，也破坏了消费生态。消费者的权利需要保护，这

是法治底线；但消费者的责任也不能忽视，举证责任、沟通责任、诚实守信责任、社会监督责任，都是和谐消费环境的重要组成部分。只有权利和责任相统一，买卖关系才能从对抗型走向和谐共生的合作型。

“新消费就是信任消费，信任是所有消费的基础。”朱巍提出，无论是商家诚信经营、平台严格把关，还是监管精准发力、消费者理性维权，最终都是为了筑牢这份消费信任，让消费者能安心消费，这也是激发消费活力、提升消费品质的关键。

营造放心消费环境，还需要全社会凝聚合力。李明和表示，今年，中消协将围绕“提升消费品质”年度主题，扎实开展八项重点工作，除了做好3·15国际消费者权益日主题活动、组织开展2026年“3·15金秋购物节”公益活动、发布《中国消费者绿色消费指南》、做强消费教育品牌外，还将完善全国消协智慧315平台建设、推进各级消协组织建设、开展消费维权理论与实务研究、深化消费领域社会监督，通过一系列实打实的举措，推动形成政府监管、行业自律、企业主责、社会监督、消费者参与的全方位共治格局，让消费活力充分释放。



在浙江省湖州市长兴县放心消费嘉年华公益活动现场，工作人员为市民提供免费果蔬检测服务。
谭云伟摄(新华社发)

如今线下盲盒门店总是人头攒动，盲盒消费热度持续走高。凭借未知惊喜的属性，大家对盲盒的喜爱日益升温，而随着LABUBU等国潮IP火爆出圈，晒出抽到的限定款、隐藏款盲盒，更成为年轻人的“社交货币”。指尖掀开盲盒包装的期待、开盖撞见心仪款式的惊喜，已然成了当代年轻人的潮流“小确幸”。

为集齐心头好，凑齐稀有隐藏款，不少玩家会自发进行盲盒互换或少量加价购买。这本是趣味相投的双向奔赴，各取所需无可厚非。但有些不良商家看中了其中的“商机”，在他们过度营销的推动下，盲盒消费逐渐呈现出某种“投资化”倾向，特别是二手市场对稀有款式、隐藏款盲盒的价格炒作，进一步吸引了不少消费者抱着投机心态涌入抢购。

全国消协智慧315平台2025年受理的盲盒消费投诉数据显示，消费者平均涉诉金额高达4427元，单起投诉涉诉金额最高达30万元。消费者投诉主要集中在信息不透明、诱导过度消费及售后服务延迟推诿等问题，既有成年消费者为获取隐藏款式出现持续的不理性消费、累计消费金额较高的情况，也有未成年人未经监护人知晓或者同意，多次下单购买以盲盒形式销售的潮玩、卡片等商品的情况。

盲盒潮流的乐趣本在开箱的小期待、收藏的小欢喜，而非参与投机炒价的赌局与冲动透支的执念。消费者应该认识到，隐藏款、限量款的实际获得概率本就极低，一些商家打出的“内部渠道价”“必中”“超高概率”等宣传话术大概率是消费陷阱。因此，消费者应正视购买需求，切勿冲动消费，并且应根据自身经济状况与实际需要，事先设定好支出上限和购买数量，不要因为一时好奇、与人攀比或盲目跟风而频繁高额消费。

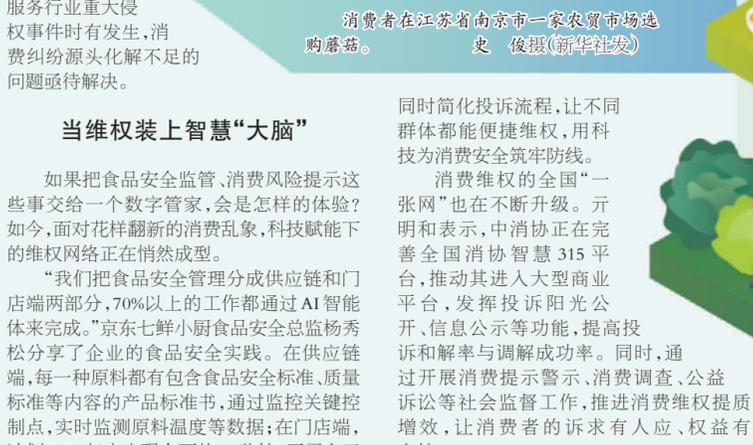
盲盒消费出现乱象，不良商家难辞其咎。商家应坚守经营底线，摒弃投机式营销，完善售后机制，同时设置未成年人购买提醒与限购规则。监管部门更需细化行业规范，严查二手市场价格炒作、虚假宣传等行为，加大对诱导消费、售后失权的惩处力度，畅通投诉维权渠道，筑牢市场监管防线。

如果消费者在接受服务的过程中与经营者发生了消费争议，要妥善保存购买记录、沟通记录、物流信息、商品实物及包装照片等，通过法律渠道维护自己的权益。

盲盒藏惊喜，热爱不盲目。不被炒作裹挟、不被执念驱动，让欢喜归欢喜，消费回归理性，方能盲盒的趣味始终纯粹，不负这份心头所爱。

市盲盒瞭望

庆嘉



消费者在江苏省南京市一家农贸市场选购蘑菇。
史俊摄(新华社发)



游客在昆明市官渡古镇品尝官渡粑粑。
新华社记者 江文耀摄

“一站式”丰富体验

本报记者 周琳

夜幕降临，天津市武清区文化公园的下沉广场热闹非凡。非遗美食摊位前排起了长队，孩子们围绕着糖画摊位，摊主手中金黄的糖浆流淌，顷刻间一只栩栩如生的生肖马便跃然板上，引来阵阵惊叹。

武清区文旅局党组书记张福刚说，这只是武清打造“新商圈”的一个缩影。从文化公园向西不到2公里，扩容升级后的狗不理家乡店里座无虚席，店长傅旺穿梭在餐桌之间，不时询问顾客用餐体验。“去年店铺进行了扩容升级，顾客接待能力大大增加。扩容后的店铺，装修依旧保留了天津卫的洋楼文化精髓，又巧妙融入了时尚元素，让经典与潮流碰撞出奇妙火花。不管是和家人聚餐，还是约上三五好友唠家常都很合适。”傅旺说。

在主打品牌折扣卖场的佛罗伦萨小镇，琳琅满目的商品让人目不暇接。来自河北廊坊的游客王静一家刚刚结束在澳康达(天津)名车广场的试驾体验，又来到佛罗伦萨小镇购物。“本来只是想趁着有优惠，来澳康达看

看车，没想到玩了一整天。”王静展示着手机里的照片——上午在创意米兰文创店体验了非遗剪纸，下午在澳康达体验了新能源汽车，又在武清区常德大街的年味市集品尝了武清特色美食。

这种“一站式”的消费体验，是武清不断创新消费场景、丰富消费业态、延伸消费链条的结果。“我们不再满足于单一的购物功能，而是构建‘赛展演食住购乐训游’的全链条消费生态。”武清区“新商圈”指挥部办公室副主任郭俊利说。

商圈好不好逛，环境和 service 是关键。夜幕下的新安路、前进道等16条主干道已换上新装，38栋楼宇、39处商业体灯光璀璨，“水陆联动、昼夜皆景”的城市景观，让夜晚的武清“新商圈”更具魅力。

在武清城际站的旅游服务中心，刚刚从北京过来的孙宇一家正在办理行李寄存。升级改造后的服务中心新增了行李寄存、文创展示等7项便民服务。“出了站就能存行李，

轻装游玩，太方便了。”孙宇对武清的服务点赞不已。

金融服务也为“新商圈”发展积极出力。针对武清新商圈消费场景布局，农行天津武清支行精准聚焦商圈内民生消费与特色产业两大板块发力。在餐饮、住宿领域，通过线上平台便捷投放25万元专项消费券，近4万名消费者点击活动专区，定向赋能商圈内150余家餐饮、酒店商户发展。

近年来，武清区积极抢抓京津冀协同发展战略机遇，紧扣“国际化、高端化、智能化、枢纽化”目标，持续抓实“新场景、新业态、新体验”，优化“存量、增量、质量”，深化“农工商文体旅”融合互促机制，一幅现代消费活力与人文温度并蓄的城市新画卷徐徐展开。“2026年，我们将以更扎实的步伐、更开放的胸怀、更细腻的服务，把武清‘新商圈’加速打造为一个集聚人气、汇聚财气、涵养底气的国际消费中心城市重要支点，在京津冀协同发展的壮阔版图上，闪射出耀眼的光芒。”郭俊利说。



天津市武清区文化公园里正在上演小车会等民俗表演。
熊素学摄(中经视觉)

本版编辑 孙庆坤 美编 倪梦婷