

职业闭店人、演唱会“柱子票”、羽绒制品“以丝代绒”……

中消协发布十大消费维权热点

新华网消息 中消协 15 日发布“2024 年十大消费维权舆情热点”，涉及职业闭店人帮商家卷款跑路、演唱会“柱子票”、自动续费服务“暗藏玄机”、平台大数据“杀熟”、羽绒制品“以丝代绒”、卫生巾尺寸标准“就低不就高”、租赁市场“提灯定损”、“吃谷人”上当受骗难维权、“串串房”甲醛超标以及“星期宠”等消费维权突出问题。

去年，“职业闭店人”群体受到舆论关注。一些商家因经营不善闭店，聘请“职业闭店人”参与收尾，“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，甚至有的“职业闭店人”与“跑路商家”合伙打起“割消费者韭菜”的歪心思。

去年，有关演唱会消费体验不佳导致消费者维权投诉类事件多次引发舆论热议。有消费者在凤凰传奇演唱会买到“柱子票”，有消费者花千元购买大张伟演唱会门票却看不到主屏幕。消费者反映在购票时，平台上并未标明其位置可能存在遮挡等问题。事后维权，又遭遇主办方与票务公司互相推诿。

去年，有媒体报道部分网售低价羽绒服存在“以丝代绒”造假情况，有些直播间里的样品可能是真的，但消费者最终收到的却是货不对板的“飞丝”次品。“羽绒服造假”“毒羽绒服”“羽绒服充绒量”等话题登上热搜榜，羽绒制品含绒量虚标、合格证肆意更改等乱象引发消费者质疑。

卫生巾尺寸标准“就低不就高”去

年引发热议。对此，多家涉事品牌客服回应称“产品符合国标规定的偏差标准值”。不少网民批评品牌方“踩着国标下限生产”，质疑“为什么偏差值都是偏短的，却没有偏长的”，认为生产厂家侵犯了消费者对商品信息的知情权。

退租房屋却遭房东“提灯定损”，甚至被索赔超万元，一时间引发热议。网民认为，房东在租客退房时验收是其正当权益，但以超出房屋正常损耗的、严苛的理由向租客索要巨额赔偿金并不合理。

“谷子”是时下不少年轻消费者对动漫衍生的徽章挂件、手办娃娃等周边商品的爱称。一些消费者为购买限量版或海外原版“谷子”，选择在社交平台拼团“吃谷”，但拼团团长跑路等事件时

有发生。当“吃谷人”发觉受骗，只能曝光账号发避雷帖，很难真正挽回损失。

“串串房引发身体不适，搬走后又租给别人”的话题去年曾登上微博热搜榜首位。房东低价购入并以劣质材料翻新后高价出租“串串房”，租客却面临甲醛超标导致身体不适等问题。租客起诉时，甚至不清楚要以房东、二房东、中介、租赁平台、装修公司哪一方为被告，而房东、中介面对租客退租等要求，也会互相推诿。

去年下半年，部分消费者反映领养或购买宠物后，短时间内宠物出现明显健康问题，疑遭遇“星期宠”消费骗局。有消费者因买到“星期宠”起诉宠物店维权，胜诉后却因涉事店铺改名换地址，导致执行难。

新华网消息 15 日晚，中央广播电视总台 3·15 晚会曝光翻新卫生巾、保水虾仁等多个行业乱象，引发广泛关注，相关部门迅速作出回应。

点开多家电商平台，很多消费者会看到这样的广告：“新鲜、饱满、有嚼劲的虾仁，孩子老人都喜欢。”值得注意的是，这些虾仁销售的广告里，不断出现“零添加”“零保水剂”的字样。真实情况究竟如何？

3·15 晚会和《财经调查》栏目同时接到举报，称有部分生产厂家在加工水产品时违规、超量添加保水剂。记者前往名为尚方舟的食品公司。按照国家的规范，一定量添加保水剂，本意是为了改良虾仁口感、保持水分，增加保质期。但保水剂的规定到了部分企业手上，却有了其他的用途——增重。这家企业工作人员告诉记者，保水百分之二十，意味着虾仁吸收水分之后体积变大，重量增加了百分之二十。走进生产车间，地面上并排放着几个黄色大桶，桶里青黑色液体中搅拌的正是泡药的虾仁。

国家对冷冻水产品中磷酸盐的添

加量有着极为严格的规定：冷冻虾仁中，磷酸及磷酸盐以磷酸根计，每 1000 克最大使用量为 5 克，即千分之五。然而记者调查，该厂虾仁磷酸盐添加量千分之三十，浸泡时间长达十几个小时，保水率高达百分之二十，这会导致虾仁磷酸盐含量严重超标。

工作人员告诉记者，保水剂添加量的多少一般由虾仁的价格决定，价格高的虾仁保水率相对会低一些。保过水的虾仁，吃起来又滑又嫩，销量很好。但这样的保水虾仁，工作人员自己却不吃。

多家企业告诉记者，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 水。长期过量摄入磷酸盐可能会带来健康风险，例如消化系统问题、导致人体的钙磷比失衡、缺钙、引发心血管疾病。

涉多个知名品牌 卫生巾纸尿裤竟是残次料翻新

3·15 晚会接到消费者的举报，位于济宁市梁山县的一家企业在销售劣质卫生巾、婴儿纸尿裤，数量巨大。根据举报线索，记者来到梁山县黑虎庙镇，找到了这家企业——梁山希希纸制品有限公司。

公司负责人刘总告诉记者，他们最主要的业务就是废品回收，即专门从纸尿裤和卫生巾生产厂家购买生产线上不要的残次品、下脚料等生产垃圾。公司大院内，除了打成整包的垃圾，还有很多卫生巾、纸尿裤散落在地上，脏乱不堪。记者从这些垃圾中，拽出了外观相对完好的婴儿拉拉裤，印花显示是知名母婴品牌麦酷酷。拽出的卫生巾上还保留着外包装，是知名卫生用品品牌自由点。

这家纸制品厂，以 260 元到 1400 元一吨的价格，收购了这些正规企业原本应该销毁的不合格产品，从淘汰处理的不合格产品中，再挑出形状完整且没有明显污渍和破损的，包装售

卖。刘总说，这种在工业垃圾中再挑选翻新的卫生巾，他们竟然能在市场上倒手卖到七八千元一吨，其利润之高令人惊讶。

希希纸制品公司从哪里买来的废料垃圾，会有如此大量完整的“二等品”？刘总告诉记者，他能做成这种生意，关键就在于打通了企业内部的关系。

就在记者调查过程中，一位来自福建泉州的老客户来采购。这位客户一番挑选后，决定采购一批二等品的婴儿纸尿裤，包括好之、米菲等品牌。工作人员告诉记者，他们的这位老客户线上线下的生意都在做。另一客户是在某电商平台销售“二等品”安睡裤。为了掩人耳目，他要求将安睡裤的外包装去掉，换上自己的包装。记者在电商平台上，找到了他们的网店，这两家网店打着“厂家直销”的名义，销售着从生产垃圾中挑出的这些自由点安睡裤，网店的销量分别达到 2.1 万件和 5.7 万件。

多部门连夜查处 3·15 晚会曝光问题

其他乱象

【“非标”电线电缆被公然售卖】

按照举报人提供的线索，记者来到南宁的科德国际五金市场，这里是华南地区规模较大的五金机电市场之一。记者调查发现，这里一些商家售卖的多是所谓的“非标”线。所谓“非标”线，就是未达到国家检测标准的电线电缆。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，居各类火灾之首。

【外呼成骚扰电话“帮凶”】

一年多来，互联网上出现了很多所谓“外呼”业务的广告，这些外呼公司的核心业务，就是帮助商家向手机用户拨打营销电话。记者走访多家外呼公司，目前，一台外呼智能机器人一年的使用成本在一万元左右，平均每天可以拨打上千个电销电话。利用获客软件偷取消费者电话号码，虚拟运营商有大量的“小号”，再加上外呼智能机器人所谓的科技加持，市场上外呼公司快速形成电话销售产业链条。

【啥都修的啄木鸟成“维修刺客”】

“除了感情不能修，啥都修。”和企业在互联网上的火热宣传同步，近一年来，接到大量消费者对啄木鸟家庭维修平台的投诉。无病乱修、小病大修、乱收费，坑骗消费者的情况时有发生。记者发现，啄木鸟家庭维修平台在某投诉网站上的投诉量超过 6000 条。维修师傅告诉记者，每一次师傅们接到平台派发的维修单后，必须按照平台的要求，想尽办法多收费。这笔钱，维修平台要分走大部分。在这样的分配机制下，维修师傅们如果不隐瞒实际情况漫天收费，就挣不到钱。

【借贷宝和人人信现“砍头息”】

借贷宝和人人信是电子签约平台，打开应用页面，“欠条借条”功能入口十分醒目。页面上还列着“法院认可”“律师函服务”“委托诉讼”等服务。乍一看，上面贷款正规又受法律保护。为何会有人掉进高利贷的陷阱？在借贷宝平台签了正规的电子签协议，打了电子签的欠条，但实际交易的时候，真正的交易却不在平台上进行，借钱双方都在各自的微信上完成借钱步骤。一位借款人称，自己向放款人借款 5000 元，实际只收到 3500 元转账，可平台欠条上的借款额却登记为 5000 元，短短 7 天，就要额外还 1500 元利息，他这才意识到，自己遭遇了高利贷和“砍头息”。

最新回应

■市场监管总局 彻查“保水虾仁”

针对“保水虾仁”、“非标”电线电缆等涉及市场监管领域的违法行为，市场监管部门连夜开展执法行动，依法严惩绝不姑息。广东省湛江市市场监管局联合湛江市公安局组成工作专班，会同属地市场监管、公安部门，联合组织执法人员赶赴“保水虾仁”涉事企业开展检查。现场查封原材料、半成品、成品一批，责令企业立即停止销售涉事产品，督促企业召回相关涉事产品。

■工信部 立即关停电话骚扰线路

针对智能机器人拨打营销骚扰电话等问题，工业和信息化部做出以下部署：连夜组织北京、上海、广东等地通信管理局对涉嫌违法违规主体进行调查处置，责令基础电信运营商立即关停涉事线路，严厉查处违法违规企业。

■成都 借贷宝平台运营已暂停

16 日凌晨，成都市锦江区财政局发布情况通报：针对 3·15 晚会曝光借贷宝平台有关问题后，成都市锦江区财政局第一时间会同区市场监管局、区公安分局等部门组建工作组，赴借贷宝平台所在公司开展联合调查，已依法责成企业暂停平台运营。成都市锦江区财政局将严格依法依规调查核实，维护金融市场秩序和消费者权益。

■山东“翻新卫生巾”负责人被控制

针对梁山希希纸制品有限公司销售劣质卫生巾、婴儿纸尿裤问题，济宁成立由市场监管、卫生健康、公安等部门组成的联合调查组，依法对涉事企业进行查封，控制了企业负责人。

■重庆 进驻啄木鸟公司展开调查

针对重庆啄木鸟网络科技有限公司乱收费，坑骗消费者的情况，重庆市市场监督管理局组织市区两级执法力量，出动执法人员 80 余人，进驻重庆啄木鸟网络科技有限公司总部及其分子公司，重点对维修工的抽成规则、员工培训等情况进行调查。

■广西 现场封存“非标”电线电缆

针对被曝光的广西润雄电力科技有限公司生产的电线电缆产品质量不合格等相关问题，广西三级市场监督管理部门赴现场调查，对涉事产品及原材料进行现场封存。

■天津 连夜调查“人人信”等企业

针对最高年化利率近 6000% 的“电子签”高利贷问题，天津市成立由市场监管、公安等部门组成的联合调查组，连夜对涉事的人人信科技有限公司等相关企业问题开展调查处置工作，坚决打击违法违规行为。