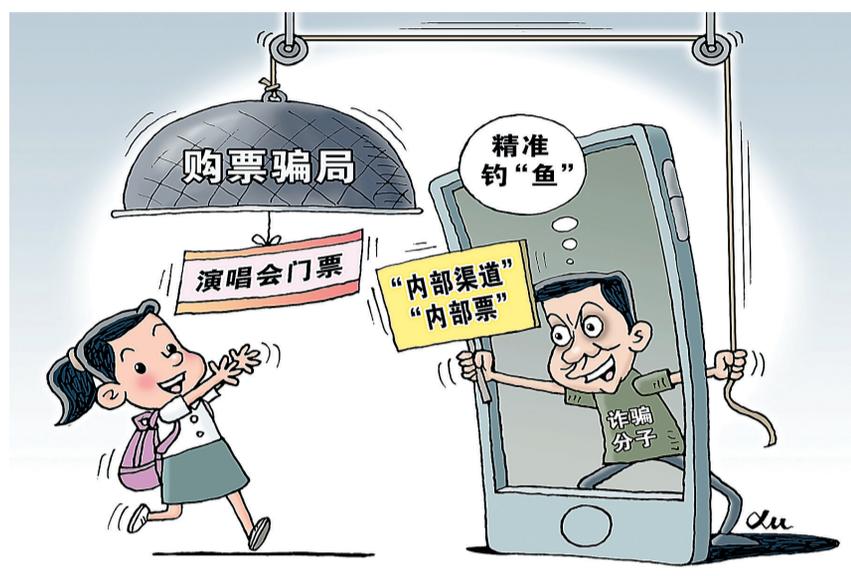


### 中消协发布上半年投诉热点

# 老年消费陷阱形式翻新、手段更隐蔽

近日,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》,报告显示,当前部分不法商家针对老年人群体设置消费陷阱现象层出不穷,且形式不断翻新、手段更加隐蔽。



诈骗分子通过开设网店故意发错货或寄送劣质商品,再以“售后补偿”为诱饵引流,诱导消费者私下交易实施诈骗。 新华社发

诈骗分子利用歌迷求票心切的心理,以特定话术精准钓“鱼”,涉演唱会票务的诈骗案件高发。 新华社发

## 【发布】老年消费陷阱频现成热点

报告指出,三类误导行为亟待规范。

### 一是互联网宣传诱导陷阱。

一些无良商家通过在网络上发布“走路赚钱”“免费领红包”等宣传语吸引老年人点击,随后跳转免密支付自动扣款收取“会员费”。

### 二是线下会销欺诈陷阱。

一些不法分子打着“促销”“免费赠送”或“健康讲座”的幌子,在农村及城乡接合部进行营销,向老年人兜售“三无”产品、劣质商品或冒用知名品牌名称的假冒产品,并以远高于实际价值的价格进行销售。

### 三是直播虚假宣传陷阱。

一些不良主播利用老年人信息识别能力较弱、健康焦虑心理等特点,在网络直播间进行虚假宣传,将普通工艺品包装为“古董收藏品”、将普通食品或保健品宣传为“包治百病”的神药等,诱导老年人高价购买。

中消协表示,老年消费环境的好坏,不仅关乎消费安全,更是社会公平与文明程度的重要体现。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。

除了老年消费陷阱,上半年投诉热点还包括:私域引流营销乱象频出,虚假宣传与售后缺失问题突出;高温催热空调消费,物流和售后成为痛点;情绪消费快速兴起,相关问题有待规范治理;农产品网购便利背后,消费纠纷问题不容忽视;玉石类投诉量增长明显,直播间虚假宣传成“重灾区”;零基础高薪技能培训暗藏陷阱,消费者需警惕三大隐患;上半年演唱会投诉量逐月攀升,退款问题成投诉焦点。

## 【支招】老年人怎样守护好“钱袋子”

近年来,老年消费市场日益繁荣,但与此同时,各种各样的消费陷阱也随之出现。老年消费中需要注意哪些问题?老年人该如何守护好“钱袋子”?

近日,山东省市场监管局举办的消费教育大讲堂专门对这些问题进行了分析,总结出老年消费防骗“四注意”。

### 1. 增强防范意识,不轻易相信他人

保持理性,不贪图小便宜。面对商家的“免费赠送”“低价促销”等诱惑,要保持清醒的头脑,天下没有免费的午餐,不要因为贪图小利而落入消费陷阱。

核实信息,不轻信宣传。对于保健品、理财产品等的宣传内容,不要盲目相信。可以通过正规渠道,如咨询医生、查询相关部门网站等方式,核实产品的真实

性和合法性。

谨慎交友,不随意透露个人信息。不要轻易相信陌生人的甜言蜜语,不随意向他人透露自己的姓名、身份证号、银行卡号、密码等重要个人信息,防止被不法分子利用。

### 2. 学习消费知识,提升辨别能力

多关注新闻媒体、社区宣传栏等发布的消费警示和消费知识,了解常见的消费陷阱和防骗技巧。积极参加社区、消协等组织的消费教育活动,学习相关法规和消费维权知识,提高消费素养和辨别能力。

遇到拿不准的消费问题,及时与子女、亲友沟通,听取他们的意见和建议。

### 3. 理性消费,按需购买

制定消费计划。在购买商品或服务前,根据自己的实际需求和经济能力,制定合理的消费计划,避免冲动消费。对于同类型的商品或服务,要进行多方面比较,包括价格、质量、售后服务等,选择性价比高的产品。

在消费过程中,一定索要并妥善保管好购物发票、合同、收据等消费凭证,这些是维权的重要依据。

### 4. 遭遇骗局,及时维权

如果遭遇消费骗局,要第一时间采取行动。可以先与商家协商解决,如果协商不成,可以向当地的消费者协会投诉,或者拨打12345 投诉举报电话;如果涉及诈骗等违法犯罪行为,要及时向公安机关报案,维护自身合法权益。 据《中国消费者报》报道

## 【案例】

### 走路能赚钱? 扣款798元联系不上商家

2025年4月16日,王先生通过消协315平台投诉成都某科技有限公司。

王先生称,4月14日,父亲在某短视频平台上,被成都某科技有限公司发布的走路赚钱的广告信息吸引,接着按照广告中所谓赚钱的方式,引导至“妙映软件”,被扣款798元。商家提供的售后电话,拨打多天无人接听。消费者投诉要求798元扣款原路退还。经成都市高新区消费者协会调解,商家全额退款。

### 免费领大米? 花费3980元买了净水器

2025年5月19日,李女士向消协组织投诉广东省佛山市某电器有限公司。李女士反映,当天其父母接到推销电话,对方声称参加讲座可免费领取大米。

随后,李女士父母前往当地一家酒店参加听课活动。销售人员宣称该公司净水器具有治疗功效,“喝了不会生病”,并以赠送旅游VIP卡、破壁机等礼品为诱饵,诱导其父母花费3980元购买并安装了一台净水器。事后,李女士查询发现,该品牌净水器在京东上售价三四百元,销量也很低。李女士联系售后要求退款,对方表示将扣除安装滤芯的费用。

据中消协官网