



## 中消协：2022年消费维权热点

2023年新春伊始,中国消费者协会(以下简称“中消协”)联合人民网舆情数据中心,基于大数据与舆情社会影响力测算结果,共同梳理出“2022年十大消费维权舆情热点”,分别是:“价格刺客”有违明码标价诚信原则;“科技与狠活”折射消费者对食品非法添加的担忧;医疗美容风险与陷阱阻碍“求美”消费需求释放;预制菜产品品质及应用场景存在侵权隐患;主播售假问题暴露直播带货侵权乱象;“菜刀不能拍蒜”争议警示企业须尊重消费者权益;电商平台“保价”服务被指“套路”消费者;“密室逃脱”“剧本杀”等沉浸式娱乐形式隐藏不安全因素;知网涉嫌垄断被罚事件警示平台发展不可忽视消费者权益;网络游戏停服删档引发虚拟财产侵权争议。希望通过对这些热点舆情深入解析,引起社会各界对消费维权问题的关注,以促进各方更好地提振消费信心、释放消费活力,助力增强消费对经济发展的基础性作用。



社会影响力: 94.2  
话题解析

2022年夏,“雪糕刺客”一词走热。消费者用其来形容一些高价雪糕平时“藏”在冰柜里,待结账时才发现其价格高得超出预期,感觉被“宰了一刀”。此后在社交平台,还出现了“水果刺客”“文具刺客”等,这反映出消费者对一些价格虚高的“普通商品”的讽刺,也显示出消费者

对现实生活中存在未明码标价、计量单位不统一、价签不规范等问题侵犯消费者权益的不满情绪。

舆论认为,“价格刺客”就是利用不规范标价等各种手段,将一些高价商品伪装成普通商品,从而“套路”消费者买单,实质上是一种变相价格欺诈行为,

侵犯了消费者的知情权和选择权。2022年7月,国家市场监督管理总局公布的《明码标价和禁止价格欺诈规定》明确要求,经营者应当以显著方式进行明码标价,明确标示价格所对应的商品或者服务。此规定被誉为可有力回击“价格刺客”的“价格卫士”。舆论呼吁,各地

监管部门应当严格执法,把此规定真正落到实处,杜绝各类变相价格欺诈的“套路”,让消费者能够明明白白消费。商家应当恪守道德底线,遵守价格法规,严格规范明码标价行为,避免消费者花“冤枉钱”,营造一个诚信、安全、放心的良好消费环境。

### “价格刺客”有违明码标价诚信原则

社会影响力: 92.2  
话题解析

“合成山楂果茶”“合成勾兑酱油”“人工合成牛排”“三花淡奶速成浓汤”……2022年下半年以来,一些博主发布揭秘食品制作“内幕”的短视频,号称“科技与狠活”,引发舆论对食品安全问题的关注。有消费者认为,此类现象暴露出当下市场上存在的一些利用食品添加剂“合成食品”,威胁消费者健康的问题;

但也有观点称,此类短视频是对食品添加剂的误读,混淆了非法添加物和食品添加剂的概念,有制造噱头博取关注的嫌疑。

舆论认为,公众对于“科技与狠活”的相信和追捧,侧面反映出其对市场上泛滥的“非法添加物”的不满和抵制。这些“非法添加物”顶着“食品添加剂”的名头大行

其道,成为“妖魔化”食品添加剂的罪魁祸首,其不仅有碍于消费者权益保护,更成为行业高质量发展的“拦路虎”。在健康消费浪潮下,如何让消费者“吃得放心”,是食品行业内各方在促进行业高质量发展过程中须做好的必答题。舆论呼吁,市场和政府要协作配合,消除公众对食品安全隐患的担忧、为食品添加剂“正名”。一方面,食品

企业应自觉遵守相关法律法规,合理合规地使用食品添加剂,并及时准确地告知消费者其实际功效和具体含量,将选择权交给消费者。另一方面,相关部门需加强审查与监督,加大对违法违规滥用添加剂的打击力度,让黑心企业和“非法添加物”彻底绝迹,重振消费者信心,让消费者不再谈“食品添加剂”色变。

### “科技与狠活”折射消费者对食品非法添加的担忧

社会影响力: 91.4  
话题解析

随着消费水平的提高,以及国内医美技术不断进步和市场监管逐渐完善,我国医疗美容市场增长潜力持续释放。然而,医疗美容行业的专业性使得医美机构与消费者存在着“信息差”,消费者很难了解一些医美项目的具体内容,容易被医美机构误导消费,从而导致诸多消费纠纷,让行业前景蒙尘。中

消协统计数据显示,从2015年到2020年,全国消协组织每年收到的医美行业投诉从483件增长到7233件,主要问题包括:部分医美机构证照不齐全,未取得医美经营许可或超范围经营;机构工作人员不具备执业资格,操作不规范;医疗产品渠道不明,部分医美机构使用假货、水货针剂以及山寨设备等;

医美效果难以评估,服务质量与消费者预期仍有较大差距等。2022年11月,中消协发出消费提示,呼吁广大消费者要理性看待医美需求,正确选择医美机构,审慎作出医美决策。

医疗美容行业的发展,折射了公众对美好生活的向往,其行业秩序直接关系到消

费者的生命健康安全。舆论认为,有关部门持续加强医疗美容行业监管、行业协会及消协组织等多手段引导消费者科学理性消费,医疗美容机构主动落实主体责任,不断提升医疗技术、服务品质,多方合力保障消费者的知情权和选择权,是更好释放医美消费需求的必要之举。

### 医疗美容风险与陷阱阻碍“求美”消费需求释放

社会影响力: 86.9  
话题解析

直播带货是当下购物的热门方式,但消费者心动于直播间内物美价廉的商品时,也面临着假货带来的权益受损困扰。2022年以来,各地公安、市场监管等部门已查处多起通过直播平台售假案件,其中不少案件涉案金额超过千万元。中消协发布的《2022年“双11”消费维权舆情分析报告》显示,直播销售乱象成为消费者维权焦点之一,假冒伪劣、货不对版、优惠差异等是主要问题。从央视“3·15”晚会曝光翡翠直播售假骗局,到快手、抖音头部主播接连遭“打假”,诸多争议事件暴露出直播带货售假引发消费乱象。

与线下店铺、传统电商等销售模式相

比,直播带货具有即时性更强、受众更加广泛、带货和发货分离等特点。但也由于这些特点,消费者在购买到假货时更容易面临取证难、维权难等问题,一些消费者的隐忍无形中又助长了不法商家“顶风作案”的气焰。因此,规范直播电商行为,从根本上看,需要完备的法律法规以提高违法成本。

有关部门应秉持对假货“零容忍”的态度,严肃查处直播带货中的违法行为,对带货主播、直播平台形成强有力的震慑。此外,各类平台也需强化自我管理、压实监管责任;商家和主播要坚守职业道德、增强社会责任感。消费者也要提升自我保护意识和风险防范能力,避免盲目冲动,做到理性消费。

### 主播售假问题暴露直播带货侵权乱象

社会影响力: 86.3  
话题解析

2022年7月,知名老字号品牌张小泉因“消费者投诉菜刀拍蒜断裂”引发舆论热议。“拍蒜”本是公众做饭最常见的场景之一,张小泉作为以传统刀具闻名的老字号,客服一句“不建议使用这种菜刀拍大蒜、拍黄瓜”,让消费者的朴素情感无法理解。“不能拍蒜的菜刀还算菜刀

吗”的质疑声之下,是人们对张小泉没有满足消费者消费需求的批评。该事件也暴露出在消费升级的背景之下,一些商家强推性价比畸低的产品,再通过所谓“消费者教育”完成收割闭环,让消费者花了冤枉钱,又有苦说不出的行业痛点。舆论认为,作为有着消费者“情怀”

加持的老字号,更应该在品牌和产品进化的同时,认清自身定位,瞄准市场需求,传递出对消费者习惯的尊重之情。在激烈的市场竞争中,老字号品牌改良工艺流程、宣传新理念打造差异化产品以拓宽销路、提升利润的做法本无可厚非,但不能忽视消费者的知情权和选择

权,更不能以所谓的“消费者教育”等营销手段,改变产品创新是为了更好地服务消费者这一初衷。

(转下页)



# 中消协：2022年消费维权热点

(接上页)

## 预制菜产品品质及应用场景存在侵权隐患

社会影响力：87.5

话题解析

2022年7月,媒体报道称,一些消费者发现自己在餐厅花大价钱消费的菜肴,换个环境出现在超市的冷柜中可能只需要三分之一的花费。还有一些消费者在消费后发现餐厅菜品是用预制菜制作的,感觉受到了欺骗,认为其奔着“现做餐品的烟火气”而来的消费初衷落了空。媒体调查称,对于使用预制菜,尚无哪家餐厅主动在就餐前告知消费者。

近年来,具有方便快捷、种类丰富等优势预制菜走上了风口,其降低经营成本等优势吸引着越来越多餐饮企业尝试布局。然而,消费者的争议之声也日益上涨,其原因一方面在于当前消费者在餐饮选择上追

求高效便捷的同时,愈发重视安全和营养,而预制菜却屡被曝出存在质量参差不齐、口味欠佳、标识信息标注不全等问题,引发消费者担忧;另一方面也由于一些餐饮商户或有意或无意地隐瞒了菜品由预制菜制作的情况,导致希望品尝厨师现炒餐品的消费者感觉“受到了欺骗”。对此,舆论呼吁,有关部门、行业协会要探索构建预制菜质量安全监管机制,共同研究制定预制菜相关标准,守牢食品安全底线,保障消费者舌尖上的安全。预制菜生产、销售企业要严格落实主体责任,坚持健康、绿色、环保等理念,提升预制菜的加工、保存、运输技术,让预制菜既健康又美味。使用预制菜的餐饮企业也要做好告知工作,以保障消费者知情权、选择权,维护市场公平竞争。



社会影响力：85.0

话题解析

保价服务成为2022年各大电商平台在“双11”促销活动中的宣传重点,但其实施成效却引发舆论质疑。2022年10月下旬,阿里、京东、抖音等电商平台均在“双11”相关活动宣传中强调平台保价服务,保价时间从27天至34天不等,一些平台还增设了“一键退差价”的渠道;各大电商平台的商家也推出了规则不一的保价服务,一定程度上提振

了消费者对于“双11”促销力度的信心,一时间成为舆论焦点。然而,有媒体调查发现,不少商家的保价服务事实上附加各种条件,有的将价格先升后降,有的修改商品链接逃避价保责任,有的随意设定满减规则,不仅使得消费者“雾里看花”,还存在侵害消费者权益隐患。

保价服务的初衷本是为了缓解消

## 电商平台“保价”服务被指“套路”消费者

费者对商品“先涨价后降价”的质疑,让消费者吃下一颗价格“定心丸”,也让商家能够平衡促销期间带来的人手、物流等压力。但“双11”期间多个事件引发舆论热议,显现出公众的担忧之情:保价服务成为电商平台和商家的又一种营销手段,而不是保护消费者权益的有效途径,不仅没有提升消费体验,反而多了一个“消

费陷阱”。舆论呼吁,平台和商家要充分保障消费者知情权,明示保价除外情况,不断完善保价制度。有关部门要加强对“双11”等促销活动中违法违规行为的监管,消协等组织还应持续监督商家及平台,督促其做好消费者权益保护工作,并持续引导消费者重视自身权益,提升理性消费、绿色消费意识。

社会影响力：81.8

话题解析

近年来,文娱消费持续升温,以“密室逃脱”“剧本杀”等为代表的沉浸式娱乐项目蓬勃兴起,在满足人民群众多样化精神文化生活需求、促进文化消费的同时,也成为消费者投诉的重灾区。一是多家“密室逃脱”“剧本杀”主题涉及惊悚、恐怖、血腥、鬼怪等元素,但部分店家存在未明确告知消费者游戏规则及环境问题,尤

其是未对未成年人作出提醒与劝阻。二是“密室逃脱”“剧本杀”往往在狭小昏暗的空间开展,且游戏场景采用易燃可燃物装饰装修,存在一定的安全隐患。三是因个别经营者倒闭或跑路,预付式消费者单方面遭受财产损失。此外,剧本涉嫌抄袭、消费者意外受伤、店内工作人员骚扰等乱象也屡见报端。

## “密室逃脱”“剧本杀”等沉浸式娱乐形式隐藏不安全因素

“密室逃脱”“剧本杀”迅速扩张、野蛮生长,带来的风险隐患不容忽视。舆论认为,有关部门要根据《关于加强剧本娱乐经营场所管理的通知》《剧本娱乐经营场所消防安全指南(征求意见稿)》等文件要求,从经营安全、未成年人保护、内容安全等方面进一步加强监管,促进行业健康有序发展。消协

组织要畅通投诉渠道,及时处理消费者投诉。商家要加强行业自律,坚守底线诚信经营,强化安全生产主体责任,用优质的剧本、良好的体验来吸引消费者,同时要保护未成年人权益不受侵害。另外,消费者也要注意选择规范经营的场所消费,并对存在相关违法违规行为的商家进行举报。

社会影响力：81.7

话题解析

2022年12月26日,国家市场监督管理总局依法对知网滥用市场支配地位行为作出行政处罚,责令知网停止违法行为,并依法处以8760万元罚款,对此知网回应诚恳接受,坚决服从,并公布了15项整改措施,有关知网的垄断争议落下帷幕。作为国家支持建设的知识基础设施工程,知网在中文学术文献信息服务和知识服务市场不断

开拓,已成为我国颇具市场影响力的学术文献数字化服务平台。然而,关于平台“店大欺客”的批评声近年来越来越多,“大学生起诉知网设最低充值金额是霸王条款”“知网不向个人提供查重服务被教授起诉”“高校学生集体吐槽收费过高的查重费用”……屡屡引发舆论关注的事件背后,不仅暴露出平台侵犯消费者利益

## 知网涉嫌垄断被罚事件警示平台发展不可忽视消费者权益

和社会公共利益的问题,更显示出平台阻碍知识传播与科技创新的隐患。知网被处罚,是我国反垄断执法机构积极回应社会关切、对平台经济依法实施监管的重要举措,对维护学术文献数据库服务市场的公平竞争、促进知识生产和流动、推动创新发展、保护知识产权等具有十分重要的意义。舆论认为,在我国平台经济监

管法规日益完善的今天,滥用市场优势地位躺着挣钱的好日子已经到头了。知网不能再以“傲慢”姿态对待广大消费者,要回归科研服务“垫脚石”的位置,在重视消费者权益保障的基础上,将平台打造成具有中国特色、世界一流的学术资源信息平台,为提高我国的科技创新能力添砖加瓦。

社会影响力：76.5

话题解析

近年来,一些运营不当的网络游戏“停服删档”引发虚拟财产纠纷,导致消费者投诉的事件屡屡引发舆论关注。如2022年2月,手游《云裳羽衣》停止运营引发消费者大量不满,中消协介入后,该游戏运营方中止了停服流程。2022年10月下旬,媒体报道了一起“男子起诉游戏运营商停服案”,该事件中,北京互联网法院判定手游运营商具有过错,应按照玩家充值金额的一定比例进行赔偿。2022年11月

下旬,“网易与暴雪停止合作”事件也引发舆论对拥有庞大玩家群体的《魔兽世界》《炉石传说》等游戏可能因“停服”导致消费者权益受损隐患的关注。相关案例中,舆论争议的焦点主要在于大多数游戏在停服后会删除与游戏相关的数据存档,被质疑侵犯游戏玩家的权益。并且,一些游戏运营方提出的补偿措施大多是引流至公司其他游戏的礼包或福利,这又导致消费者质疑所谓的补偿方案是游戏运营

## 网络游戏“停服删档”引发虚拟财产侵权争议

商换一种方式“割韭菜”。有媒体调查发现,在网络虚拟财产纠纷中,消费者由于相关知识欠缺、取证难、维权机制不够健全等因素,往往会陷入维权困境。舆论认为,消费者的权益不能“想删就删”,网络游戏运营方在调整经营策略时,须尊重消费者意愿,选择消费者可接受的方式。监管部门应督促企业履行好自身职责,自觉维护消费者的合法

权益,对于侵犯消费者合法权益的违法行为依法依规予以惩治。相关法律法规也应不断完善,为消费者的虚拟财产筑起坚实的保护墙,更好地为消费者放心消费保驾护航。

(中国消费者协会 人民网舆情数据中心)