

安徽发布2026年 第三季度投诉分析报告

以案释法发布四大消费提示,助消费者避坑

近日,安徽省消保委发布2026年第三季度消费者投诉情况分析报告。三季度,全省各级消保委共受理消费者投诉4658件,成功解决3591件,接待消费者来访和咨询16804人次。报告梳理投诉特点,重点曝光养生理疗、未成年人消费、充值返现预付消费、直播间有奖销售四大纠纷热点,并向经营者与广大消费者发出消费提示。

记者 王玮伟

质量与售后 仍是投诉重灾区

从投诉性质来看,质量、售后服务、虚假宣传、合同、价格、安全问题位列投诉前六位,合计占投诉总量的94%以上。其中质量问题占比最高,达39.22%;售后服务问题紧随其后,占23.68%;虚假宣传、合同、价格、安全问题分别占9.38%、8.91%、7.02%、6.5%。

从商品与服务类别划分,商品类投诉2801件,占总投诉量60.13%;服务类投诉1724件,占37.01%;其余为其他类投诉。商品类投诉中,食品类、家用电器类、服装鞋帽类、日用商品类、交通工具类投诉量居前五位,合计2396件,占商品类投诉总量85.54%。细分商品投诉里,普通食品、服装、食用农产品、鞋、食品相关产品投诉最多。

服务类投诉方面,生活及社会服务、教育培训、文体娱乐、房屋装修物业、销售服务排名前五,合计1511件,占服务类投诉总量87.65%。细分服务投诉中,餐饮、住宿、培训、物业、店面销售纠纷高发。

四大消费热点纠纷集中显现

热点一:

养生理疗消费暗藏安全风险

夏季是养生理疗消费旺季,不少消费者选择养生馆推拿、拔罐等项目。部分机构存在从业人员操作不当造成人身伤害,虚构从业者资质、夸大理疗效果,宣称普通食品具备治疗功效等问题。淮南消费者蔡女士在理疗店拔火罐时被店员操作烫伤,与商家协商赔偿无果后投诉。经消保委调解,商家退还消费款139元,另赔偿2000元。

省消保委提示,推拿拔罐等理疗项目并非无门槛经营。经营者须取得对应资质,从业人员持证规范操作,严禁夸大保健效果。消费者要查验机构和人员资质,不要轻信“包治”“特效”宣传,疾病诊疗应前往正规医疗机构,妥善留存消费凭证,发生伤害及时取证维权。

热点二:

暑期未成年人消费纠纷多发

暑期未成年人私自消费问题集中暴露,在家长不知情情况下购买手机等电子产品、游戏充值、直播打赏引发大量投诉。部分商家明知消费者是未成年人,无监护人陪同,依然售卖高价商品,家长提出退款时多方推诿。临泉县12岁孩子在家长不知情时花费480元购买二手手机,家长与商家协商退款遭拒。经消保委调解,消费者退回手机,商家退还380元。

消保委建议,经营者销售大额商品给未成年人时,应当履行审慎审核义务,确认是否获得监护人同意,不能以二手、特价为由拒绝合理退货诉求。家长要加强监护,做好未成年人消费教育。如发生大额非理性消费,可先行协商,协商不成通过全国消协智慧315平台或消保委维权。

热点三:

充值返现预付消费陷阱多

美容美发、健身、教培领域“充值返现”

类预付式消费纠纷突出。商家以高额返利、高比例返现为诱饵吸引大额储值,依靠口头承诺约定返现规则;待到消费者申请兑现,又以排队、额度用完、经营调整等理由拖延甚至拒绝退款,擅自变更消费核算规则。六安魏女士在美发店参与“排队买单”充值活动,充值3000元,商家承诺最高返还90%金额。消费者消费后商家迟迟不兑现返现。经消保委调解,消费项目按会员价结算,商家退还剩余款项。

消保委提醒,高额返现模式极易超出商家经营能力,存在资金占用风险。消费者切勿冲动大额充值,优先控制充值额度、缩短消费周期,将返现、退费、违约条款落实到书面协议,留存付款记录,一旦商家失联,及时投诉或走法律途径。经营者应当诚信经营,不得借预付营销占用消费者预付款。

热点四:

直播间有奖销售套路引纠纷

直播间福袋、评论抽奖等有奖销售成为引流手段,但不少活动存在信息公示不全、宣传与实际兑奖不一致、履约打折扣等问题。商家用抽奖吸引流量,兑奖时附加限制条件,单方面降低兑现标准。凤台县李女士在家居直播间抽中标注无门槛的1000元代金券,客服线上确认无使用限制。线下到店消费,商家却要求仅可用于全屋定制。经调解,商家按照直播间承诺允许消费者正常使用代金券。

消保委指出,线上有奖销售必须完整、清晰公示奖品、中奖概率、使用限制等信息,线上宣传和线下执行标准要统一,不能将运营失误的后果转嫁给消费者。消费者参与直播间抽奖,提前核实规则,截图保存活动页面与咨询记录,遇商家违约及时向平台或监管部门反映。

权益保障

聚焦

省第十二次党代会

03·安徽新闻

省第十二次党代会代表牛青平:
双向发力守护骑手权益与舌尖安全

省第十二次党代会代表蓝海星:
畚族文旅绘就共同富裕新图景