

# 为品质消费“追踪到底” 封面新闻全网征集3·15消费投诉线索



刚刚过去的马年春节,年轻人用真金白银,让“悦己消费”火了起来。当年轻人开始为品质生活一掷千金,多元化的需求得到满足时,那些隐藏在“悦己”背后的消费陷阱,也值得警惕。

别让“爱你老己”成为“坑你老己”,别让“悦己消费”成为“虐己之坑”。3·15国际消费者权益日临近,即日起,封面新闻求助报料平台“追踪到底”栏目继续发力,开通四大渠道,让消费者的声音被更多人听到,让品质消费走进更多人的生活。

**别让“悦己”成“坑己”**  
封面新闻继续为你“追踪到底”

当“爱你老己”成为消费共识,“坑你老己”的套路也在升级。

你为“治愈”买单,商家就卖你“焦虑”。浙江一女士花4万多元购买“情感修复”服务,期望通过“情感导师”的指导与男友重归于好。然而,一番折腾下来,非但没有修复关系,反而彻底分手,想要退款,机构却只愿意退回3480元。

你为“潮玩”上头,商家就挖“盲盒”的坑。去年,封面新闻“追踪到底”就曾报道成都李女士购买拉布布盲盒却遇“霸王条款”的遭遇。为了避免单抽重复



以及提高隐藏款的概率,李女士花1106元买了整端拉布布系列盲盒,到货后却发现有两个重复了。商家最初只同意更换缺失的常规款,李女士没有同意,多次投诉后,商家同意更换整端,

但拒绝退货。

你为“体验”奔赴,商家就设“刺客”埋伏。春节期间,王女士购买了1188元的烤全羊套餐,活羊称重36斤,上桌后却发现“特别小还很薄,几乎没有肉”,一称只有6.9斤。商家一句“正常”就想搪塞过去,王女士最终选择报警。当地市场监管部门的通报揭穿了商家的套路:该商家曾非正常给羊投喂玉米、干草等饲料和水,以虚增活羊重量。目前,市场监管部门已责令其向顾客“退一赔三”。

行使媒体的监督职责,发挥平台的影响力,封面新闻“追踪到底”栏目上线以来,聚焦热点消费,揭露消费痛点。从文旅热中的“酒店代订”乱象、价格“刺客”、“幽灵”民宿,到黄金热里的“一口价黄金”、黄金回收“高价揽客”陷阱,再到AI热里的侵权纠纷、AI漫剧中的版权风险……面对新兴消费中冒出的新问题,封面新闻将继续为你“追踪到底”。

**四大投诉渠道开启**  
“封面开箱了”让你明白消费

中消协确定的2026年消费年主题为“提升消费品质”。品质背后,是消费者权益的保护。这需要政府部门的发力、媒体的监督,更需要每一位消费者的参与。

即日起,封面新闻“追踪到底”3·15专题报道正式启动,我们将依托求助报料平台,开通四大投诉渠道,面向全网征集3·15消费投诉线索。

旅游遇上“价格刺客”?出行碰到大数据“杀熟”?为“悦

己”买单却被“坑己”?被直播带货忽悠?如果你的合法权益遭受侵害,如果你有委屈无处倾诉,请你勇敢发声,我们将联动相关部门,一同揭露曝光陷阱黑幕,为你的合法权益追踪到底。

除了“悦己消费”等热门领域,我们也将持续关注直播带货、食品安全、产品质量、售后服务等日常消费领域。今年,我们还将特别联动官方检验检测机构,增设“封面开箱了”环节,通过实验数据,让你明白消费。

每一次投诉的背后,都是一个消费者对品质生活的期待;每一条线索的核实和报道,都是推动市场向更规范方向迈进的力量。这个3·15,为了“品质消费”,我们一同“追踪到底”!

**封面新闻“求助报料平台”**  
参与方式

1. 扫描二维码,填写详细内容,即可求助、报料。

2. 打开封面新闻客户端,点击“推荐”频道,找到“求助报料”,点击进入求助、报料页面。

3. 私信封面新闻官方微博、微信或抖音账号,发起求助、报料。

4. 可以拨打热线 028-86969110,进行求助。

封面新闻将24小时实时解答、跟进,并提供相关协助(为保护隐私,相关信息将会保密,请放心)。

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清

2月5日,封面新闻发布报道《起底平台“加价抢票”乱象“抢票神器”是否涉嫌违法?》,实测飞猪、去哪儿等平台的加价抢票服务,起底第三方平台加价抢购火车票乱象。

2月12日,“北京市场监管”微信公众号发布消息称,已集中约谈12家第三方火车票网络销售平台,明确提出四项合规经营要求:严禁明示或暗示付费可获优先购票特权,及时整改车票售罄后的“加速包”“双通道”“余票监控”等误导性宣传,不得使用12306标识误导消费者,认真做好明码标价……

约谈过去半个多月,整改情况如何?近日,华西都市报、封面新闻记者以消费者身份追访去哪儿、飞猪、同程、美团、京东这5家被约谈平台,发现各平台付费抢票服务仍在售卖,甚至暗示存在“特殊通道”或“技术优势”。

## 12家平台被约谈后整改如何? 记者追访:部分平台付费抢票服务仍在售卖

**记者回訪:**  
有平台称可“双渠道”抢票

“一些第三方平台以各种‘抢票神器’为名,诱导旅客加价抢票。铁路12306客户端是中国铁路唯一官方火车票网络售票渠道,没有与任何第三方平台合作。”1月29日,国铁集团客运部主任朱文忠在国新办新闻发布会上回应。

记者在近日的追访中发现,一些平台推出价值不等的付费抢票服务,大多宣传提供“人工余票监控服务”,即24小时专人帮抢、实现不间断刷票。

其中,有客服直言,购买付费抢票加速包比在12306正常候补的购票几率更大。她表示,不同价位套餐的核心差异是“平台内部抢票排位优先级”,高阶

套餐可“无视12306候补排队顺序,在候补队列中插队出票”,强调“多一个抢票通道”,并声称“用户反馈成功率更高”。

当记者追问“是否与12306有合作”时,该客服坦言,“曾问过12306客服说没有合作,我们也不知道为什么这边平台可以尽可能优先出票。”

去哪儿客服承认有候补和抢票双渠道:“候补是在铁路排队进行候补等待的,抢票是系统监控退票或改签产生的余票进行出票”,并表示付费产品能提升余票监控等级。但当记者追问“监控等级提升的具体表现”时,客服始终以“底层代码逻辑无法告知”“平台后台系统操作”等话术回避,仅反复强调“购票成功收费、失败不扣费”的规则。

飞猪客服也称平台抢票是“双通道飞猪捡漏”和12306候补,表示购买付费加速包后能争取在票源紧张时更快锁定车票,提高抢票成功率。

**是否整改?**  
各平台含糊其辞或拒绝回应

此次追访中,记者特别关注了各平台对“是否整改”的回应。结果显示,这些平台有的含糊其辞,有的拒绝回应。

在飞猪平台,当记者询问约谈后的整改细节时,客服回应“平台也在不断优化中”,但具体调整内容“要等落实下来才清楚”。

同程客服以“公司商业秘密”为由,表示“可在公开渠道查询公开信息,若公开渠道没有相关信息,可能代表该信息未公

开,也无法告知”。

去哪儿客服则以业务范畴不同为由,表示只负责平台业务问题的一些解答,不清楚所谓约谈整改的内容。

美团客服在记录问题后表示,“预计专员会在3月1日中午12点给您回电”,但截至记者发稿前,尚未收到客服来电。

京东客服则在重申“所有车票均来自12306统一票池”的口径后,以“无法指定客服”为由拒绝了转接专员的请求。

**能否根治?**  
系统已设置风险防控策略

北京市市场监督管理局此次约谈的核心之一,是整治第三方平台利用信息差误导消费者、变相收取不合理费用的乱象。

但从追访结果来看,部分平台仍在打“擦边球”,甚至通过“系统升级”“业务优化”等名义掩盖。

面对层出不穷的“抢票软件”,如何守护购票公平?铁科院电子所数智客运研究室网络安全专家张智透露,已设置风险防控策略,在登录环节识别为异常请求时将被拒绝;在提交购票订单环节,系统将再次进行识别,异常购票请求将被放入慢速队列;在提交候补订单环节,系统也会再次识别,行为异常的候补购票订单将被延迟处理。

张智强调,在12306系统风险防控措施下,绝大多数“抢票软件”的高频刷票等异常行为将被识别,进而被拒绝访问或放入慢速队列中。

华西都市报-封面新闻记者 戴云