

广东上半年消费投诉分析报告出炉：

商品类投诉总量下降 服务类投诉持续攀升

8月3日,广东省消费者委员会发布了《2026年上半年广东消委会系统消费投诉分析报告》(下称“报告”)。2026年上半年,广东全省各级消委会共接待消费者来访和咨询6.25万人次,处理消费者投诉43.49万件。从总体来看,全省上半年受理投诉量小幅上涨,互联网服务、教育培训服务以及文化、娱乐、体育服务投诉量上涨较为明显,成为带动总体投诉增长的主要因素。

■采写:新快报记者 王 彤
通讯员 粤消宣处理投诉逾43万件
挽回经济损失超2亿

2026年上半年,广东全省各级消委会共接待消费者来访和咨询6.25万人次,同比增长22.03%;全省各级消委会处理消费者投诉434946件,其中受理并调解结案329769件,同比增长4.17%;为消费者挽回经济损失金额达2.09亿元,同比下降1.69%;因经营者欺诈行为得到加倍赔偿投诉381件,加倍赔偿金额约6.25万元;各级消委会接赠锦旗或表扬信67面(封)。从总体来看,全省上半年受理投诉量小幅上涨,互联网服务、教育培训服务和文化、娱乐、体育服务投诉量上涨较为明显,是带动总体投诉增长的主要因素。从地域分布看,投诉集中在经济发达、消费活跃地区,广州、深圳两市投诉量仍较大。

互联网服务投诉量激增
金融服务投诉翻倍增长

商品类投诉118634件,同比下降11.40%。据悉,商品类十个类别均呈下降趋势,其中农用生产资料类投诉降幅最大(同比下降23.98%),家用电子电器类投诉减量最为明显(同比减少4269件)。

服务类投诉186961件,同比增长17.65%。居服务类投诉前三位的是:互联网服务(89478件)、生活社会服务(33110件)和教育培训服务(26879件),三大类投诉共149467件,占服务类总量79.95%。除电信服务、公共设施服务外,其余类别均呈上涨趋势,其中金融服务增长最为显著(同比上升112.04%),互联网服务投诉增量最大(同比增加21428件)。

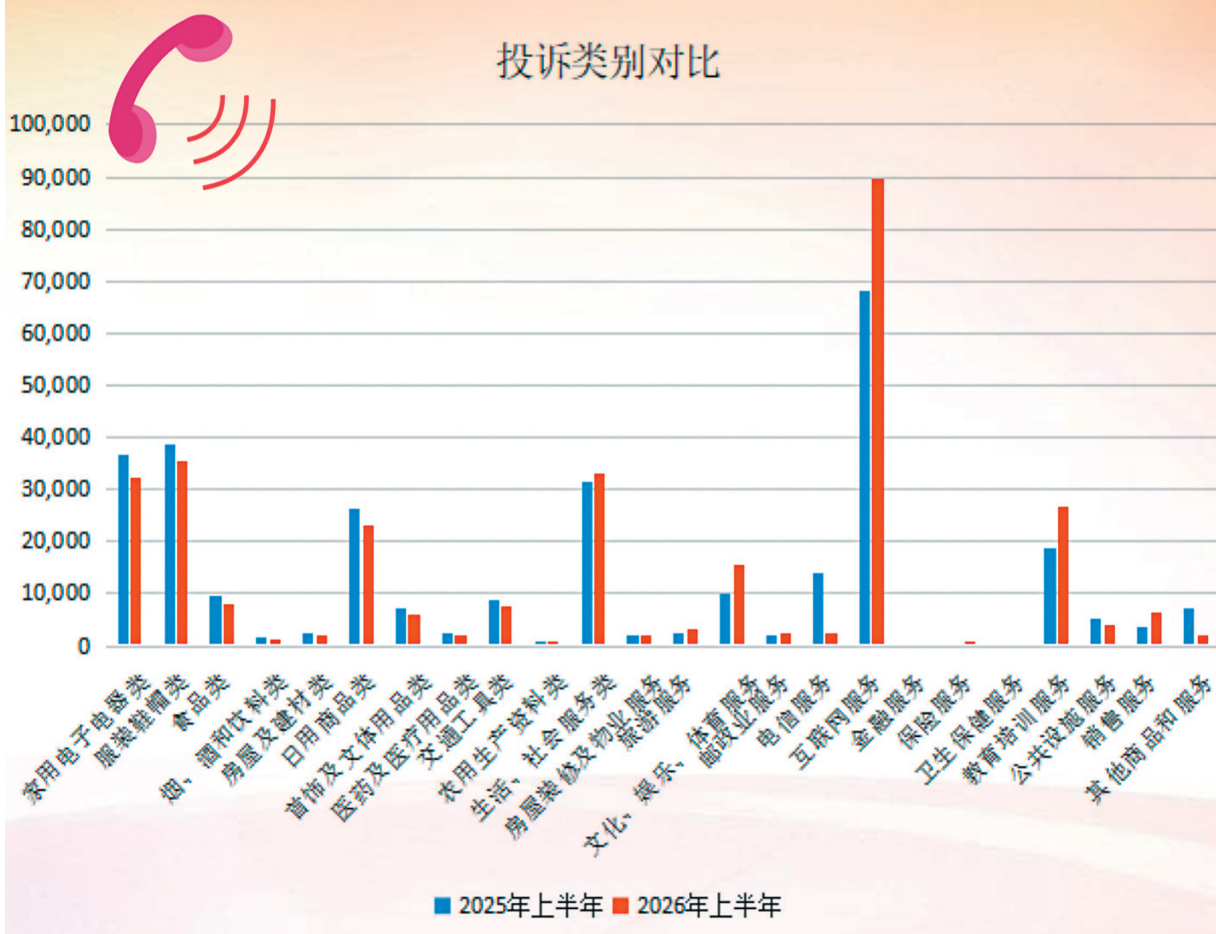
省消委会相关负责人指出,商品类投诉总量下降,服务类投诉持续攀升,反映出广东消费结构继续从“商品消费”向“服务消费”重心转移的态势。互联网服务投诉量激增,与平台经济渗透率提升密切相关;金融服务投诉翻倍增长,折射出消费信贷、移动支付等快速发展中的新兴金融业态的权益保护机制尚未跟上。

价格类投诉大幅增长
优惠规则表述模糊成新痛点

从投诉性质分析,售后服务(108907件)、合同(81695件)和质量(66430件)三类性质投诉合计257032件,长期位居前列。增速最快的为价格类投诉,同比上涨168.41%,增加6226件。价格类投诉主要集中在互联网服务(4876件)、家用电子电器(845件)和生活、社会服务(809件)领域,主要问题涉及价格波动大、收费不明晰、预付金不按约退还等。

此外,价格类投诉的大幅增长值得关注。优惠规则表述模糊、价格变动频繁、计价方式不清晰正成为消费新痛点,消费者在交易中难以形成稳定的价格预期,知情权和公平交易权受到影响。有关方面要重视价格领域消费者权益保护,推动完善相关规则,促进行业价格行为更加规范透明。

2025年上半年、2026年上半年,投诉类别对比图



2025年、2026年上半年,商品类、服务类投诉量对比

项目	2025年上半年	2026年上半年	同比
商品类	133904	118634	-11.40%
服务类	158908	186961	17.65%

【典型案例】

线下保养汽车,商家提供虚假故障图片推销

上半年,全省汽车及零配件投诉4276件。消费者潘先生到某平台线下门店进行汽车维修和保养,结果商家不仅未按约定时间完工,还出现提供虚假故障图片推销额外维保

项目、错记维保记录、伪造客户签名等问题。经省消委会调解,平台提供相关质保并给予500元服务补偿。

消委会提示:消费者购车前需核实商家经营资质、车辆合格证权属状

态及配置信息,明确定金与订金区别及违约条款;维保时确认维修项目、配件材质及收费标准。如遇虚假宣传、销售假冒产品等情形,及时与经营者沟通协商或依法投诉维权。

交钱时说“不满意可退还”,退钱时就不认了

上半年,全省房屋及建材类投诉2190件。家装建材交易涉及金额大、周期长,是消费纠纷的高发领域。据悉,消费者朱先生与某整装公司约定,缴纳10000元诚意金后若方案不合意可全额退款,并在

转账时备注“不满意可退还”。后续双方未能达成合作,商家却拒绝退款并强制将款项转为店内消费。经佛山消委会调解,商家全额退还诚意金。

消委会提示:消费者在装修前应

该充分了解商家资质与产品口碑,主动明晰合同约定、收费标准,留存缴费凭证及现场证据等;发现违规收费可先与企业协商,协商无果可向相关主管部门投诉,依法维护自身合法权益。

11岁学生花上千元买盲盒及耳机,家长要求退款

上半年,未成年人消费投诉涉及游戏充值、高价商品购买、盲盒消费等多种场景,纠纷频发。主要问题包括:私自大额消费退费难,商家诱导消费,经营主体审核宽松。据悉,珠海横琴一名12岁学生在同学陪同下,支付折合2599元购买手机,未告知家长。家长要求退机退款遭拒。

经横琴消委会调解,最终商家同意退货退款。

此外,清远连南一名11岁学生私自购买盲盒及蓝牙耳机,累计消费2656.3元。家长要求退款,经连南消委会调解,商家退还1842元。

消委会提示:家长应加强未成年人日常监护与消费引导,妥善管理支

付账户及密码,关注孩子线上线下消费动态。如遭遇商家刻意诱导未成年人消费、违规售卖高价非刚需商品、无故拒绝退款等情形,及时与商家、平台沟通协商,协商无果及时投诉。商家向未成年人销售高价商品或盲盒时,应主动核实其年龄及是否经家长同意。

直播平台花27.5万买翡翠,收货后发现货不对板

直播电商、私域营销等新型消费模式快速发展,相关投诉同步增长。其中,AI技术滥用,AI生成虚假测评、伪造“专家推荐”内容、批量刷好评等新型造假手段增加,消费者更难辨别真伪。据悉,消费者王先生通过直播

平台在肇庆四会多家翡翠店购买翡翠,共花费275261元。收货后发现货不对板,商家在直播中夸大宣传、虚构大师背景及收藏证书,要求退货被拒。经四会市消委会调解,三家商家合计退款125540元。

消委会提示:消费者应选择正规直播平台及信誉良好的主播,不轻信“限量”“秒杀”等营销话术;收到商品后及时查验,发现问题第一时间保存证据并投诉。直播平台应完善内容审核与售后保障机制,及时处置违规直播间。