

整理/羊城晚报记者 马灿

2025年央视“3·15”晚会曝光多行业乱象

# 母婴品牌残次料竟被翻新售卖 AI外呼机器人成骚扰电话帮凶

知名母婴品牌残次料被翻新售卖、“保水虾仁”磷酸盐严重超标、“信息黑洞”病狂窃取个人隐私……3月15日晚,备受关注的央视“3·15”晚会播出,多种侵犯消费者权益行为被曝光。

## 卫生巾纸尿裤残次料,竟被翻新“二次销售”

央视“3·15”晚会曝光,位于山东省济宁市梁山县的“梁山希希纸制品有限公司”销售劣质卫生巾、婴儿纸尿裤,且数量巨大。记者以订货为由,见到了公司负责人刘总,他说企业最主要的业务是废品回收,即从纸尿裤和卫生巾生产厂家购买不要的残次品、下脚料等生产垃圾。

在厂区,记者从一堆打包好的生产垃圾中,拽出了外观相对

完好的“麦酷酷”婴儿拉拉裤和“自由点”卫生巾。刘总说,他以260元到1400元一吨的价格收购了正规企业原本应该销毁的不合格产品,再挑出形状完整,且没有明显污渍和破损的“二等品”。

在希希纸制品仓库里,记者还看到一批分属母婴用品品牌嫚熙和中亿孕婴的婴儿拉拉裤。调查过程中,有自称“做网店”的采购商前来采购好之、米菲、Babycare等

品牌的婴儿纸尿裤,以及“二等品”的自由点品牌女性安睡裤。在一个车间里,地上堆满了各种卫生巾、纸尿裤的生产垃圾,其中不乏全棉时代、苏菲等知名品牌产品。

对此,梁山县市场监督管理局工作人员称:“关注央视‘3·15’晚会相关报道,市监局执法大队已联合公安前往梁山希希纸制品有限公司现场,已经对其采取措施。”

## “保水虾仁”磷酸盐超标,长期食用危害健康

晚会披露,部分生产厂家在加工水产品时违规,超量添加保水剂。保水剂即食品水分保持剂,常用复合磷酸盐,能保持虾仁的水分、提升口感和延长保质期,业内称这样的方式为“保水”或“泡药”,但部分企业却用保水剂来“给虾增重”。

据介绍,国家对冷冻水产品中磷酸盐的添加量有着极为严格的规定,但多家企业“会根据客户

需求,定制不同规格的虾仁”。例如,一家企业的虾仁磷酸盐添加量达到30%,浸泡时间长达十几个小时,保水率高达20%,这会导致虾仁磷酸盐含量严重超标,企业负责人却对此并不在意。毕竟水比货压秤,添多少,就能多出多少重量。工作人员说:“多少都能包,70%都能包,一斤解冻之后只有三两虾仁。”

在另一家企业,工作人员表

示,这样的“保水虾仁”,他们自己不吃,“我们沿海地区都是吃(新鲜)海虾”。走访过程中,多家企业表示,尽管虾仁在加工时添加了保水剂磷酸盐,但成品外包装上并不作标注,成分表仅标明虾仁和和水。据悉,长期过量摄入磷酸盐可能会带来健康风险,如消化系统问题、人体钙磷比失衡、缺钙以及心血管疾病等。

## “电子签”藏高利贷,涉借贷宝和人人信

眼下,在一些平台热推的短视频评论区里,反复出现一个高频词——“电子签”。

“借5000元、借10000元的,很多人还真借到了。”用电子签在陌生人之间借钱的方式,真的靠谱吗?2025年初,洪先生和王女士急需资金周转,在网络上找到了愿意放款的人。洪先生在借贷宝平台,王女士在人人信平台,按照放款人要求,分别签署了具

有法律效力的欠条和借条。洪先生称,自己向放款人借款5000元,实际只收到3500元转账,可平台欠条上的借款金额却登记为5000元,短短7天,就要额外还1500元利息。他这才意识到,自己遭遇了赤裸裸的高利贷和“砍头息”!

记者发现,在借贷宝平台签了正规的电子签协议,打了电子签的欠条,但实际上,真正的

交易并不在平台上进行。多位在借贷宝、人人信这些电子签平台上签条借款者表示,即便遭遇了放款人的高利贷和暴力催收,由于不清楚其真实身份信息,根本没法去起诉。人人信的一位产品经理告诉记者,目前其平台上的放款方,很多都是通过做假账号来规避法律风险的,目的就是让受害人找不到起诉对象。

## “获客软件”狂窃隐私信息,多家公司被点名

近年来,互联网上出现了很多“精准获客”的广告,声称通过这种“大数据获客软件”,商家可以精准获取海量目标人群的消费习惯、手机号码等信息。

根据推销信息,记者找到了一些公司。在云企智能科技有限公司,工作人员说,其获客软件能将商家想要的关键词设为标签,软件会自动在选择的短视频平台上扫描评论区,一旦发现与关键词相关的评论,就会强行抓取此

用户的电话、微信账号等信息。此外,这种获客软件,还能帮助商家监控和偷取自己同行的直播带货数据,去对方的直播间“截流和引流”。在绿信科技有限公司,技术人员告诉记者,他们的这些软件都是用爬虫技术,偷取消费者个人信息。在宣称“拥有20亿条精准人群画像”的企鹏网络科技有限公司,工作人员称,其获客软件名为“火眼云”,已经卖给了很多企业,“像土巴兔之类的,

## 骚扰电话产业链, AI外呼机器人成帮凶

一年多来,互联网上出现了很多所谓“外呼”业务的广告,这些外呼公司的核心业务,就是帮助商家向手机用户拨打营销电话,俗称“电销”。

这些外呼公司打着“高效触达用户”“精准拓客”等旗号招揽生意,甚至还宣称可以通过AI智能机器人拨打营销电话。

根据这些“外呼”网站上的联系方式,记者前往多地进行调查。眼下,使用所谓人工智能机器人拨打营销电话已经成为行业主流。AI机器人不知疲倦,可以

日夜拨打营销电话,且其输出的声音由真人录音制作而成,让接听用户难辨真偽。

在一家名为智优擎的网络科技有限公司里,负责人田经理打开了一套给客户测试运行中的系统后台。一口腔医院的智能机器人的话术呈现在电脑屏幕上,每句话都没有相应的触发关键词,一旦消费者说了相关语句,智能机器人会转到对应的回复内容。

根据民法典,无论是外呼智能机器人,还是真实的电话营销人员,不经消费者同意拨打这类

营销电话,都属于违法行为。

有一种虚拟运营商,业内统称为“虚商”,同样发售11位手机号码,大部分都是17或是16等数字开头,被业内称为“小号”。记者了解到,这些从事外呼业务的公司,都是从“虚商”处购得“小号”,这些号码没有实体手机卡,也不需要实名认证。“获客软件”偷取消费者电话号码,虚拟运营商拥有大量“小号”,再加上智能机器人所谓的“科技加持”,市场上外呼公司的电话销售产业链条,就这样快速形成。

### 进展

## 对“保水虾仁”涉事企业 湛江市监部门连夜展开调查

央视“3·15”晚会曝光“保水虾仁”,多家湛江企业被点名。其中,宝辉水产有限公司生产的冻虾仁磷酸盐总量7.57克,超标51.4%;良基冷冻食品有限公司生产的冻虾仁磷酸盐总量12.5克,超标145%。

记者查询发现,部分涉事企业以往就存在抽检不合格情况。天眼查App显示,2022年4月,良基冷冻食品有限公司在湛江市市场监督管理局(湛江市知识产权局)的抽检中,被要求责令整改且整改已完成。

对于被曝光问题,当地监管部门非常重视。记者获悉,当晚湛江市市场监管部门已前往涉事企业开展调查。

羊城晚报记者 吴珊

## 被曝“徒手制作不灭菌” 多品牌下架一次性内裤产品

15日晚,央视“3·15”晚会还曝光了一次性内裤产品徒手制作不灭菌,涉事代工厂生产过的产品涉及初医生、贝姿妍、浪莎、丝语甜、欧诗罗兰多个品牌。记者注意到,丝语甜、欧诗罗兰、贝姿妍、初医生一次性内裤已在多个电商平台下架,目前京东、小红书、淘宝、抖音、拼多多查询不到相关产品。浪莎线上店铺的客服向记者表示,相关产品早已不再售卖。

羊城晚报记者 马灿

## 借贷宝回应: 以最大决心落实整改

15日晚间,借贷宝相关负责人对央视“3·15”晚会报道提及的相关问题进行回应,称公司高度重视,立即成立整改小组,彻底解决业务、管理上存在的问题,继续主动与警方配合严厉打击不法分子,更好保护用户权益,恳请社会各界监督。公司向所有受影响的用户及公众致以诚挚歉意,并将以最大决心落实整改。

羊城晚报记者 戴曼曼

### 追踪

## 针对本报曝光“制售拆机电池”等灰产线索 市监部门突检涉事门店 展开执法检查

文/图 羊城晚报记者 罗清峻 王隽杰 谭洁文

3月15日,羊城晚报报道了广州市番禺区、天河区多家商铺存在以“全新”名义售卖拆机电池、违规超标电动自行车电池等行为。针对舆情线索,广州市番禺区、天河区市场监督管理局高度重视,第一时间开展执法行动。

## 番禺一门店查获制售电池工具,被现场立案查处

15日上午,羊城晚报记者随番禺区市场监督管理局执法人员来到位于禺山西路的两家涉事锂电池门店进行突击检查。两家门店均正常运营,其中一家门店门口的锂电池换电站仍有外卖骑手陆续扫码换电。

在检查中,执法人员在其中一家门店发现了电动自行车电池成品、半成品、电池外壳、电芯,以及用于组装电池的零配件,用于电池、电芯检测的仪器和电池焊接工具等。执法人员依法对该门店涉嫌生产销售假冒伪劣电动自行车电池的违法行为立案查处,并对涉案电池、零配件、工具等进行了扣押。同时,检验机构对相关产品现场抽检。

在另一家涉事门店,执法人员检查时暂未发现电动自行车电池非法改装相关证据。为进一步查清案情,执法人员依法对现场用于租赁的电动自行车电池进行先行登记保存,并由检验机构现场进行执法抽检。

番禺区市场监管局表示,将继续开展电动自行车专项整治行动,加大打击假冒伪劣、非法改装等违法行为,保障消费者合法权益。

## 天河涉事门店大门紧闭,执法人员出具《询问通知书》

15日下午,记者随天河区市场监督管理局执法人员抵达位于仙桥直街的涉事锂电池门店。该门店大门紧锁,不在营业状态。执法人员通过招牌上预留的号码现场联系店主,该店主称“人在老家,无法赶回开门

配合检查”。执法人员与记者现场等待许久,未见店主露面。执法人员遂现场出具《询问通知书》及《现场笔录》,交由隔壁档口老板保管,通知涉事店主返穗后到天河区市场监督管理局协助调查处理。

天河区市场监督管理局表

示,执法人员将持续跟进调查涉事主体从事锂电池是否合法经营情况,待涉事店主返穗,再组织专业骨干力量深入全面核查,如发现违反市场监管相关法律法规问题,将及时依法查处;如是其他职能单位履职事项,将及时移交线索。

## “职业闭店人”“柱子票”“串串房”“星期宠”…… 中消协发布2024年十大消费维权热点

3月15日,中国消费者协会发布2024年十大消费维权热点,其中,“职业闭店人”、演唱会“柱子票”、自动续费、羽绒制品“以丝代绒”等消费维权突出问题上榜。

### 热点1: “职业闭店人”坑消费者

预付式消费领域“老板跑路”引发消费维权事件,“职业闭店人”对消费者协商退还预付款等合理诉求不予回应,或是给出虚假承诺,与“跑路商家”狼狈为奸。

2024年12月,市场监管总局发布《公司登记管理实施办法》,其中,针对舆论广泛关注的“职业闭店人”“公司注销难”以及虚假登记等问题都作出了明确规定。

### 热点2: 演唱会遭遇“柱子票”

消费者反映在购票时,平台并未标明其位置可能存在遮挡等问题,结果高价买来的票,现场实际观看效果却因视线被遮挡而大打折扣,事后维权时,又遭遇主办方与票务公司互相“踢皮球”。

中消协建议,消费者如遇到演员阵容变动、假唱、演出时长缩水等问题,可保留证据,向相关部门投诉举报,合理维护自身正当权益。

### 热点3: 自动续费服务暗藏玄机

“经常找不到退订页面”“小字条款往往暗藏玄机”……App自动续费消费屡屡被吐槽。自动续费涉及网络服务提供商、应用商店及支付平台等多个环节,续费政策不一,也导致消费者体验不佳。

2024年7月,《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》正式施行,明确了自动续费经营者应承担的责任,以及违反规定行为将受到相应处罚。

### 热点4: 平台大数据“杀熟”

平台大数据“杀熟”屡遭消费者抱怨,维权过程渠道不畅通、举证困难。平台通常以“时间不同、地点差异导致价格浮动”“新用户有优惠”等理由,为其行为开脱,或是给不出具有实际意义的解决方案。

### 热点5: 羽绒制品“以丝代绒”

羽绒制品“以丝代绒”、含绒量虚标、合格证肆意更改等乱象频出。消费者缺乏专业的检测手段和知识,个别地方监管相对滞后,给了不法商家可乘之机。中消协呼吁持续加大对相关行业乱象的整肃力度,不要把消费者逼成质检员。

### 热点6: 卫生巾尺寸“就低不就高”

网民曝光经实测多个品牌的多款卫生巾实际长度与标示长度不一,存在“偷工减料”问题。涉事品牌客服回应称“产品符合国标规定的偏差标准值”。此外,卫生巾领域存在部分行业标准缺失问题。

### 热点7: 租赁市场“提灯定损”

有网民退租房屋时遇到房东提着探照灯逐寸检查房间,并

被索赔超万元。此外,克扣押金、强制要求赔偿等情况也出现在其他租赁关系中。

### 热点8: “吃谷人”上当受骗

“谷子”是时下不少年轻消费者对漫画、动画、游戏等领域版权作品衍生的徽章挂件、手办娃娃、立牌海报等周边商品的一种爱称。

不少消费者为了购买限量版或海外原版的“谷子”,选择在社交平台拼团“吃谷”,由此产生的拼团团长跑路、消费者被骗等事件时有发生。不少未成年人痴迷“买谷”,一些不法分子诱导未成年人冲动消费,甚至借机诈骗,引发家长担忧。

中消协提醒消费者,理性认识“谷子”的价值,不盲目攀比跟风,不过度消费,警惕虚假宣传等消费陷阱。

### 热点9: “串串房”甲醛超标

租房市场中存在一些房东低价购买后以劣质材料翻新高价出租的“串串房”,一旦租客入住此类房屋,会面临甲醛超标导致身体不适等问题。

“串串房”涉及房屋的改造、装修和租赁等多个环节,消费维权过程复杂。租客在取证时面临不少困难,不仅需要收集安全隐患、违规装修等证据,还需要权威机构的鉴定证书。

### 热点10: “星期宠”维权纠纷频现

有消费者领养或购买宠物后,短时间内宠物即出现明显健康问题,疑遭遇“星期宠”消费骗局。

中消协提醒,消费者与商家进行宠物交易面临风险,责任划分、权益保障等内容亟须进一步规范。消费者要警惕不良商家“免费领养”等套路,应索要检疫证明等凭证,签订合同明确买卖双方责任,留存订证单据,以便出现纠纷时合理维权。

(据新华社)



### 图说新闻



## “全国消协智慧 315 平台”正式上线

试运行一年,由中国消费者协会联合全国消协组织共同打造的“全国消协智慧 315 平台”3月15日正式上线。消

费者可通过电脑端网址,或手机端微信、支付宝搜索“消协 315”小程序注册登录平台。(文/图 新华社)

3357元机票实际1070元?

## 三大航司:打击第三方加价售票

羊城晚报讯 记者詹淑真报道:航司1070元的机票在第三方购票渠道卖3357元,旅客花490元买机票230元是搭售产品……近年来,部分第三方代理平台“低买高卖”赚取差价、捆绑销售增值服务、擅自加收退改费等违规操作屡见不鲜。这种价格“双轨制”导致旅客支付的机票价格高于航司官方定价,严重侵犯消费者权益,引发大量投诉。针对此类乱象,近两日,南航、东航、国航均发布相关公告,明确打击第三方销售商加价销售、多收退改手续费等违规行为,进一步规范机票代理市场,保障旅客权益。

3月14日,南航发布《关于维护旅客权益的特别公告》称,即日起,针对旅客在第三方购票渠道中出现的“机票价格与行程单不

一致”“多收退改手续费”“对免费特殊服务加收费用”三类情况,南航在“南方航空”APP、“中国南方航空”微信小程序和95539客服热线开设购票问题反馈通道,经旅客本人反馈并成功核实后,南航将先行垫付旅客相应的差价损失,并按照协议约定对涉事单位采取追责措施。

继南航之后,3月15日,东航和国航也分别发布了关于维护旅客权益的公告。

东航在公告中指出,旅客购票后可登录“东方航空”APP或“中国东方航空”微信小程序,进入“服务大厅”,点击“客票验证”输入相关信息后进行客票验证、票价税费查询。旅客如发现查询结果与实际不符,可通过“东方航空”APP进入“服务大厅”,点击

“意见反馈”或拨打东航95530客服热线进行反馈。一经查实,东航将为旅客退还差价损失,并按照相关协议对涉事单位采取追责措施。

国航表示,旅客购票后可登录“中国国航”APP或“中国国际航空”微信小程序,实名注册即可查验行程和票价税费,或选择“全部服务”页面中的“机票验真”服务,输入相关信息后进行机票验真和票价税费查询。如发现查询结果与实际不符,可拨打95583客服热线进行反馈。一经查实,国航将为旅客退还差价,并按照销售代理协议对涉事单位采取严肃处理措施,维护旅客权益。

此外,国航还提到,注册或登录“中国国航”APP及“中国国际航空”小程序购买国航机票的旅客,可享受“2+2+2”安心购票保障,即每年2张国内无理由退票券+2张国际及地区无理由退票券+2小时免费、优惠退票权益。