



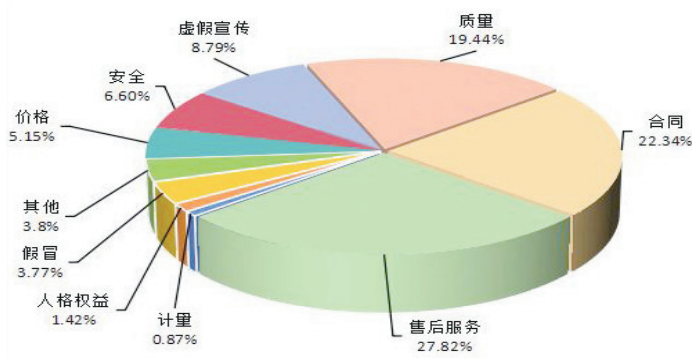
内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

## 2026 年第一季度全国消协组织受理投诉情况分析

根据全国消协组织受理投诉情况统计，2026 年第一季度全国消协组织共受理消费者投诉 470100 件，同比增长 1.8%，解决 277267 件，为消费者挽回经济损失 2.16 亿元。接待消费者来访和咨询 16.23 万人次。

## 一、投诉性质分析

根据投诉性质，售后服务问题占 27.82%，合同问题占 22.34%，质量问题占 19.44%，虚假宣传问题占 8.79%，安全问题占 6.6%，价格问题占 5.15%，其他 3.8%，假冒 3.77%，人格权益 1.42%，计量 0.87%。



投诉性质比例图 (%)

假冒问题占 3.77%，人格权益问题占 1.42%，计量问题占 0.87%，其他问题占 3.8%。

与 2025 年一季度相比，售后服务、虚假宣传、价格问题投诉比重上升，合同、质量、计量问题投诉比重下降。

## 二、商品和服务类别分析

在所有投诉中，商品类投诉为 237224 件，占总投诉量的 50.46%，与 2025 年一季度相比，比重下降 2.81 个百分点；服务类投诉为 213099 件，占总投诉

量的 45.33%，比重上升 4.10 个百分点；其他类投诉为 19777 件，占总投诉数量的 4.21%。

根据 2026 年一季度商品大类投诉数据，家用电子电器类、服装鞋帽类、食品类、日用商品类、交通工具类投诉量居前五位。

根据 2026 年一季度服务大类投诉数据，互联网服务类，生活及社会服务类，教育培训服务类，销售服务类，文化、娱乐、体育服务类居于前 5 位。

(据中国消费者协会)

## ! 风险提示

“私户收款”“不开发票”？  
医美机构涉税违法暗藏多重消费陷阱

医疗美容行业在快速扩张的同时，税收违法乱象频发。业内人士表示，医美机构涉税违法并非单纯的财务问题，与高频发生的消费纠纷密切相关，直接侵害了消费者的知情权、公平交易权与求偿权。

## 医美公司用“私户收款”偷税，被罚款 840 万元

国家税务总局南京市税务局第二稽查局公布的《税务行政处罚决定书》(宁税稽二罚[2026]5号)显示，近日，朗姿股份旗下南京米兰柏羽华美医疗美容医院有限公司(以下简称“米兰柏羽公司”)曝出涉税违法案件，被国家税务总局南京市税务局第二稽查局合计处罚 840.68 万元。

米兰柏羽公司存在的两项违法事实：该机构利用私人账户收取医美服务营业收入，未全额登记入账、未依法申报缴纳增值税及企业所得税，3 年合计隐匿营业收入约 2.19 亿元；该机构通过个人账户向医生发放基本工资、年终奖，未按《个人所得税法》规定履行代扣代缴个人所得税的法定义务，3 年合计应扣未扣个人所得税 596.97 万元。

《税务行政处罚决定书》显示，该公司通过个人账户收取营业收入不入账、少列



· 资料图片

收入进行纳税申报的行为，已构成《税收征收管理法(2015 修正)》所规定的偷税；通过个人账户发放工资薪金，对应扣未扣的税款不予扣缴，其行为违反了《税收征收管理法(2015 修正)》有关规定。税务机关对两项违法行为作出合计罚款 840.68 万元的处罚。

记者了解到，此次并非米兰柏羽品牌首次曝出涉税问题。2025 年 9 月，朗姿股份发布公告称，其全资子公司四川米兰柏羽医学美容医院被成都税务局要求补缴所得税、增值税及附加税合计 2227.09 万元。

## 医美机构成涉税违法重灾区，多家机构被罚

近年来，医美行业在快

速发展的同时，机构违法违规、消费纠纷频发等问题突出。天眼查数据显示，目前医美相关企业已超 18 万家，其中 2.03% 的企业存在法律诉讼记录，2.12% 曾受到行政处罚。从司法案件结构来看，医疗损害责任纠纷占比 14.04%，医疗服务合同纠纷、买卖合同纠纷合计占比超过 30%，行业合规水平与服务诚信度仍面临较大考验。

案例一：2025 年 9 月，芜湖伊莱美整形外科医院通过设置内外两套账隐匿收入，进行虚假纳税申报，少代扣代缴个人所得税共计 130.48 万元，国家税务总局芜湖市税务局第一稽查局对其追缴税费款、加收滞纳金并处罚款共计 235.18 万元。

案例二：2025 年 5 月，

大连市税务局第三稽查局通过税收大数据分析，依法查处沙河口区星海名媛美容院骗享税费优惠偷税案件，对其依法追缴税费款、加收滞纳金并处罚款共计 105.12 万元。

北京理道律师事务所主任律师王久成表示，医美机构涉税案件频发并非偶然，而是由行业特性、交易模式等共同决定的，其根源在于企业合规意识淡薄、总部管控缺失、逐利导向凌驾于消费者权益之上。

## 涉税违法与消费风险高度绑定，消费者面临三重风险

医美机构频频曝出涉税违法行为，是否仅为财务问题？对消费者有何影响？王久成律师表示，医美机构涉税违法与消费风险高度绑定，私户收款、不开发票、账外经营等行为看似属于企业财务问题，实则直接侵害消费者合法权益。

消费者面临的风险主要有 3 个方面：医疗安全、质量失控风险，医美机构涉税违法常伴随合规漏洞，如使用“三无”产品、无资质人员行医、医疗记录不完整等，严重危害消费安全；维权困难风险，涉税违法医美机构普遍不提供正规发票、不签

订规范合同、不留存完整诊疗档案，消费者遭遇手术失败、虚假宣传等问题时，无有效凭证证明交易事实与服务内容，导致维权困难。另外，医美机构若因被罚关门，消费者预付费余额难退、术后修复无人管，胜诉也可能拿不到赔偿；个人信息泄露风险，在私户收款模式下，消费者身份、消费记录等信息易被非法泄露、转卖或滥用，引发骚扰、诈骗等后续风险。

北京盈科(上海)律师事务所律师孙书保也表示，医美机构税务违法行为会波及消费者权益，侵害消费者的知情权与公平交易权，影响服务的可持续性与稳定性。医美领域“私户发薪”可能架空内部质控环节，使医疗质量监督、事故责任追溯体系出现漏洞，医疗安全风险加大，且不合规的财务处理使消费者的证据链条断裂，增加维权举证难度。

## 消费提醒

选择医美机构时务必拒绝私户转账，要主动索要正规发票，并核对发票开具方与经营主体一致性。要签订书面服务合同，明确项目、耗材、价格、售后、免责条款，并完整留存病历、档案、缴费凭证，形成维权证据链。

(据《中国消费者报》)