

大数据杀熟、虚假种草、算法诱导……AI 时代消费风险如何避免？ 专家共议消费者权益保护新路径

刚搜了某个品牌，首页就全是它的广告，价格还比朋友买的贵了一截；刷了半小时短视频，下单了一堆“种草”却根本不需要的东西……这些日常的消费烦恼，可以被称为“算法诱导”“大数据杀熟”，当 AI 深度介入消费决策，这些问题正在变得更复杂、更隐蔽。

4月28日，2026年第二期“提振消费 维护权益”大讲堂在上海开讲。

本次活动由上海市消保委、上海市消保基金会主办，上海静安国际中心协办，以“AI 时代的消费者权益保护”为主题，汇聚政府部门、科技企业、品牌平台、法律专家等各界代表，共同探讨智能时代消费维权的新路径、新方案。

你察觉到被算法“套路”了吗？九成受访者：有

活动现场，上海市消保委发布《AI 时代消费者认知与消费决策调查报告》。本次调查覆盖 3200 位上海市消保委公众号用户，涵盖不同年龄、收入与消费层级，数据直接、扎心。

《报告》显示，当下消费者的矛盾处境可以用“高依赖、低信任”六个字精准描述。

比如，购物时最在意“品质可靠”的受访者占 76.72%，远高于“价格最低”的 51.38%——这说明消费者正在变理性。

然而，消费信息获取上，60.06%的受访者主要依赖平台推荐，但超过 90%的人同时感知到平台推荐存在信息偏差或算法诱导——其中 46.03%“经常察觉”，44.25%“偶尔察觉”，只有 9.72%的人“从未察觉”。换句话说，几乎所有人都觉得自己被算法左右过，但依赖平台推荐来购物这件事，还是没法停。

对 AI 智能体，消费者的态度同样是“又爱又怕”。调查显示，超过 94%的受访者对 AI 智能体有所了解，91%以上表示愿意尝试全流程 AI 消费服务；但 64.22%的人担心隐私数据安全，62.53%质疑 AI 决策的准确性，还有 28.17%顾虑售后责任说不清楚。

AI 时代，消费者的知情权和隐私面临新风险

昨天，市消保委同步发布《AI Agent（智能体）时代消费者权益保护展望：从对抗信息差到守护算力公平》，专门研判 AI 智能体时代的新型消费风险。

《展望》指出，AI 智能体并不只是个更好用的搜索引擎，它正在成为替消费者做决策的“数字代理人”——帮你选品、比价、下单、维权，甚至管理你的健康档案。但与此同时，它也掌握着你最完整的个人数据画像：消费习惯、财务状况、健康信息……一旦这些数据泄露或被滥用，危害远超以往任何一次“信息泄露”事件。



商家的 AI 和消费者的 AI，或许正在暗中较劲：商家的 AI 智能体可能伪造评价、设置算法陷阱，而普通消费者用的开源或免费 AI 智能体，往往算力有限。当大量商家的 AI 智能体联合定价，消费者可能连议价空间都没有，陷入“算法囚徒困境”。

责任归属也是一道难题。出了问题，是消费者的“锅”、AI 智能体运营商的“锅”，还是商家或商家 AI 智能体的“锅”？传统的投诉、维权、诉讼路径，很难追得上这种跨平台、全自动、全周期的新型消费纠纷。

《展望》建议，从立法到监管到技术，都要同步推进：修订《消费者权益保护法》，明确消费者的“算法知情权”和“AI 智能体忠实义务”；建立消费类 AI 智能体备案和算法公平审查机制；支持开源、中立的消费者 AI 工具开发，不让头部企业形成新的“数字守门人”垄断。

AI 的技术便利与使用风险，必须有法治护航

在昨天的主旨分享环节，行业专家们带来了落地实践。腾讯研究院高级研究员陈东明提到，当下“AI 智能体热”中，普通用户盲目部署开源框架，很容易遭遇误操作、网络劫持乃至病毒植入；他推荐了一些适合大众的 AI 工具，现场

展示了用 AI 快速研判虚假宣传视频、批量处理消费投诉等实际场景。蚂蚁阿福上海区域负责人钱馨然则聚焦健康消费，介绍了一款让中老年人也能用上的“靠谱的 AI 医生”。腾讯合规部门的林浩然带来更日常的应用：微信 AI 搜索、元宝、ima 知识库、腾讯较真辟谣小程序四款轻量工具，覆盖信息查询到谣言识别，帮消费者低门槛避坑。

圆桌研讨环节，上海市律协法律服务委员会主任张磊表示，AI 已在法治宣传、维权案例研究等领域发挥重要作用，律师行业也在通过规范指引防范 AI 使用风险，提升公众法律服务效能。

小红书广告合规中心总经理栗鑫介绍，小红书已将 AI 用于内容审核、AIGC 标识、商品合规和投诉响应等环节，并率先对“AI 托管账号”进行规制。她同时呼吁，行业应尽快建立统一的 AIGC 内容标识规范，让消费者一眼看出哪些内容是 AI 生成的。

上海市人大法制委原主任委员陆晓栋表示，AI 全面融入消费生活是大势所趋，但技术红利必须有法治护航，要在鼓励创新与保护权益之间找到真正的平衡，加快推进 AI 领域立法和消保法修订，守护透明、公平、可问责的消费环境。

晨报记者 徐妍斐

首次做妆发，“潦草小狗”又精神起来了

“潦草小狗”眼里的光，又回来啦！

苏河湾这只巨型西高地（绿植雕塑）走红之后，它的“一举一动”牵动着网友的心。近期，有网友发现，这只“潦草小狗”部分“毛发”开始变得发黄，神态显得有些憔悴。

4月27日，养护团队工作人员首次对“潦草小狗”部分“毛发”更换，并进行了首次塑形修剪。一番梳洗打扮之后，“潦草小狗”又精神起来了。

对于这只人见人爱的“潦草小狗”，许多市民都希望它在花卉节结束之后永久保留。不过截至目前，对于“潦草小狗”后续的去留，绿化部门和场地方面还没有确定的消息透露。

首次更换草苗并塑形修剪

这只高达 5.2 米的巨型西高地全身用的都是真花真草，浇水是养护工作的主要内容。

因花卉节而诞生的“潦草小狗”，是 2026 上海国际花卉节静安分会场暨首届静安国际花卉展的一件绿植雕塑，作为一件短期的园艺作品并没有安装滴灌系统，因此浇水工作由负责养护的工作人员来完成。上海绿金绿化养护工程有限公司负责人冯瑞表示，目前浇水的频次一般一天一次，安排在早上 7 点钟左右进行。

“完成浇水后，太阳也出来了，可以把‘毛发’晒晒干，不至于影响白天市民和游客的观赏效果。”冯瑞介绍说。

4月27日上午，养护人员首次更换了西高地身上的草苗，并进行了首次塑形修剪。

“更换了大约三分之一。”冯瑞透露，表现西高地毛发所

用的细叶针茅和蓝羊茅，由于是大苗拆小苗，这样难免会导致一些草苗伤了根，需要有一个缓苗期。截至目前 20 多天过去了，有些草苗没有缓过来，变得枯黄了，在一些网友的眼里，这只可爱的狗狗显得有些憔悴。尽管网友的说法有些调侃的味道，但冯瑞觉得这是对他们养护工作的鞭策。

4月27日，养护人员不仅进行了首次草苗更换作业，同时对狗狗下巴等处草苗长得比较长的部位进行了塑形修剪，“你可以理解我们今天的工作，是在给它做美容。”冯瑞表示。

经过一番精心梳洗打扮，“潦草小狗”又变得精神了。“它眼睛里的光，又回来啦。”网友们欣喜地表示。

能否永久保留下来？待定……

巨型西高地的爆火出圈，有些出乎预料。许多市民带自家的萌宠来到现场打卡，与它拍合照。甚至有不少网友催问：啥时候出文创周边？

5月10日花卉节结束之后，网红西高地的去留，更是网友最为关注的问题，不少网友表达了希望它“永久留下来”的心愿。

记者了解到，截至目前，对于它最终去留与否，绿化市容部门与场地尚无确切的透露。

冯瑞透露，这只西高地的钢结构框架的使用寿命可以长达数年。不过倘若有关方面要永久保留它，对于养护团队来说，就需要重新思考调整优化养护方案，比如安装滴灌系统，依据不同季节重新选择花草品种等。

晨报记者 徐斌忠

