

2025年全国受理消费投诉举报2600多万件 挽回经济损失超40亿元

新华社北京3月15日电(记者戴小河)记者15日从市场监管总局获悉,2025年全国通过12315平台、电话等渠道共受理消费者投诉、举报、咨询4386.6万件,其中投诉举报2646万件,同比增长9.8%。全年为消费者挽回经济损失43.5亿元,消费维权效能持续提升,投诉举报呈现十大鲜明特点。

消费投诉总量首次突破2000万件,达2036.6万件,同比增长9.3%。售后服务、质量、食品安全、合同问题位居前列,售后服务投诉连续三年居首;合同问题投诉同比增长40.3%,退款难、霸王条款、履约不到位等问题突出。

日常消费品诉求集中,服务投诉增速领先。2025年,全国市场监管部门受理商品投诉1320万件,同比增长8.1%,占受理投诉总量的64.8%。受理服务投诉716.6万件,同比增长11.7%,占受理投诉总量的35.2%,服务消费领域投诉增长态势明显。

网络消费维权占比过半,全年网购投诉举报1506.7万件,占比56.9%,挽回损失10.7亿元。诉求集中于东部电商发达地区,西部增速加快;售后与质量问题占比超四成,电商大促价格波动、保价难成为新

焦点。消费诉求向头部企业集中,前百家企业诉求占比17.7%,综合电商平台、本地生活服务、文娱社交、消费电子四类领域诉求占比约九成。

消费者维权意识增强,小额纠纷增多,争议总金额同比下降4.5%。交通工具、装修建材等高价品类维权成本仍高,电信、宠物用品、互联网服务等领域单件争议金额快速上升。

外卖行业投诉举报随竞争波动,全年50.5万件、同比增14.1%,三季度补贴大战引发诉求激增,服务保障能力未能跟上成为主要问题。充电类诉求大幅增长,共享充电宝、新能源汽车充电桩投诉分别同比增62.5%、47.8%,计费不透明、退费难、运营失联等问题凸显“充电焦虑”。

首饰消费升温带动投诉增长,全年38万件、同比增16.4%,黄金、玉石为主要诉求领域,存在纯度不足、一口价不标克重等乱象。智能消费快速兴起,智能设备投诉举报15.2万件、同比增26.6%,功能宣传与实际体验脱节、软硬件故障、售后体系不完善等问题较为普遍。

市场监管总局表示,将紧盯消费维权热点难点,强化线上线下一体化监管,督促企业落实主体责任,持续优化消费环境,切实守护消费者合法权益。

蔡佳云、王蒙担任米兰冬残奥会闭幕式中国体育代表团旗手



图为残奥冬季两项运动员蔡佳云。中国残疾人联合会供图



图为轮椅冰壶混双运动员王蒙(右)与队友杨金桥(左)

意大利科尔蒂纳丹佩佐当地时间3月15日,中国体育代表团宣布,越野滑雪和冬季两项男运动员蔡佳云、轮椅冰壶女运动员王蒙将担任米兰冬残奥会闭幕式中国体育代表团旗手。

蔡佳云在本届冬残奥会上勇夺冬季两项男子7.5公里站姿组、12.5公里站姿组、短距离追逐站姿组3枚金牌,是我国代表团首金获得者,且为获得金牌数最多的选手。王蒙在本届冬残奥会和队友杨金桥携手鏖战,勇夺轮椅冰壶混合双人项目金牌,此项目为冬残奥会新设项目,这枚金牌具有历史意义。
据中新网

最高法发布 6个消费者权益保护典型案例

新华社北京3月15日电(记者冯家顺)最高人民法院3月15日发布6个消费者权益保护典型案例,集中展现人民法院护航消费、服务民生、促进发展的生动实践。

“谢某诉某视讯公司网络服务合同纠纷案”中,某视频平台经营者采取视频会员自动续费的方式提供服务,但在自动续费日期前未以显著方式提醒消费者注意。人民法院判令经营者对消费者的损失承担赔偿责任,有助于引导视频平台经营者完善自动续费经营模式,保障消费者的知情权和选择权,通过杜绝“无感续费”激励消费者放心消费。

“于某诉张某信息网络买卖合同纠纷案”中,经营者为追求非法利益,在减肥食品中添加有毒有害成分,严重威胁消费者身体健康。人民法院依法支持消费者十倍赔偿请求,彰显对食品安全违法行为“零容忍”态度,有力震慑不法行为。

实践中,在线预订模式形态日益普遍。例如,消费者在出游前的较

早时间就预订客房,但因行程受阻等原因需要取消预订时,有时面临较为严苛的取消条件。“鲁某诉某客栈服务合同纠纷案”中,对于消费者在预订成功后较短时间内即取消预订的情况,人民法院认定“预订成功30分钟后不可取消、取消需扣除全额预付款”合同条款不合理加重消费者责任,并综合考量客栈实际损失、合同履行情况、退订是否影响二次销售、当事人过错等因素,合理确定退费金额,公平保护消费者权益和经营者利益,有利于促进在线预订模式的持续完善和优化。

“孙某诉赵某产品责任纠纷案”中,经营者利用老年人希望治愈慢性病的诉求,虚假宣传理疗产品具有“降三高”“治疗糖尿病并发症”等功效,诱使老年人消费。人民法院认定经营者构成欺诈,支持老年人消费者退一赔三请求,有力打击“坑老”“骗老”行为。

这批案例还包括“张某诉某化妆品店服务合同纠纷案”“高某诉某宠物公司产品销售者责任纠纷案”。

我国将加快 场景培育开放和大规模应用

记者从国家发展改革委了解到,今年,我国将加快新技术、新产品、新业态的场景培育开放和大规模应用。

场景是连接技术和产业、打通研发和市场的桥梁。今年,国家将推动政府、央企国企、事业单位带头开放场景资源,在国家层面推出重点领域综合性开放场景,探索引入“揭榜挂帅”机制,在全国确定

100个左右具有引领带动作用的标志性场景项目,主要包括打造现代农业场景、多省联动清洁能源走廊场景、建设全空间无人体系场景、开放深远海开发场景、建设养老服务场景等。国家还将支持在具备条件的区域开展场景培育开放先行先试,推动科技创新和产业创新融合发展。
据央视网

租赁权拍卖公告

定于本月24日10时在我公司,对定海昌国路166-1号房屋3年租赁权进行拍卖,建筑面积57.95㎡。有意者请于本月23日16时前,携身份证和2万元竞买保证金银行进账单,到定海临城翁洲新村A区6幢二楼本公司报名。即日起展样,咨询电话:8111935。标的详情及约定见拍卖资料。

舟山市嘉德拍卖有限公司
2026年3月16日



舟山日报 舟山晚报 刊登广告 快速便捷

电话:0580-2828245 QQ:2782756839
微信号:ZSRB2828245
地址:舟山市新城长升路30号109室

中国体育彩票开奖信息

第26028期体彩6+1开奖号码:正选号码:007030 特别号码:4
第26064期体彩排列3开奖号码:528
第26064期体彩排列5开奖号码:52894
第26064期体彩20选5开奖号码:0103050611
第26028期体彩7星彩开奖号码:798011+6

购彩请认准线下实体店

2025年舟山市体彩筹集公益金1.51亿元

体彩新赛季 马上启新程



扫一扫了解更多
“舟山体彩”信息

严厉打击私彩 远离非法彩票