

# 湖南一年为消费者挽回损失逾8393万元

## 2025消费维权“答卷”来了：化解消费纠纷1.2万件，已有8.45万商家签“放心契约”



扫码看视频

3月12日，湖南2026年“3·15”国际消费者权益日新闻发布会在长沙召开。记者从会上获悉，过去一年，全省市场监管部门受理投诉举报咨询57.09万件，为消费者挽回损失8393.79万元，召回缺陷消费品88.73万件。 ■文/视频 三湘都市报全媒体记者 仝若楠



### 8.45万商家签下“放心契约”

2025年，湖南聚焦供给与需求，全方位优化消费生态，消费基本盘更加稳固。

在平台赋能上，湖南创新“放心消费+智慧监管”模式，深化“一企一码”动态管理，超10万家企业入驻湖南省放心消费管理系统；累计培育放心消费承诺单位8.45万个，放心消费商圈、街区、市场385个，打造了长沙太平老街、郴州裕后街、汨罗长乐古镇等一批放心消费新场景；新增线下无理由退货承诺商家1.7万家，为消费者办理退换货6.5万件。

同时，湖南深入实施质量强省战略，为消费者“兜底”。例如，雪天盐业、武陵酒等企业获得第八届省长质量奖，参与制修订国际、国家标准482项，新建国家级标准化试点示范44个、省级产业计量测试中心5家、社会公用计量标准98项。

### 严厉打击各类违法行为，查办案件1.45万件

2025年，湖南聚焦安全与秩序，全领域强化执法震慑，市场安全网越织越密。

在专项执法方面，湖南深入开展“铁拳”“铸剑”行动，严厉打击传销、虚假广告、烟草市场、金融黑灰产、电动自行车安全隐患等违法行为，查办案件1.45万件。

同时，湖南以民生问题靶向治理，着力整治水电油气、医疗领域不规范收费问题，查处违规收费案件519件、民生计量违法案件307件；紧盯“三品一特”重点领域，推进食品安全八大攻坚，创新药品全生命周期监管，完成食品及食用农产品抽检23.15万批次、两品一械抽检5217批次，排查特种设备隐患6489个，坚决遏制重特大事故发生。

值得注意的是，湖南加强网络市场规范监管，出台AI、软文广告监管执法指导意见，查办互联网广告案件579件；出台直播营销领域地方性标准，开展网络交易平台监测，发现违法违规线索1230条，以规范监管护航平台经济健康发展。

### 全年为消费者挽回损失8393.79万元

2025年，湖南全链条畅通诉求渠道，推动12315与12345热线“双线联动”，实现数据互通、接诉即办。同时，推行消费投诉公示与ODR（在线纠纷解决）机制，发展ODR企业5961家，在线和解成功率69.41%；按规定公示消费投诉信息28.05万条，公示率99.27%。省消费者权益保护委员会引导经营者积极入驻“全国消协智慧315平台”，推动纠纷化解从末端堵漏向源头治理转变。

2025年全省市场监管部门受理投诉举报咨询57.09万件，为消费者挽回损失8393.79万元，召回缺陷消费品88.73万件。

在区域协作上，湖南联合江西、湖北建立跨省消费投诉协同处置工作机制，印发《异地异店线下退换货工作指引（试行）》，完善便利、诚信、规范的消费保障机制，有力促进区域消费市场一体化发展。

### 维护消费者权益·湖南行动

● 超10万家企业入驻湖南省放心消费管理系统



● 累计培育8.45万个放心消费承诺单位；打造了385个放心消费商圈、街区和市场



● 新增1.7万家线下无理由退货承诺商家，已累计为消费者办理6.5万件退换货



● 2025年全省市场监管部门受理投诉举报咨询57.09万件，为消费者挽回损失8393.79万元，召回缺陷消费品88.73万件



● 全省已建立消费纠纷人民调解委员会51个，在重点商圈、市场等设立消费纠纷调解工作室34个，在册调解员659名



### 金融监管“四力”齐发 开展非法金融广告等专项治理行动

“金融消费者是金融市场的重要参与者，过去一年，湖南金融监管局通过‘四力’齐发，取得了积极成效。”湖南金融监管局党委委员、副局长陀炜会上介绍，2025年，湖南金融监管局主动沟通会商，推动构建了省、市、县三级全覆盖的金融消保协调机制。加强与省直有关部门的工作联动，联合开展非法金融广告、金融类骚扰电话和垃圾短信、金融领域“黑灰产”等专项治理行动，有力维护行业秩序。推动防非打非工作机制高效运转，加强非法金融活动监测预警，切实守护好人民群众“钱袋子”。

湖南金融监管局推动开展“发展消费金融助力提振消费”专项行动，去年末，全省个人消费贷款余额超1.6万亿元，服务消费行业贷款余额同比增长146%。在监管方面，湖南金融监管局严格落实产品适当性管理、代理销售业务管理等监管规定，深入整治规范大学生互联网消费贷款业务，严查严处侵害金融消费者权益的违法违规行为。

### 热点

### 强化电商监管 今年重点推进四方面工作

省市场监督管理局党组成员、副局长向延华介绍，针对平台经济领域直播带货乱象，湖南市场监管部门重拳出击，严守监管底线，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《网络交易平台规则监督管理办法》等法律法规，划定监管红线，严禁平台采取下架商品、限制流量等手段，干预、限制商家自主经营，并全面清理平台不合理经营规则，坚决依法查处“大数据歧视”“杀熟”等违法行为。在保障主体权益方面，湖南健全商家和消费者申诉投诉机制，切实维护中小商家等民营经济主体和消费者权益。湖南还积极推动协同共治，与重点电商平台建立常态化沟通机制，开展合规培训和行政指导，督促平台健全信用评价、交易管理等规则，平等对待所有入驻商家，杜绝差别待遇。

“2026年，我们将持续深化电商监管，重点推进四个方面的工作，切实维护消费者权益。一是压实平台主体责任，结合《直播电商监督管理办法》实施，督促平台细化服务管理标准。二是加大执法力度，聚焦虚假宣传、假冒伪劣等突出问题，查办一批典型案例，强化全链条监管，保持高压震慑。三是完善监管体系，推动自动化信息报送机制建设，提升智慧监管水平。四是深化协同共治，加强部门协作，开展消费教育引导，及时研究新业态监管规则，既守住底线，又助力行业高质量发展。”向延华说。