

市场监督管理总局公布消费维权数据

去年为消费者挽回经济损失43.5亿元



扫码看视频



鸡爪加工车间里臭气弥漫。央视截图

3月15日,国家市场监督管理总局公布了2025年消费维权数据,过去一年,全国市场监管部门为消费者挽回经济损失43.5亿元,投诉举报在电商、外卖、智能消费等领域较为突出。

■三湘都市报全媒体记者 仝若楠 整理

消费者维权意识持续增强,售后服务问题突出

2025年,全国市场监管部门共受理投诉2036.6万件,同比增长9.3%,投诉总量首次突破2000万件,消费者维权意识持续增强。

从投诉问题来看,售后服务投诉量达534.7万件,已连续三年排在问题首位。从增速看,合同问题同比增长40.3%,是增长最快的核心问题,问题主要集中在退款难、合同条款不透明、格式合同暗藏“霸王条款”、商家未按约定履约、宣传承诺与合同内容不一致等。

2025年,全国市场监管部门共核查举报609.4万件,同比增长11.4%。从增长态势来看,侵害消费者权益行为、产品质量违法行为、网络交易违法行为增速较快,分别同比增长31.4%、25.8%、16.4%。

电商购物节价格纠纷突出

2025年,全国12315平台共接收网购投诉举报1506.7万件,同比增长14.3%,占投诉举报总量的56.9%。为消费者挽回经济损失10.7亿元,占总挽回经济损失的24.6%。

从问题看,网购售后服务与质量问题是消费者反映最集中的两大领域,合计占比为42.3%。其中,服装鞋帽投诉举报占比最高,售后服务方面主要表现为退换货困难、尺码描述不准确等,反映出线上购物在“试穿”环节的体验缺失与售后响应机制不健全;质量问题则集中体现为面料劣质、做工粗糙、褪色起球等。

同时,2025年电商购物节期间,电商购物节价格纠纷突出。核心矛盾集中在:消费者在预售期支付定金后,发现尾款阶段或活动高潮期商品价格反而更低。尽管平台提供价保服务,但消费者申请价保时,常因商品链接变更、优惠券类型不同等理由被拒绝。

外卖、新能源充电、首饰消费等诉求突出

去年,外卖“内卷式”竞争问题引发社会关注,平台接收外卖投诉举报50.5万件,同比增长14.1%。第三季度,各大平台“补贴大战”持续引流,订单量激增的同时,服务保障能力未能同步跟上,平台接收投诉举报量同比增长23.8%、环比增长19.2%,成为全年诉求增幅最大的时期。

在新能源汽车保有量快速提升、充电基础设施规模持续扩大的背景下,充电设施服务质量短板日益凸显。2025年,平台接收涉及新能源汽车充电设施的投诉举报为6.1万件,同比增长47.8%。具体问题集中在充值余额退费困难、部分充电桩运营公司“跑路”失联、收费标准不透明、人工客服形同虚设等方面。

2025年,平台接收首饰投诉举报38万件,同比增长16.4%。其中,黄金首饰与天然玉石成为核心诉求领域。

过度宣传“智能”标签,未能解决真实痛点

2025年,全国12315平台接收智能设备投诉举报15.2万件,同比增长26.6%。消费者反映的问题主要聚焦在:一是部分产品过度宣传“智能”标签,实际功能却局限于基础联网或简单遥控,未能解决真实痛点,导致消费者预期落差大;二是系统升级失败、App闪退、兼容性差、数据同步故障等软件问题与硬件故障交织出现;三是新兴智能设备领域缺乏统一的技术规范和质量标准,售后体系不健全,退换货门槛高等问题凸显。

央视“3·15”晚会曝光七大行业乱象

市场监管总局:查处情况将及时向社会公布



扫码看视频

3月15日,中央广播电视总台第36届“3·15”晚会在央视财经频道现场直播。今年“3·15”晚会聚焦“放心消费 品质生活”的主题,关注食品安全、公共安全、金融安全、广告市场等领域侵害消费者权益的违法行为,主要曝光了7大行业乱象。

市场监管总局3月15日晚表示,针对中央广播电视总台“3·15”晚会曝光的“漂白的鸡爪”“增高营销的套路”等涉及市场监管领域的违法行为,市场监管总局迅速启动应急处置机制,部署开展执法行动,全力维护消费者合法权益,查处情况将及时向社会公布。

鸡爪用双氧水漂白,被踩踏后直接放回加工

黑幕:鸡爪加工车间里臭气弥漫,生产环境脏乱不堪,大量鸡爪直接裸露堆放在地面上,工人无视食品卫生安全,多家食品企业违规使用双氧水漂白鸡爪。

进展:重庆市市场监督管理局已对涉事企业涉嫌违法行为立案调查,扣押涉案产品,督促企业主动召回涉案产品;曝光后,多个网购平台紧急下架“乖媳妇泡椒鸡爪”。

网红万能“神药”,确认是“三无”产品

黑幕:未获批准的“外泌体抗衰”产品,却在一些医疗美容领域流行,且价格高昂。目前我国也没有允许以外泌体为成分的医疗器械产品上市销售,一些商家为躲避市场监管,套用了胶原蛋白的许可证。

进展:涉事的新氧方面表示外泌体项目目前均已下架;“溯麟生物”的微信公众号因违规已被平台屏蔽,相关内容不可查看;天津市多部门组成的联合调查组,连夜开展调查处置工作,打击违法违规行。

“增高”骗局,疯狂敛财

黑幕:市场上,一些打着“物理、安全”旗号的增高服务,实则制造“身高焦虑”的消费骗局。设备核心增高仪器核心功能是消炎、镇痛,跟增高没有关系。商家用话术,用伪科学,欺骗着消费者,不少接受该服务的孩子和家长均反馈实际增高效果不理想。

进展:涉事机构英瑞可的认证账号和小程序全被封禁;郑州等地市场监管部门连夜开展

执法行动。

“私域营销”5倍暴利,坑老骗老

多档坑骗老年消费者的网络视频背后,有专业策划公司协助网络视频制作方量身定制“骗术剧本”,制作方选品采购的药品和保健品,进货成本低廉,对外售价高昂,普通辅助治疗的药品,被夸大、虚假宣传。

租赁电动自行车“狂飙”

各大直播平台上,部分电商主播们所介绍的“电动自行车”,各项参数远超国家标准上限,存在超速行驶的风险,成为道路交通安全的隐患。不仅地方个体租赁门店出租的电动自行车违反国家标准,一些知名连锁品牌同样存在这一现象。

进展:哈啰客服表示,深表歉意,已按国家标准将电动车限速至25km/h,并加强车速监测,确保合规。

AI大模型遭“投毒”,已成产业链

给AI“投毒”已成产业链,用户付费即可让商品广告成为AI模型给出的“标准答案”。

进展:有电商店铺火速下架相关产品。

荐股分成骗局:股票自己编,赔钱就“消失”

市场上名为“荐股做票,盈利五五分成”的股票投资业务,不法人员冒充正规金融投资机构实施的诈骗行为,推荐的股票若获利,不法人员即索要分成,股票下跌,不法人员便销声匿迹。 ■三湘都市报全媒体记者 仝若楠 整理