

用标准守护“放心消费”，严打恶意索赔

湖南4.72万家商家承诺线下无理由退货 全省市监部门今年前9月为消费者挽损1.1亿元



扫码看视频

10月21日，湖南省市场监督管理局召开消费维权与消费环境建设工作情况新闻通气会，记者从会上获悉，今年1至9月，全省市场监管部门共接收消费者投诉、举报和咨询44.91万件，按时办结率达99.92%，为消费者挽回经济损失1.1亿元。

从投诉举报热点来看，今年，服务类以及合同问题投诉呈上升趋势，预付式消费、线上合同违约、格式条款成为群众反映集中的风险点，网络刷单、虚假营销等线上领域违法问题受到更多关注。

■文/视频 三湘都市报全媒体记者 全若楠

全省累计培育
放心消费承诺单位8.89万个

今年以来，全省在12315平台公示消费投诉信息23.22万条，公示率99.25%。强化消费纠纷在线化解。发展消费纠纷在线解决（O-DR）企业6205家，ODR企业全年开展先行和解20173件，同比增长42.54%，和解成功率65.77%，高于全国14.27个百分点。

同时，湖南正积极引导经营主体主动守信践诺，借助数字化平台实现商户动态管理。截至目前，全省累计培育放心消费承诺单位8.89万个，累计发展线下无理由退货承诺商家4.72万家。湖南省市场监管局依托“放心消费管理系统”，深化“一企一码”动态管理机制，注册企业超11万家，实现精准培育和全过程监管。

此外，湖南还不断推介放心消费新场景，选树了长沙渔人码头、郴州裕后街等创新性强、美誉度高、管理规范放心消费新场景。下一步，湖南将严格对照《湖南省优化消费环境三年行动实施方案（2025—2027年）》部署，推进放心消费提质扩面，引导消费环境持续优化。

消费有标可依
湖南《放心消费建设指南》落地

9月底，湖南省市场监督管理局发布了湖南省地方标准《放心消费建设指南》，并配套出台了餐饮和商业集聚区放心消费建设指南。

该标准在框架方面，围绕安全、质量、价格、服务、维权“五个放心”维度，系统构建放心消费建设的核心内容。从底线到高线、从承诺到追溯、从纠纷化解到持续信任，形成了一套可落地、可检查、可改进的闭环管理流程。

在认定程序方面，标准将建设主体明确分为“基础单元”和“集聚区”两大类，明确了依法登记、持续经营满1年以上、未被列入经营异常名录及违法失信名单等引导性参考条件，供主体自我评估适配性，不构成行政许可、资质认定，不与市场准入和退出挂钩。

动态管理方面，该标准引入PDCA（计划—执行—检查—处理）质量管理循环理念，引导建设主体参照自评表定期进行自我评价，分析不足并制定改进措施，确保标准能真正落地并产生实效。

关注

打击恶意索赔纳入扫黑除恶常态化机制

当前市场中，新型恶意索赔呈现明显牟利化、套路化特征。今年7月，党中央就深化扫黑除恶专项斗争作出新的部署，明确将恶意索赔列入十类新型黑恶犯罪予以打击。

记者从通气会上获悉，目前，湖南已将打击恶意索赔行为纳入扫黑除恶常态化机制。建立市场监管领域疑似恶意索赔投诉举报情况通报机制。目前，打击恶意索赔相关条款已纳入新修订的《湖南省消费者权益保护条例》（建议稿），争取列入湖南省人民政府2027年立法计划审议项目，实现长效治理、有法可依。

在整治过程中，湖南坚持分类处置、宽严相济。严格区分正常消费者维权与恶意索赔，对正常消费者依法维

权坚决保护；对以非法占有为目的，采取胁迫、恐吓、滋扰等手段实施敲诈勒索、寻衅滋事的涉黑涉恶线索，坚决移送、绝不姑息。

跨区域、多部门协同作战，也让整治工作取得实打实成效。自今年8月以来，湖南积极配合省内及青海、安徽、江西等多地公安机关开展协查工作，累计提供疑似职业索赔人员线索83人次、相关工单29042件，为各地精准破案、严厉打击涉恶索赔团伙提供了坚实数据支撑。

湖南省市场监督管理局相关负责人表示，下一步，将持续深化与公安、司法、信访等部门协同，在线索移送、案件协查等方面完善行刑衔接机制，持续深挖恶意索赔背后的黑恶势力线索，维护公平有序市场环境。

链接



扫码看视频

年轻人存钱吗？

“批奏折”护钱袋、“算工时”避冲动

在理性消费小程序中，平台用户下单前可发起“花钱审批”，填写商品名称、价格、购买理由及有无平价替代品，提交后由陌生网友投票“通过”或“驳回”，并附上具体考量。

记者打开其中一小程序看到，审批申请覆盖日常消费方方面面：拿奖学金又保研，2000元的演唱会能不能去；冬天想喝热水，254元的即热饮水机值不值得买；旧锅粘锅严重，99元的新锅要不要换……大到数千元的娱乐消费，小到几十元的日用品，都有网友认真给出参考建议。

“闲下来就爱上来给别人的审批投票，自己买东西前也会发一条听听不同意见，相当于多了一群人帮自己踩刹车。”一位IP属地北京的网友分享道，这种互相监督的模式，帮自己劝退了不少一时兴起的非必要消费。

除了靠网友集体审批拉住消费冲动，还有主打“对抗冲动消费”的App“值得么”用直白的成本计算让消费者直面每笔消费背后的劳动代价。

该App用户提前填入月薪、每日工作时长与每月工作天数，消费前输入商品名称与价格，系统便会自动换算出对应所需的劳动时间。

记者在App上提交了购买9999元的iPhone 18 pro。月薪8000元的上班族需要连续工作220个小时，相当于27.5个工作日才能挣够这笔钱。计算页面底部一句直击灵魂的“值得么”，往往能瞬间浇灭突发的购买欲。

“情绪买单”向“理性决策”转变

有趣的是，比起直接劝退消费，还有一类工具选择“曲线救国”，用虚拟购物的方式满足消费者的情绪需求，既过足了购物瘾，又不花一分真金白银。

“先别买”App则打造了全套仿真购物体验。该平台内，设有和真实电商平台几乎无异的“假商店”，有主打“反正不花钱随便抢”的特价幻觉专区，有模拟商家消息的“没人找”界面，甚至连下单后的物流提醒都标注着“预计明天送达（其实是假的）”。用户可以随意



年轻人使用理性消费工具如“值得么”App对抗冲动消费。

截图

加购、虚拟支付、查看物流，完整走完一遍购物流程，满足了剁手的快感，钱包却丝毫未损。

从前，年轻人购物凭喜好、追热点，如今下单前先找网友把关、换算打工成本、甚至逛虚拟商城过干瘾，花式“捂紧钱包”的操作背后，是新一代消费者从“情绪买单”向“理性决策”的转变。

埃森哲2026年发布的《中国消费者洞察报告》显示，82%的年轻消费者开始存钱或减少非必要支出。埃森哲商业研究院研究总监邓玲在接受媒体采访时表示：“今天的Z世代非常关注确定性。在充满不确定性的环境中，他们做任何决策时都会考虑‘这能给我带来什么’。这种对安全感的追求，体现在方方面面的行为上。”

■文/视频 三湘都市报全媒体记者 龙思言