

去年全国消费投诉举报 2600 多万件

挽回经济损失超 40 亿元

□记者 戴小河

新华社北京3月15日电 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。

问题蛋白粉、荧光猪肉等被曝光! 最高检中消协发布典型案例

据新华社北京3月15日电 最高人民检察院、中国消费者协会3月15日发布一批消费者权益保护公益诉讼典型案例。这批典型案例共10件,涉及营养品、农产品等多个消费品类。

其中一件典型案例中,西安某公司明知安徽某公司生产的蛋白粉不符合相关安全标准,仍以明显低于同类产品的每盒18元价格进货,以每盒650元价格出售。经检测,涉案产品蛋白质、维生素、微量元素等含量远低于相关国家标准,属于不符合安全标准的食品,不仅影响患者术后康复,而且加重患者经济负担,侵害社会公共利益。西安检察机关按照相关程序向法院提起诉讼,两家涉案企业均被依法惩处。

另一件典型案例中,某医药公司通过向老人寄送含有虚假中医养生讲座和虚构“宫廷秘方小药丸”可治疗多种疾病事实的评书机,诱导老年人收听并深信产品的治疗效果,用欺诈术语向老年人推销“固本延龄丸”,误导老年人相信该药品具备治疗“三高”、心脑血管疾病等功效,进价仅几十元的“固本延龄丸”被以高于进价4至5倍售出。山东济南检察机关向法院提起民事公益诉讼,某医药公司和相关成员被判承担相应责任。

河北省南宮市部分不法商户为提升生猪肉卖相、牟取不当利益,将荧光增白物质用水稀释后,涂抹在生猪肉上进行销售,严重威胁消费者的身体健康和生命安

全,损害社会公共利益。2025年6月,当地检察机关在大量走访、调查和检测获取证据基础上,向当地市场监管部门制发检察建议书,建议依法查处涉案商户,并对辖区开展全面排查。相关商户受到吊销营业执照等处理,问题猪肉和2000余袋荧光增白剂原料全部进行无害化销毁。

据介绍,检察机关将持续聚焦群众反映强烈的消费者权益保护突出问题,以及提振消费过程中的难点堵点问题,持续开展第二季“食药安全益路行”检察公益诉讼监督活动,更加注重把办案成果转化治理效能,更加突出运用法治方式推动源头治理、系统治理。

记者 刘硕

国际快讯

战火变环境灾难: 伊朗遭黑雨、毒烟、油污侵袭

美国和以色列对伊朗的军事打击进入第三周以来,造成的伤亡和损失持续扩大。除了人员伤亡、财产损失和油价暴涨,自然环境也是这场冲突的受害者。不论是以色列轰炸储油设施导致伊朗首都德黑兰降下“黑雨”,还是美国军舰战机集结中东产生的大量碳排放,都对地区和全球环境造成危害,短期内难以消除。

天降“黑雨”

以色列7日袭击伊朗4处储油设施及一个石油产品转运中心,爆炸产生大量浓烟,第二天更降下含石油的“黑雨”。

8日上午,德黑兰依然被浓烟笼罩。之后降雨中含有石油,街道、汽车和植物表面覆上黑色斑点。城里一些居民报告眼睛有灼烧感,还有一些居民出现偏头痛、头晕和咳嗽等症状。

伊朗外交部发言人伊斯梅尔·巴加埃在社交媒体X平台发文说,袭击储油设施“导致危险物质和有毒物质被释放到空气中,毒害平民,破坏环境,对民众生命安全构成重大威胁”。

伊朗红新月会警告,储油设施爆炸会导致大量有毒的碳氢化合物、硫化物和氮氧化物等进入大气和云层。这些大气污染物会使“降雨极其危险且呈强酸性”,这种酸雨可能灼伤皮肤并对肺部造成严重损害。

美国加利福尼亚大学伯克利分校环境健康学荣誉教授约翰·巴尔梅斯说,储油设施爆炸产生的浓烟出现在人口稠密区域上空或附近,这种情况很罕见。这可能使伊朗民众面临长期健康风险。此前多项研究显示,含有害物质的烟雾与多种癌症有关。

水资源安全受威胁

随“黑雨”降下的石油流入德黑兰的排水沟和下水道,甚至一度起火,污染公共水道。除此之外,海水淡化厂若成为潜在打击目标,可能威胁到中东地区大量人口的淡水供给。

伊朗外交部长阿拉格齐7日指责美国袭击一座海水淡化厂,导致伊朗30个村庄的供水受到影响。巴林政府8日说,其境内一座海水淡化厂被伊朗击中。阿联酋和科威特此后也报告有多个海水淡化设施受到战火波及。

中东地区向来有“水比油贵”的说法,海水淡化厂可能成为潜在打击目标引人担忧。中东是世界上石油资源最丰富的地区,也是淡水资源最为匮乏的地区之一。世界资源研究所数据显示,中东地区有83%的人口面临严重的水资源短缺。

此外,伊朗附近水域船只和油轮遭袭击还可能造成石油泄漏。

危害溢出中东

随着战事持续,伊朗及周边地区居民面临多重健康威胁。巴尔梅斯说,炮弹本身及其击中建筑物产生的烟尘“对呼吸道和心血管系统都有害”。

战争带来的环境和健康危害不仅仅殃及伊朗及周边国家民众。英国冲突与环境观察组织说,伊朗储油设施遭打击数天后,爆炸产生的浓烟飘散到阿富汗、俄罗斯等国。四处飘散的浓烟还可能加剧高海拔地区的烟尘积聚,进而加速冰川融化。

此外,飞行在伊朗及海湾地区上空的美国和以色列战机消耗了大量燃料;集结在中东地区美军航母群官兵活动、武器及弹药的生产制造以及冲突结束之后的重建,都会产生大量碳排放。

袁原

北海公园 春色美

随着天气转暖,北京迎来宜人春光,公园景致如画,吸引市民游客踏青赏景,感受城市生态之美。图为3月15日在北京北海公园拍摄的景色。

新华社记者
邢广利 摄

