



3·15 国际消费者权益日

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——

市场监管总局披露 消费维权十大特点

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。

据新华社电

贵州省12315平台交出2025年“成绩单”

为消费者挽回损失5700余万元

本报讯 3月13日，记者从贵州省2026年“3·15”国际消费者权益日新闻通气会上获悉，2025年，我省12315平台共受理消费者投诉举报23.5万件，为消费者挽回经济损失5728.23万元。

其中，投诉19.04万件、举报4.46万件，主要集中于餐饮住宿、食品、美容美发、服装鞋帽等领域，反映问题涉及售后服务、食品安全、产品质量、合同履行等方面。

2025年，我省持续畅通诉求渠道，优化维权体验。拨打12315热线仍是消费者反映诉求的首选渠道，全年受理13.98万件；通过12315微信小程序、互联网平台等线上渠道受理9.22万件，渠道多样性和便捷性显著

提升。

同时，投诉举报跟踪办理效能持续提升，投诉按时初查率、办结率及举报按时核查率均达100%，高于全国平均水平。12315平台数据应用不断深化，通过多维分析投诉热点和区域特征，为精准监管提供有力支撑。

省消协相关负责人表示，2026年，我省将继续深入贯彻落实中央关于优化消费环境、提振消费信心的决策部署，认真落实优化消费环境三年行动方案，持续畅通12315投诉举报渠道，提升处置效能，开展消费投诉回访，深化平台数据应用，持续优化消费环境、提振消费信心，为激发经济活力贡献力量。

(贵阳日报融媒体记者 曾秦)

贵阳市市场监管局公布 消费维权典型案例

详见4版