

最高法发布6个消费者权益保护典型案例

新华社北京3月15日电(记者 冯家顺)最高人民法院3月15日发布6个消费者权益保护典型案例,集中展现人民法院护航消费、服务民生、促进发展的生动实践。

“谢某诉某视讯公司网络服务合同纠纷案”中,某视频平台经营者采取视频会员自动续费的方式提供服务,但在自动续费日期前未以显著方式提醒消费者注意。人民法院判令经营者对消费者的损失承担赔偿责任,有助于引导视频平台经营者完善自动续费经营模式,保障消费者的知情权和选择权,通过杜绝“无感续费”激励消费者放心消费。

“于某诉张某信息网络买卖合同纠纷案”中,经营者为追求非法利益,在减肥食品中添加有毒有害成分,严重威胁消费者身体健康。人民法院依法支持消费者十倍赔偿请求,彰显对食品安全违法行为“零容忍”态度,有力震慑不法行为。

实践中,在线预订模式形态日益普遍。例如,消费者在出游前的较早时间就预订客房,但因行程受阻等原因需要取消预订时,有时面临较为苛刻的取消条件。“鲁某诉某客栈服务合同纠纷案”中,对于消费者在预订成功后较短时间内即取消预订的情况,人民法院认定“预订成功30分钟后不可取消、取消需扣除全额预付款”合同条款不合理加重消费者责任,并综合考量各栈实际损

失、合同履行情况、退订是否影响二次销售、当事人过错等因素,合理确定退费金额,公平保护消费者权益和经营者利益,有利于促进在线预订模式的持续完善和优化。

“孙某某诉赵某某产品责任纠纷案”中,经营者利用老年人希望治愈慢性病的诉求,虚假宣传治疗产品具有“降三高”“治疗糖尿病并发症”等功效,诱使老年人消费。人民法院认定经营者构成欺诈,支持老年人消费者退一赔三请求,有力打击“坑老”“骗老”行为。

这批案例还包括“张某某诉某化妆品店服务合同纠纷案”“高某某诉某宠物公司产品销售者责任纠纷案”。

今年1月初,谭先生被某家具公司的优惠活动吸引,了解情况后与其初步确定全屋定制服务购买意向,并支付2000元定金。几天后,该公司工作人员上门量尺报价,谭先生发现,总价从前期沟通的1.2万元增至1.5万元。

工作人员称,只有参与“全屋定制+成品家具”订购套餐活动才可获得宣传所称的优惠折扣。不想买成品家具的谭先生提出退订,却被拒绝。

谭先生向记者出示的销售合同显示,要享受所谓“优惠”,成品家具选购须占定制合同金额的50%以上,选购时间在定制家具出货前,“这就好比买肉必须搭一半骨头,还得提前付钱。”

中国消费者协会发布的2025年八大投诉热点显示,家装行业部分商家设置各类合同陷阱与隐形消费,相关投诉呈增长趋势。

一些消费者表示,合同“埋雷”只是套路的开始,开工后“货不对板”的情况也屡见不鲜。

此前,家住浙江杭州的李月(化名)通过电商平台在重庆某公司订购了全屋衣柜等家具,安装完成后才发现,实际所用板材与合同约定不一致,“他们在宣传时展示原厂家生产的精板,销售时却换成第三方用原厂家购进的素板加工而成的产品,并宣称该板材为原厂家生产的精板。”

根据原厂家就此事出具的说明,未经该公司授权,私自使用该厂家生产的素板自行进行饰面加工,却仍称是该厂家的精板,属不实表述、涉嫌误导。

装修一套房,要踩多少坑?

更糟心的是,有消费者入住后发现渗水漏水问题,墙面、地板也“牵连受害”。湖南一名网友在社交平台发文称,年前自家新房卫生间门口有轻微渗水现象,过完年发现墙面开始大面积脱皮,碎渣掉一地,部分区域裸露出墙内网格布。他向记者表示,尽管装修公司承诺处理到位,但截至目前都未找到漏水原因。

缘何维权难?

业内人士认为,家装服务具有准入门槛低、全周期链条长、产品非标准化等特点,部分服务缺乏规范标准和强有力约束,导致维权难问题。

——行业标准落地难。

记者采访了解到,尽管相关部门出台了《住宅装饰装修工程施工规范》等一系列国家标准,但在实际落地中,由于家装工程具有“隐蔽性”,行政监管难以全覆盖,消费者往往依赖事后鉴定,导致约束力滞后。

目前,我国已分别对木家具、定制家具、全屋定制家居产品等出台验收规范或行业标准,但不少是推荐性而非强制性标准,商家可选择性执行。

重庆市永川区三教镇市场监管所工作人员谢元认为,当前部分产品质量执行标准不够细化、难以统一,“在处理常见投诉过程中,不少投诉双方都认为自己履行了合同,但对结果就是不满意。”多名业内人士也表示,“缝隙多大算不合格”“形变多少属正常”等项目缺乏强制性细化标准,消费者往往陷入维权困境。

——责任成了“糊涂账”。

“家装服务链条太长,一个工地涉及设计师、定制厂商、工头、工人……人又多,有时责任很难划分清楚。”重庆某装修设计公司设计师陶源(化名)说。

处理过多起装修纠纷的重庆箭宇律师事务所朱莹玮发现,消费者维权时最头疼的是证据收集与固定。比如,推销时所说的“全包”“零项”“进口材料”仅是口头承诺,没写入合同;水电管线一旦封进墙里,其品牌和厚度无从查验。一些消费者为了居住不得不先自行修复质量问题,导致原始现场被破坏,丧失事后鉴定的基础条件。

——偷梁换柱“埋隐患”。

记者在采访中发现,一些装修公司采用“项目制”或频繁更换法定代表人,

甚至注册空壳公司逃避法律责任,消费者即便胜诉,也面临执行不能的困境。

中国消费者协会发文表示,部分装修公司通过品牌或关联公司名义开展业务,实际签约和收款主体不一致,实际施工人员与合同主体不一致。

2025年7月,家装行业连锁品牌靓家家居宣布停止营业,多名消费者就披露装修公司表示,该公司此前与客户签订协议时,签约、开票主体均为已注销的“幽灵分公司”,可能给合法维权埋下隐患。

为“安居梦”筑牢“防火墙”

今年的政府工作报告提出“实施服务消费提质惠民行动”“加强消费者权益保护”,系列举措助力打造更安心的消费环境。

今年1月,中国房地产业协会发布《住宅全案整装服务标准》,覆盖“全案整装”全流程服务规范,要求安装工地摄像头、明确售后响应与处理时限等。

西南政法大学经济法学院副教授马勇建议,相关部门可协同完善行业标准体系,制定更细致的施工工艺标准和验收规范,实现“所见即所得、计价即结算”。

形成监管合力,一些有益探索已在路上:重庆、江西等地明确要求物业服务企业严格落实装饰装修申报登记制度;就“先款后工”模式制约家装消费的突出矛盾,部分家装行业头部企业探索引入银行作为“装修款项的资金存管方”……

针对装修公司“欺诈”“跑路”等顽疾,受访人士普遍认为,可建立全国联网的家装企业信用黑名单,将肆意增项、偷工减料、卷款跑路等行为纳入失信名单,限制其市场准入、融资贷款等权益。

对消费者而言,如何精准“避坑”?朱莹玮建议,消费者与企业签订装修合同时务必要仔细核对,拒绝笼统描述,如材料需写明品牌、型号等,工艺需明确具体做法,工期需规定延迟违约金具体数额。签约前,还可通过网站等工具查询公司背景情况,尽量避开成立时间极短或频繁变更法人的公司。

“做到重要记录必须保留,关键节点必验收,变更必书面确认,即使后期产生纠纷,消费者也有理有据。”朱莹玮说。

(新华社北京3月15日电 记者 周思宇 吴燕霞 李晓婷)

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

新华社北京3月15日电(记者 戴小河)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长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、装修建材等高价高值品类维权成本仍高,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。充电宝、新能源汽车充电桩投诉分别同比增长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。



2026全国鼓王大会在石家庄正定古城举办

3月15日,演员在河北省石家庄市正定古城进行“京西太平鼓”表演。

3月15日,2026全国鼓王大会在河北省石家庄市正定古城举办,来自北京、天津、山西、陕西、福建、吉林、河南、河北等地的14支鼓乐队汇聚一堂,以鼓为媒,以乐会友,为观众呈现一场精彩的鼓乐文化盛宴。

新华社发(张晓峰 摄)

新华视点



浙江建德:“以花为媒”释放“春日经济”消费新活力

3月15日,建德市更楼街道城南城市田园油菜花田边的消费市场吸引了众多百姓、游客(无人机照片)。

近期,浙江省建德市更楼街道城南城市田园油菜花节进入最佳观赏季,“城南花又开”主题花田市集热闹启幕,活动推出花田烤肉、花田下午茶、花田咖啡、花田音乐会等“花田+”玩法,吸引当地居民和外地游客前来踏青、游玩,释放“春日经济”消费新活力。

新华社记者 徐昱 摄

15万人竞逐上海半马 许双双卫冕中国女子第一

据新华社上海3月15日电(记者 胡洁菲)2026上海半程马拉松15日鸣枪起跑。许双双以刷新个人最好成绩的表现卫冕女子组中国籍选手第一,并以全场第三名登上领奖台。

“从小在上海生活、长大、训练,然后在这里比赛,感觉非常好。”许双双在赛后接受采访时说。她曾长期专注于3000米障碍赛,在去年底宣布正式转战长跑。在彻底更换赛道的首个赛季,首场比赛跑出1小时09分34秒,实现“开门红”。

作为世界田联金标赛事,本届比赛吸引了15000名跑者参与,完赛率达99.24%。赛道从上海地标性建筑东方明珠塔起跑,串联起陆家嘴、世博园区、前滩等浦东多个核心区域。

吃紧迹象,这都意味着继续陷入消耗战将对美国不利。随着中期选举日益临近,择机停战或是美国政府的选择。

(五)伊朗是否会恋战

如果美国宣布“停战”,伊朗会不会继续打?

伊朗近期表示“绝不寻求停火”“停战权掌握在伊朗手中”,但同时提出结束战争的前提条件:伊朗收回所有损失、美国离开波斯湾、确保不再重演、支付赔偿金等。

美国智库昆西西州方略研究所联合创始人特里塔·帕尔西认为,伊朗很可能不愿在行动上让步,串联起陆海空、支持并影响作战选择,但不会从根本上破坏美以之间的整体战略联合。(新华社北京3月15日电 记者 李军)

环球时讯

伊朗用“泥石”打以色列

新华社德黑兰3月15日电 伊朗塔斯尼姆通讯社15日援引伊朗伊斯兰革命卫队声明报道,伊朗伊斯兰革命卫队已发起“真实承诺-4”行动第54波攻势,并使用“泥石”弹道导弹对以色列目标进行了打击。

声明称,第54波攻势打击了以色列的空中作战指挥中心、核心军事与防御设施以及军队集结地。行动

使用了“霍拉姆沙赫尔”、“城堡破坏者”和“伊马德”等型号导弹,并首次在本轮冲突中使用了“泥石”弹道导弹。

据报道,伊朗拥有中东地区规模最大的弹道导弹库存,多型导弹射程能覆盖以色列全境,包括射程2000公里的“泥石”弹道导弹和射程1700公里的“伊马德”弹道导弹等。

伊朗高官:乌克兰已成为伊朗合法打击目标

新华社符拉迪沃斯托克3月15日电(记者 孙萍)据俄新社14日报道,伊朗议会国家安全和外交政策委员会主席易卜拉欣·阿齐兹表示,鉴于乌克兰向以色列提供援助,其已成为伊朗合法打击目标。

阿齐兹14日在社交媒体上发文说,乌克兰向以色列提供与无人机有

关的支持,实际已卷入战争,导致其全境成为伊朗的合法打击目标。

乌克兰总统泽连斯基近期多次表示,愿意帮助相关国家拦截伊朗无人机。路透社此前报道说,乌克兰已向中东地区派遣反无人机专家,这些专家已准备好在未来几天内开始行动。

英媒:美以袭击伊朗 美油企发“意外之财”

新华社伦敦3月15日电(记者 高文成)英国《金融时报》日前报道,美以冲突爆发以来,国际油价震荡走高。研究显示,若原油价格保持高位,美国石油生产商今年有望获得超过600亿美元“意外之财”。

咨询机构睿咨得能源公司的研究数据显示,如果今年美国原油平均价格达到每桶100美元,美国石油生产商将从石油生产中获得634亿美元的额

外收益。

分析人士指出,美国页岩油生产企业将成为主要受益者,这些企业在中东地区的业务有限,而业务遍布全球的大型国际石油企业情况则更为复杂。美国埃克森美孚、雪佛龙以及欧洲的美国石油、壳牌和道达尔能源等能源巨头在海湾地区拥有大量资产,霍尔木兹海峡通行受阻对其影响更大。

六问美以伊战事走向

美国和以色列对伊朗军事行动已进入第三周。伊朗伊斯兰革命卫队15日确认发起第53波攻势,使用高超音速导弹和无人机攻击了位于阿联酋的美军基地,并表示将持续扩大对美以的强力回击。

专家认为,冲突各方正呈现新的战略和角力焦点,战事持续升级外溢,引发相关方国内政局变化,也更强烈冲击全球。有国际媒体认为,美以伊战事进入到“新阶段”,冲突长期化风险有增无减,美国正越来越接近“下一个战争泥潭”。

有几个问题关乎战事走向。

(一)目前战况如何

战事持续,各方人员伤亡扩大,消耗扩大,战术层面有调整。

伊方统计显示,美以行动已致伊朗1300多名平民丧生。美媒披露,至少13名美军人员死亡、约200人受伤,而实际伤亡人数或更高。

美国方面13日称,伊方逾1.5万个目标遭打击,导弹数量“减少90%”。伊朗称,已摧毁70%的美军中东基地、近10部雷达。双方互不证实对方说法。

随着战事持续,各方对军事投入和作战战术作出调整。尤其是伊朗正以“持久战”为目标推进“非对称作战”。

卡塔尔半岛电视台指出,伊朗如今更

倾向于“瞄准美方关键军事设施”的“精准打击”,同时还瞄向中东地区“与美以有关的经济金融机构”等对方“痛点”。

另外,伊朗正强化与地区内“抵抗之弧”力量的协同发力。伊朗与黎巴嫩真主党12日首次“协同打击”以色列,伊拉克“伊斯兰抵抗组织”已发动300多次袭击。

(二)当下角力焦点

能源运输要道霍尔木兹海峡与伊朗石油出口枢纽哈尔克岛,成为目前双方角力焦点,新的“主战场”正在显现。

伊朗最高领袖穆罕默德·哈梅内伊发表声明,誓言继续封锁霍尔木兹海峡以反制美国。特朗普14日称,将猛烈轰炸伊朗海岸线,“很快会让霍尔木兹海峡开放”。澳大利亚战略政策研究所等智库分析,控制霍尔木兹海峡是伊朗“手中最大王牌”,通过引发经济阵痛,放大美国国内和国际社会对美国军事行动的不满。

美国13日晚轰炸承担伊朗90%石油出口的战略要地哈尔克岛,声称“成功打击”90多个军事目标,但“保留”了石油设施。多家西方媒体认为,哈尔克岛涉及伊朗经济要害,但也深度关联全球能源市场,打击和夺取哈尔克岛是美国可能动用的“极限制杆”。

(三)伊朗内部怎样

穆罕默德巴尼日的声明释放出伊朗政权运转正常、权力交接完成、政策路线延续、反击决心坚定等信号,这打破美以“颠覆伊朗政权”的图谋。

持续冲突迄今并未引发伊朗社会动荡,相反,民族情绪高涨。伊朗多地13日举行集会,包括总统在内的多名高级官员罕见集体现身,数万民众走上街头。

伊拉克提克里特大学教授朱马·穆罕默德认为,美以军事打击促使伊朗从高层到民众“团结对外”的意志更加强烈,一定程度上巩固了伊朗政权的国内基础。

(四)美国如何停战

就“停战”问题,特朗普近来时而称行动“很快”结束,时而又说“只要有必要就会持续”。

美国舆论认为,特朗普政府一直存在形势误判和目标不清等问题,如今面临战事持续、国内挨批、经济受冲击的两难境地,只能根据战况调整行动目标与停战预设条件,通过展示军事“成果”,为单方面宣布“胜利停战”作铺垫。

上海外国语大学中东研究所教授丁隆指出,美国国内反战情绪高涨,能源市场动荡加剧经济压力,关键武器装备供应也有

国际观察