

二〇二六年消费维权年主题解读

2026年是“十五五”规划的开局之年。为全面贯彻党的二十大精神...

年主题涵义

提升商品服务质量,筑牢消费品质基础。中央经济工作会议把“坚持内需主导,建设强大国内市场”列为今年经济工作八项重点任务之首...

提升消费维权效能,增强消费品质保障。党的二十届四中全会指出,“解决好人民群众急难愁盼问题”“提高人民生活品质”...

持续优化消费环境,涵养消费品质生态。《中共中央关于进一步全面深化改革,推进中国式现代化的决定》要求,“完善共建共治共享的社会治理制度”...

年主题目标

发挥维权枢纽作用,凝聚社会共治合力。聚焦构建多元协同的消费维权体系,以打破部门壁垒、打通信息孤岛为突破口...

完善消费组织建设,提升投诉处理能力。通过健全工作机制,优化人员配置、强化专业培训,为推进消费维权工作提质增效提供保障...

持续优化消费环境,强化消费监督效力。针对民生消费重点领域和消费新业态、新模式、新场景,深入开展消费监督工作...

推动消费赋能提质,加大消费教育引导力度。高质量开展《中华人民共和国消费者权益保护法》及其实施条例等法律法规的普法宣传...

年主题重点工作安排

- 一是做好消费维权年主题和“3·15”主题宣传活动,大力提倡消费者权益保护的理念,扩大社会影响,凝聚社会共识,推进消费维权社会共治。二是继续办好“3·15金秋购物节”公益活动...

忽视设备维护 事发后遭赔偿

2025年1月6日,消费者张先生诉称:在临夏市某停车场接受停车服务,车辆进入停车场时由于起落杆发生故障,车辆发生刮蹭,造成损失。投诉人现场与停车场管理人员进行交涉,管理人员不予处理。

经查,投诉人反映情况属实。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条之规定,经执法人员现场调解,双方达成调解协议,停车场和停车系统的厂家共计赔付车辆维修费用300元,消费者表示非常满意。

消费维权忙 执法秉公正

2025年1月17日,消费者周女士诉称:在和政县某珠宝店购买了一枚黄金戒指,价格2100元,当时商家承诺消费者任何时候都可以更换同款的新戒指。2025年1月10日,由于消费者不慎将戒指弄坏,要求商家更换,商家拒绝。

经查,消费者投诉情况属实。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第二款之规定,经执法人员现场多次调解,双方达成调解协议,商家称由于戒指是人为损坏,厂家不予维修,最后商家向消费者退款2000元,消费者表示非常满意。

虚假宣传售产品 消费者权益受保障

2025年4月24日,消费者王女士诉称:永靖县某健康生活馆以免费发放礼品为噱头,吸引老年人参加宣讲会,现场宣传其售卖的床垫为磁疗床垫,可治疗心脑血管病等多种疾病。投诉人家中老人支付17000元在该处购买了床垫(有支付凭证),投诉人认为商家存在虚假宣传,要求商家尽快退款。

老人支付17000元在该处购买了床垫(有支付凭证),投诉人认为商家存在虚假宣传,要求商家尽快退款。

经查,该店所售产品均按说明书进行宣传,有辅助作用。经执法人员现场调解,双方达成调解协议,商家给消费者进行了退货退款,消费者表示满意。

员工技术欠佳 企业受损赔偿

2025年3月28日,消费者闫女士诉称:3月1日在临夏市某美容美发店花费2800元接受纹眉服务,纹眉后发现眉毛存在左边宽、右边窄、一长一短等问题,联系商家不予处理,投诉人现要求商家给予合理的解决。

经查,消费者投诉情况属实。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条第一款之规定,经执法人员现场多次调解,双方达成调解协议,商家给消费者补偿2000元,消费者表示满意。

电动车三包期有问题 消费调解获解决

2025年8月11日,消费者张女士诉称:2024年8月15日在积石山县某新能源电动汽车商贸中心购买了一辆三轮电动车,商家承诺三包期限为一年,2025年8月1日电动车出现突然加速问题,商家推诿不予维修,现投诉人要求维修。

经查,消费者投诉情况属实。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条第一款之规定,经执法人员现场调解,双方达成调解协议,商家给予维修,经测试电动车已正常行驶,消费者表示满意。

网购未发货 消费维权获退款

2025年8月20日,消费者张先生诉称:8月14日在康乐县某服装工作室通过微信网购了一双运动鞋,商家告知2天内发货,但至今未发货,与商家沟通退款未果,现要求商家退款。

经查,消费者投诉情况属实。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第二款之规定,经执法人员现场调解,双方达成调解协议,商家给消费者退款150元,消费者表示满意。

头发染色不合要求 消费权益获得补偿

2025年9月22日,消费者王女士诉称:9月20日在永靖县某发型馆染发,商家提供的发色照片与染发后的实际发色不符,与商家沟通,商家为其进行改色,但态度恶劣,且再收取染色费100元。现投诉人要求出具收费依据并且赔礼道歉。

经查,消费者投诉情况属实。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第二款及第五十三条之规定,经执法人员现场调解,双方达成调解协议,经营者向王女士诚恳道歉,并给投诉人补偿200元,消费者表示满意。

购买沙发出问题 消费调解获退款

2025年1月15日,消费者投诉称:2024年12月在临夏县某家具城购买沙发一套,现出现质量问题,投诉人与商家联系,商家称只能进行维修,不予退换,投诉人要求商家退货。

经查,消费者投诉情况属实。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》

第二十四条之规定,经消协工作人员多次调解,双方达成调解协议,商家退还7900元货款,消费者对处理结果表示非常满意。

依法调解显公平 双方满意无异议

2025年4月27日,消费者马先生诉称:2024年3月27日在临夏市某婚纱礼服馆租赁婚纱礼服,租赁费用为4300元,商家收取预收款2300元作为押金,并约定如果消费者违约要收取押金20%的违约金。后因投诉人未在该店租赁婚纱礼服,多次向商家要求退费,商家要扣除全部费用20%的违约金,投诉人不同意,认为应收取押金的20%。

经查,消费者投诉情况属实。据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第二款之规定,商家收取预收款时,违约要收取押金20%的违约金。经消协工作人员多次调解,双方达成调解协议,商家扣除预收款2300元的20%违约金后,给消费者退款1440元,消费者表示满意。

购买手机引纠纷 消费调解获退款

2025年11月4日,消费者祁先生诉称:10月27日其17岁的孩子以900元在临夏市某二手手机店购买了一款手机,商家给办理了手机分期付款业务,投诉人要求其退货退款,商家不予。

经查,消费者投诉情况属实。根据《中华人民共和国民法典》第十七条、第一百四十五条第一款及第一百五十七条之规定,经消协工作人员多次调解,双方达成调解协议,商家给投诉人退还900元,投诉人返还手机。

“3·15”消费提示

在“3·15”国际消费者权益日来临之际,为切实维护消费者合法权益,临夏州市场监管部门发布消费提示,帮助广大消费者规避消费陷阱,科学、理性、安全消费。

食品安全消费:选购食品请选择证照齐全商超、农贸市场、餐饮单位,拒绝流动无证摊贩。外出就餐选择明厨亮灶、量化分级商家,预订宴席签订书面协议,抵制最低消费、霸王条款。网络订餐要核对商家资质与餐品品相,生熟分开、烧熟煮透,剩菜及时冷藏。

价格与计量消费:购物前看清促销规则,不被“全网最低”“限时秒杀”误导。购买散装、生鲜、称重商品,查看秤具强制检定合格标志,确认归零、去皮,拒绝包装物增重、短斤少两。发现价格欺诈、计量违法、串通涨价、哄抬价格,及时固定标价签、结算单等证据,依法维权。

网络购物与直播带货消费:网购选择正规平台、资质齐全店铺,不点击陌生链接、不私下转账、不脱离平台交易。直播带货警惕夸大宣传、虚假功效、刷单炒信、好评返现,核对产品资质、3C认证、合格证明。坚持先验货后签收,发现破损、错发、假冒、与宣传不符,当场拒收并留存开箱视频、订单快照、聊天记录、物流凭证。

预付式消费:美容美发、健身等预付消费,谨慎大额充值,优先选择经营稳定、信用良好主体。索要正规票据,妥善保存合同、转账记录、消费明细。警惕“高折扣、高返现、短期限”诱导,防范经营者关门、跑路、服务缩水,遇侵权及时投诉。

家用电器及3C产品消费:选购电动车、家电、手机电脑等,查验3C强制性认证标志与合格证明,拒绝无证、假冒、改装、翻新、“三无”产品。使用中关注安全警示,定期检修,发现质量缺陷、安全隐患,督促经营者履行三包、召回、退换货义务。

保健食品与化妆品消费:保健食品认准蓝帽子标志、批准文号,明确不能替代药品,不轻信虚假宣传,拒绝会议营销、免费体检、上门推销等诱导。化妆品查验注册/备案信息、成分表、保质期、生产资质,不购买无证、三无、自制、宣称有医疗功效的化妆品,敏感肤质先试用、防过敏。

旅游出行与服务消费:选择资质齐全的旅行社,签订规范旅游合同,明确行程、住宿、交通、餐饮、购物点、自费项目,拒绝“不合理低价游”、强制购物、临时加价、擅自转团。

消费维权与证据留存:消费全过程留存完整凭证:发票/小票、订单截图、支付记录、聊天记录、宣传页面、商品照片/视频、合同协议、物流信息。发生消费纠纷,先行与经营者协商和解;协商不成,拨打12315、12345热线,或通过全国12315平台在线投诉举报。



图①:开展食品安全监督检查。

图②:为群众讲解产品质量安全和消费维权常识。

图③:开展春耕农资专项检查。

临夏州2025年度全国12315平台投诉举报数据分析报告

一、平台接收投诉、举报情况

2025年度,临夏州在全国12315平台共接收各类投诉举报8455件,同比增长18.02%。其中,投诉5796件,同比增长13.69%,占投诉举报总量的68.55%;举报2659件,同比增长28.70%,占投诉举报总量的31.45%;全州市场监管部门共为消费者挽回经济损失46.51万元。

二、投诉情况分析

2025年度,我州在全国12315平台共接收投诉5796件,其中商品类投诉3873件,占投诉总量的66.82%;服务类投诉1923件,占投诉总量的33.18%。

投诉量排名前十位的是:一般食品(1322件)、餐饮和住宿服务(863件)、服装鞋帽(417件)、烟酒饮料(242件)、药品化妆品医疗器械(197件)、交通工具(186件)、通信产品(155件)、家居用品(151件)、销售服务(140件)、停车服务(122件)。

从投诉问题来看,投诉受理量较大的主要有:食品安全(1663件)、售后服务(1428件)、质量(601件)、人身权利(534件)。

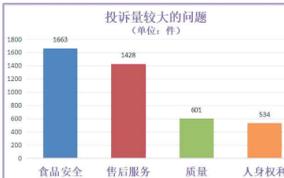
三、举报情况分析

2025年度,我州在全国12315平台共接收举报2659件,其中商品类举报1509件,占举报总量的56.75%;服务类举报1150件,占举报总量的43.25%。

举报量排名前十位的是:食品(666件)、餐饮和住宿服务(617件)、美容美发洗浴服务(113件)、药品化妆品医疗器械(97件)、销售服务(80件)、停车服务(54件)、文化娱乐体育服务(47件)、交通工具(43件)、家居用品(42件)、服装鞋帽(36件)。

从举报问题来看,举报量较大的主要有:食品安全违法行为(893件)、价格违法行为(336件)、侵害消费者权益行为(292件)、广告违法行为(275件)。

Table with 4 columns: Type, 2025 (件), 2024 (件), 同比(%)



提升消费品质

2026年消费维权年主题



中国消费者协会 CHINA CONSUMERS ASSOCIATION

本版文/图 张原广