

旧“槽点”未消,新烦恼频现—— 消费遇“坑”如何更好维权

本报记者 陶涛 文/图

编者按

2026年全国消费维权的主题是“提升消费品质”,这既是对公众关切的积极回应,也标志着消费维权正从满足“有没有”的基本诉求,向保障“好不好”的品质体验深化。

过去一年,群众在消费过程中遇到过哪些“槽点”?对监管部门开展的整治行动满意度如何?随着消费场景飞速更新,群众有哪些新的消费烦恼?为此,记者走访了一些消费者与市场监管部门,通过实地观察变化,探寻答案。



银川新华百货连锁超市兴庆路店在服务台公示“无理由退换货服务”相关内容。



银川市市场监管部门工作人员在辖区停车场开展检查。



银川市市场监管局兴庆分局解放西街市场监管所工作人员用标准砝码对龙升市场的公平秤进行检验,确保计量准确。



哪些「槽点」最集中

消费者金先生曾在一家音乐餐厅就餐,点单时服务员口头报价某品牌啤酒一瓶8元,结账时却发现啤酒单价为10元。他就该价格差异提出疑问并要求退款,遭到商家拒绝。经辖区市场监管部门核查调处,商家为金先生办理了退款,有效维护了其合法权益。

过去一年,从餐饮外卖到新能源汽车,从预付卡充值到直播间下单,部分隐藏在消费场景里的“槽点”,仍需进一步规范完善。

消费者李先生去年10月4日订购了一辆纯电车,10月17日提车上牌时发现前机盖有色差。经辖区市场监管部门核查调处,商家为李先生赠送1500度电及充电枪头一个,双方就机盖褪色维修事宜达成一致。

一位消费者在某直播间花99.9元购买面膜,到货后发现产品数量与主播宣传的“买一送一”不符,与商家沟通后,对方仅以“以实际收到为准”回应,未及时处理。后经辖区市场监管部门核查调处,确认系商家发货时数量装错,已为消费者补足产品。另有消费者在海外代购直播间下单名牌包,收到货后对产品真伪存疑,商家以“跨境商品不支持退换”为由未妥善处理,目前监管部门正进一步优化跨境消费维权服务,破解此类维权难题。

预付式消费涉及多个民生领域,部分场景仍存在需要完善的地方。灵武市一位消费者在某俱乐部花费1299元办理年卡,使用3个月,私教离职,消费者就未使用部分费用提出退款申请,商家初期未同意。消费者只得拨打12315求助。此类情况在健身、美容、教育培训等领域偶有发生。

这些消费“槽点”,金额虽有差异,但每一次不顺畅的消费体验,都需要各方共同努力改进。自治区市场监管厅数据显示,2025年,宁夏市场监管部门以全国12315平台为枢纽,高效处置各类消费投诉83976件,为消费者挽回经济损失1427.7万元。这些数据背后,既是对消费者合理诉求的积极回应,也是对品质消费的持续追求。

「旧症顽疾」怎么解

从数据来看,食品安全、餐饮住宿、预付式消费、新能源汽车质量、直播电商售后等领域的消费投诉一直备受关注。2025年,全区食品安全相关投诉达23859件,占投诉总量的28.4%。反映的问题主要为:食品过期、变质、有异物、缺斤短两、食品包装标签不合规等常见问题。

针对这些情况,我区市场监管部门采取多项务实措施,强化食品安全全链条监管,扎实开展校园餐质量提升、制售假劣肉制品、平台外卖食品安全等专项行动,建设食品安全“互联网+AI监管”等平台,率先使用散装食用植物油交付装卸运输信息管理平台,全方位守护广大消费者“舌尖上的安全”。

餐饮住宿是广大消费者出行、聚会、休闲的高频场景。2025年全区相关投诉10323件,占比12.3%,主要为卫生不达标、套餐套路消费、服务态度恶劣、节假日涨价、预订与实际不符等问题,影响区内外消费者的消费体验。

随着消费市场的不断升级,广大消费者对餐饮住宿的品质感、性价比和服务感要求显著提升,规范经营成为行业必然趋势。我区市场监管部门严格依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国价格法》,明确经营者不得哄抬价格、设置霸王条款,保障消费者的自主选择权与公平交易权。同时,强化节假日投诉实时监测,快速响应景区周边消费热点问题,及时处置价格乱象。

预付式消费贯穿健身、美容美发、教育培训、洗车洗衣等多个民生消费场景,相关投诉量连续多年位居热点前列,过往“办卡容易退卡难”“商家跑路”等问题,让不少消费者踩过坑。

这些“顽疾”何以多年难解?自治区市场监管厅投诉举报中心相关负责人指出,背后成因错综复杂。从经营主体层面看,部分经营者诚信意识淡薄,在经营不善时选择卷款跑路,如:美容美发、健身等行业“关门跑路”事件频发,消费者维权往往陷入“找不到人、追不回钱”的困境。而在直播电商新业态中,部分商家利用模式漏洞“打擦边球”,主体多元、链条长、证据虚拟化的特点,给传统属地监管带来巨大挑战。

监管层面同样面临难题。新兴消费场景不断涌现,传统的“事后监管”模式亟需适应新业态的快速变化。近年来,我区重点推进预付式消费纠纷处置规范化,一方面积极宣传《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》中有关预付式消费中经营者履行约定、签订书面合同等法定义务和罚则,以及《最高人民法院关于预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》中保护消费者合同解除权、追偿权等相关规定,增强消费者自我保护意识。另一方面通过12315平台数据动态监测,及时预警经营异常商家,提前化解跑路风险。同时,细化各部门协同监管举措,推动落实资金存管、信息披露,梳理行业维权指引,明确退款流程与责任,让广大消费者办卡更安心、退卡更顺畅,真正享受预付消费的便利。

针对消费领域的突出问题,我区市场监管部门正在探索一套“组合拳”。首先是“数字+执法”赋能精准监管。全面应用综合执法办案系统,实现全系统案件线上办理,打通国家企业信用信息公示系统等平台,执法数据“一次采集、多方复用”。通过大数据分析,精准发现违法行为的高发领域和规律,预警潜在风险,让监管跑在问题前面。例如,通过对食品类投诉数据的智能研判,及时发现某类食品的潜在风险,开展针对性专项整治。

其次是推行服务型执法。单纯的“严管”并非万能,通过发布“首违不罚”“轻微免罚”清单,给予中小微企业更多容错纠错空间,指导其合规经营。这种刚柔并济的方式,旨在从源头上减少违法行为发生。

针对直播电商、预付式消费等涉及多环节的“顽疾”,市场监管部门与公安、司法等部门协作,修订完善地方性法规,修订完善地方性法规,对涉嫌犯罪的违法行为坚决移送,提高违法成本。在食品安全领域,与公安机关联合开展线索核查、抽检,形成监管合力。

踩到「坑」怎么办

消费维权的便捷性,直接关系到消费者的消费信心。2025年,宁夏市场监管部门依托全国12315平台,妥善处置了一批具有代表性的消费纠纷,为消费者梳理出清晰的维权路径。

银川市消费者在使用哈纳斯燃气期间,发现账户余额低及欠费状态下均未收到任何提醒,认为经营者未履行告知义务构成合同违约。接到投诉后,作为ODR企业的宁夏哈纳斯燃气集团有限公司第一时间与用户沟通,就未履行提醒义务致歉,同步更改系统内预留电话,并提示用户绑定微信公众号获取推送提醒。

截至目前,我区共有ODR企业395家,可为消费者提供消费纠纷在线解决服务,覆盖与日常消费密切相关的大型商超企业。2025年,自治区市场监管厅将全区577家民用供水、供电、供气等公共事业经营服务企业(即“民用三表”企业)全部纳入12315平台ODR单位体系,实现ODR机制在“民用三表”消费领域全覆盖。消费者遇到水电气等服务未达约定标准时,可直接通过全国12315平台投诉,清晰说明问题及诉求,实现快速响应、高效化解。

一名消费者通过网络平台花费17.8元点购煎果子,收到外卖后发现商家未使用打包盒却收取1.5元打包费。经辖区市场监管部门核查调处,确认情况属实,当场警示商家须规范经营,在平台页面明确标明打包费项目,严格按照实际服务收费,完成现场整改。这一案例提醒消费者,外卖消费中遇到价目不符、隐形收费等问题,可及时拍摄实物照片、订单截图等证据,先向平台反馈,协商不成的,通过全国12315平台申请监管部门介入。

家电“三包”期内维权也有法可依。石嘴山市大武口区消费者在一商场花费5290元购买品牌洗地机,使用不到两个月频繁出现停止工作问题,联系商家遭拒修。经辖区市场监管部门核查调处,确认洗地机仍在“三包”有效期内,商家拒修行为属不当,依法督促商家履行义务,最终为消费者更换全新洗地机。

市场监管部门提醒消费者维权牢记四点:证据先行,留存发票、合同与订单截图、实物照片、沟通记录;诉求明确,清晰说明问题及期望解决方案;善用渠道,可通过拨打12315、12345热线电话,或通过全国12315平台等渠道投诉;依法维权,了解相关法律法规,理性表达诉求。

如何绕开新「槽点」

2025年,宁夏18至35岁年轻消费者的投诉量持续攀升,盲盒、数字藏品、直播代购等领域成为维权新战场。随着数字经济的快速发展,情绪消费、数字消费、虚拟商品等新兴消费形态成为年轻人的主流选择,为消费市场注入新活力的同时,也出现了一些需要防范的消费风险。

情绪消费是近年兴起的消费形态,盲盒、潮玩、网红打卡等业态主打满足消费者心理需求,却容易被商家利用。部分盲盒商家夸大“隐藏款”概率,实际出货率远低于宣传甚至根本没有“隐藏款”,涉嫌虚假宣传;部分潮玩产品掉漆、开裂,商家却以“手工制作有瑕疵”为由拒绝退换;少数网红打卡店以“免费打卡”为噱头吸引客流,到店后却强制消费或设置最低消费。这类消费纠纷的维权难点在于“情绪溢价”难以量化,部分商家甚至未明确售后政策,数据丢失且拒绝赔偿。消协人士提醒,开通会员时务必仔细阅读勾选选项,通过微信、支付宝定期排查不需要的会员服务,商家有义务以显著方式提示“自动续费”。对于数字藏品,切勿轻信“高价回收”“稳赚不赔”的宣传,市场监管工作人员提醒,目前该领域缺乏明确监管规范,风险极高,投资需谨慎。

此外,游戏皮肤、虚拟偶像周边、元宇宙道具等虚拟商品,由于存在于网络空间,权属界定模糊,证据易灭失,消费维权难度相对较大。法律专家建议,购买前务必仔细阅读服务协议,明确使用权、转让权及售后政策,选择正规平台购买,保存好订单截图、聊天记录。面对新兴消费形态,自治区市场监管厅提醒消费者维权要记住“找对渠道、守好证据、用好法律”三步法。全国12315平台是首选渠道,证据留存时要养成录屏、截图的习惯。无论是直播画面、订单截图,还是商品详情页、聊天记录、第三方检测报告等,都要妥善保存,形成完整证据链。

市场监管部门也将依据《中华人民共和国电子商务法》,以及最新出台的《直播电商监督管理办法》《网络交易平台规则监督管理办法》等法规规章,持续深化对新兴消费领域新场景、新问题的监管力度,与消费者、市场主体共同打造安全、规范、优质的消费环境,让年轻群体敢消费、愿消费、放心消费。