

# 网购维权仍存痛点，新兴消费领域值得关注—— 维权更有力 消费更放心

国家市场监督管理总局近期发布数据显示，2025年，全国市场监管部门通过全国12315平台、电话等渠道共受理消费者投诉、举报和咨询4386.6万件，其中投诉2036.6万件，同比增长9.3%；举报609.4万件，同比增长11.4%；咨询1740.6万件，为消费者挽回经济损失43.5亿元。

数字背后，是消费者越来越“较真”的维权意识，消费者维权既有传统问题的延续，也在一些新兴消费领域呈现出新问题。

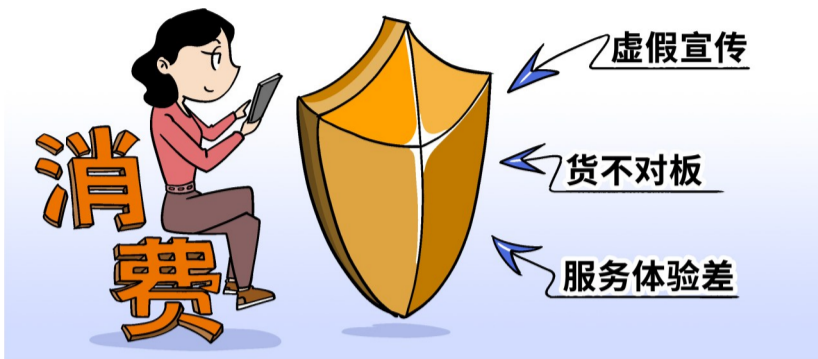
## 消费者维权意识增强

2025年，全国市场监管部门受理投诉总量首次超过2000万件。记者查询过往数据发现，2024年投诉总量为1862.5万件，2023年为1740.3万件，1310.38万件。

“消费者不再‘忍气吞声’，主动维权已成为常态。”北京市公衡律师事务所律师朱龙意在接受记者采访时表示，2025年全国市场监管部门为消费者挽回经济损失43.5亿元，说明维权渠道相对畅通。

现如今，消费者越来越重视“买服务”，不仅购买产品的售后服务，还包括服务商品本身，如餐饮住宿、文旅活动、教育培训等。相应地，这也成为消费者投诉较集中领域。以售后服务为例，2025年相关投诉量为534.7万件，占投诉总量的26.3%。值得注意的是，售后服务问题已连续3年排在投诉问题类目首位，2024年占比23.6%，2023年则占比23.1%。

一个对比值得注意。2025年，受理服务投诉总计达716.6万件，同比增长



李济良 绘

11.7%，而商品投诉同比增长8.1%，增幅较小。“近些年，中国的消费结构正在从‘买商品’向‘买服务’转变，反映在数据上，相关服务投诉的增长速度要高于商品投诉。”朱龙意分析。

北京市民杨先生向记者分享了自己的观察。在不同餐厅，他曾遇到多起因服务问题而产生的纠纷，“有的是因为上菜慢，有的是因为服务员态度不好，由餐品本身引发的纠纷反而不太多。”

## 网购问题集中

如今，网购逐渐成为消费者购物的主流方式，随之而来的商品质量、售后服务等问题，也让消费者头疼不已。

2025年，全国12315平台共接收网购投诉举报1506.7万件，同比增长14.3%，占投诉举报总量的56.9%。其中投诉1144.7万件，举报362万件，为消费者挽回经济损失10.7亿元。

小韩平时工作繁忙，曾经爱逛街的她，在移动互联网时代变成爱逛淘宝、唯

品会等网商平台。看到心仪的款式就下单，到了之后试一下，不合适再退换货，成了她的习惯。小韩也碰到几次不友好的体验，“主要是图片和实际不相符，手机上看颜色款式都不错，但买来之后相差甚远。多数商家还是很友好地退换货，但也有极个别的商家，态度恶劣。”

网购的“后半程体验”往往是投诉重点，主要涉及网购的履约保障和商品质量问题。其中，服装鞋帽的投诉举报占比最高，售后服务方面主要是退换货困难、尺码描述不准确等，而质量问题则表现为面料劣质、做工粗糙、褪色起球等。

近年来，外卖问题成为社会关注的热点。从消费者角度分析，食品安全是重中之重，2025年消费者针对外卖投诉举报中占比最高的正是食品安全问题，达26.2万件，售后服务居于次位，有6.3万件。

消费者对网购、外卖等投诉举报多，反映出网络消费领域存在维权上的堵点。“责任主体认定难、证据留存难、维权渠道不畅、技术规则不透明……”朱龙意总结道，“应该坚持完善制度规则，明确

各方责任边界；压实平台责任，推广新的技术手段，比如区块链技术，来帮助消费者固定证据。”

## 新兴领域应加大关注

从消费者投诉举报的数据中，亦能观察到消费领域的一些新动向。

比如“充电焦虑”。2025年，12315平台接收充电宝相关投诉举报15.6万件，同比增长62.5%；接收涉及新能源汽车充电设施的投诉举报为6.1万件，同比增长47.8%。消费者对充电的需求在持续增长，表明未来在能源基础设施建设和相关服务上依然有很大的发展空间。

首饰消费勃然兴起，尤其受到年轻人的追捧，以黄金、玉石、白银、宝石等为代表。2025年，平台接到首饰消费投诉举报38万件，同比增长16.4%。其中包括，贵金属纯度不足、玉石以次充好、黄金未标明克重，隐瞒置换限制条件、虚假宣传、货不对板等多类问题。

如今，智能产品也是消费领域的一大热点，随着AI技术的不断升级，相关产品越来越智能。然而，部分产品“智能”却并不一定“友好”，一方面商家可能过度宣传、夸大其词，导致消费者购买后并没有得到想要的体验和服务；二是产品本身迭代升级，软件和硬件问题频出。

新兴消费领域出现的问题，需要监管部门、企业和消费者三方共同发力，才能打通堵点、解决痛点，保障其平稳发展。朱龙意表示：“监管部门针对首饰，应该加强贵金属纯度、玉石品质检测，推行‘一物一码’溯源机制；针对智能产品，应该制定统一技术标准和质量规范，推动建立智能产品‘功能承诺备案制’。”

朱龙意建议企业要坚持诚信经营原则，杜绝虚假宣传，畅通投诉渠道，提升售后服务质量和水平。“消费者则应该积极主动维权，注重保留证据；还要理性消费，学会辨别商家的各种宣传话术。”朱龙意说。据6月8日《人民日报海外版》

## 公告

2024年5月1日至2024年12月31日期间，奇台县公安局交通管理大队在道路执勤执法过程中依法扣留的各类车辆，其中当事人逾期未接受处理的摩托车、电动车、汽车共300辆，现根据《中华人民共和国道路交通安全法》第十四条、第一百条、第一百一十二条第三款“逾期不来接受处理，并且公告三个月仍不来处理的，对扣留车辆依法处理”和《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》第一百零七条“依照道路交通安全法第九十二条、第九十五条、第九十六条、第九十八条的规定被扣留的机动车，驾驶人或者所有人、管理人30日内没有提供被扣留机动车合法证明，没有补办相应的手续，或者不前来接受处理，经公安机关交通管理部门通知并且公告3个月仍不前来接受处理的，由公安机关交通管理部门将该机动车送交有资格的拍卖机构拍卖，所得价款上缴国库；非法拼装的机动车予以拆解；达到报废标准的机动车予以报废；机动车涉及其他违法犯罪行为的，移交有关部门处理。”之规定及《机动车强制报废标准规定》《报废机动车回收管理办法》等相关法律法规，现对以下依法扣留车辆向社会予以公告，请被公告车辆驾驶人或者所有人、管理人在规定期限内到奇台县公安局交通管理大队接受处理，预期不接受处理的，将对以下被扣留车辆依法进行处理。

1.汽车6辆：新BC1K36比亚迪小型轿车、辽M3C525东风标致小型轿车、新B61875五征自卸货车、新B58338宝来小型轿车、新BB3R93起亚小型轿车、新

BD052挂华骏重型栏板半挂车；  
2.三轮电动车222辆：①有车辆号牌的27辆：QTYL088、新电B27575、新电B82863、新电B53202、QTLH048、新电B02081、新电B03936、新BA4318、新电QNF667、QTHW061、新B45782、QTHW022、QTLH018、新电B33706、QTHW074、QTHW033、QTHW005、新电B88230、新电B06257、新电B81989、QTLH039、QTHW053、QTLH012、QTHW069、新BG02663、新电B06036、QTHW150；②无号牌有识别号的50辆：LKBEEABA9LX217488、15026487、4319、12150075、L3YSAEZB3MJ00108619、HD1505015571、HCOME2A05NA002902、LPUMD2A07LA00J235、HX7ZYF5A9NA008674、LTLHW3Z06FMA98220、L2Y7WFTA7JOH70317、L4Y4WSD02LA1F2724、L7GCSIDC2E2025062104LWYHEG104EY004344、15026565、LBUDWFTC1L1005149、LS25WFGEG3G71D0941、LAPHOP108K0055715、LHHHJJCZ02H1123021、LHHHJJCZ0XG2077544、69642/02506、LVJEEYZA0K1047258、LBUCWFTT2M1000720、BZ2016071690908、160722003、270045、LTX3S4Z25MR202103、491121738444239、LDAFVG101MG282119、LERHEE303KA000749、19031074180、140322193、1812038553、L4UDYF118L1004825、215179/44634、HN2ZYG9A9MA00380、LPWMF2A03LA005015、213649/43036、LWYHEG109HY059018、LAPHOP107K0059044、LLWMF2A00LA002024、LVNHWCJ4FM0017341、153888/69413、LPWMF2A06NA051392、HY7KYF201P

AM12605265、LS25WFGEG1H16D0081、268815/81312、LS25WFGEG1H1D2050、160824086、LPWMF2A09MA021074、LAPHOP107K0059044；③无号牌无识别号的145辆：飞鸽13辆、三枪9辆、上海三枪4辆、福田之星4辆、龙锦2辆、上海永久4辆、九优2辆、布兰迪2辆、福田4辆、华语2辆、宝鸽6辆、双龙一星4辆、盛鑫6辆、大安罗纳多6辆、速利达3辆、美时达3辆、大江风歌2辆、上海永久3辆、雷豪2辆、真枪2辆、康尔斯3辆、爱疆2辆、五羊2辆、美杰豹2辆、汉丰2辆、七巧板2辆、大安2辆、安顺2辆、和合2辆、无品牌9辆、鑫源、奇源、都市风、联益、金骏、万利捷、天河、明鑫、大将、捷马、大龙、大阳、嘉陵、国营中华老字号、久天之星、万虎宜家、富尔康、精骑、皇彭、永利达、幸运家、凤凰、双刀、新日、宇锋、海宝、大志、东龙、倍多、小鸟、喜兆门、鸿翔达、爱心人、欧皇各1辆；  
3.三轮电动车23辆：①有车辆号牌的2辆：新电B52375、新BG02663；②无号牌有识别号的8辆：153522140009763、202521705091085、182021704804242、J93521703272236、BZ2016071690908、491121738444239、585221592118144、595121316409836；③无号牌无识别号无发动机号的有13辆：密码4辆、台铃3辆、阿米奇1辆、踏迪1辆、巨龙美团外卖1辆、威尔斯1辆、立马1辆、无品牌1辆；  
4.三轮摩托车10辆：①有车辆号牌的5辆：新BP9395、新BL8948、新BB2998、五星新BP5006、新BN6224；②

无号牌有识别号的5辆：LLCLHLLB6BP006554、LLCLHJ4099P004857、L1D2CKH1893051992、LANHCK4B5C0201036、APHCK305C3306665；  
5.二轮摩托车30辆：①有车辆号牌的9辆：新C92207、新BC2991、新BA8490、新BC8499、新BA8370、新BC8520、新BP2793、新B45782、新BC2072；②无号牌有识别号的21辆：LXYPJL05D0010681、L7GPCJLYOC1224626、WB106765、LTBPH81B141005131、LD3PCJ5J941061040、L7GPCJLY6A1294385、LBBPEKJA3FBC26966、L7GPCJLY9D1217000、LWBPCJ1A751009630、LC6PCJB83A0023977、LALPCJOA383461260、LAELE3458AE022767、LDAPAJ102EG701626、LF6PCGL6XAF030009、L7GPCKLD0H118106、LDAPAJ104CG716545、LXEMAZ407HA0003\*\*、L9SPC5567E160147\*、L5DPCJB62HA003513、LAPPCJ29X70006665、BRSPJB15E0000482；  
6.轻便二轮摩托车8辆：①有车辆号牌的6辆：新BD6551、新BB6767、新B18233、新B16181、新BA6676、新B50622；②无号牌有识别号的2辆：13017151、LC6XCH3R1B0008024；  
7.农用三轮1辆：L7STBC125G1A05848。  
上述报废车辆一共300辆：其中汽车6辆，摩托车、电动车294辆（三轮电动车222辆，二轮电动车23辆，三轮摩托车10辆，二轮摩托车30辆，轻便二轮摩托车8辆，农用三轮1辆）。  
奇台县公安局交通管理大队  
2026年6月9日