

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,有时面临较为严苛的取消条件。“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

量客栈实际损失、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,虚假宣传理财产品具有“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“张某诉某化妆品店服务合同纠纷案”“高某诉某宠物公司产品销售者责任纠纷案”。

检察机关2025年起诉生产、销售伪劣商品犯罪1.8万余人

最高人民检察院3月14日发布数据显示,2025年全国检察机关批准逮捕生产、销售伪劣商品犯罪3593件5745人,起诉9583件18376人;建议行政执法机关移送涉嫌生产、销售伪劣商品犯罪案件615件651人,监督公安机关立案224件255人。

检察机关始终保持打击危害食品药品安全的高压态势,切实维护人民群众舌尖上的安全,2025年全国检察

机关起诉食品犯罪案件5026件9595人,起诉药品犯罪案件2135件4043人。

最高检经济犯罪检察厅介绍,下一步检察机关将保持严惩伪劣商品犯罪高压态势,深挖上下游产业链,坚决摧毁犯罪网络,加强与相关部门的协作配合,不断完善行刑衔接机制,持续提升打击违法合力,切实维护消费者合法权益。

新华社(记者 刘硕)

2025年市场监管部门完成超百万批次产品监督抽查

新华社北京3月13日电(记者戴小河)市场监管总局13日对外发布2025年产品质量安全监管相关成效。

筑牢质量根基,从源头严把准入关口。2025年,市场监管部门持续优化审批管理体系,进一步规范审批流程,明晰办理指引,让企业申领许可证更便捷高效。为压紧压实企业质量安全主体责任,全国生产销售单位配备质量安全总监、质量安全员共计170.5万人,同比增长14.4%,企业自主管控质量的体系持续健全。

聚焦民生重点,以严监管强化执法效能。2025年全国市场监管部门加大力度,累计抽查22.5万家企业、

109.7万批次产品,依法处置不合格产品9万批次,重点提升网售产品抽查占比,靶向整治舆情关注、群众关心的问题。围绕电动自行车、充电宝、燃气用具、儿童和学生用品、消防产品等民生重点品类,扎实开展专项整治。

创新监管模式,以智慧手段提升治理水平。针对涉安全重点产品,市场监管部门率先对充电宝、安全帽、童鞋等10种产品推行赋码核验工作,联合10家主流电商平台发起倡议,构建起源头赋码、平台验码亮码、消费者识码用码的全链条穿透式监管新模式,截至目前已累计拦截“三无”、无证生产等问题产品1.2万款。

涉“问题”蛋白粉、“荧光”猪肉、坑人小药丸等最高检、中消协发布公益诉讼典型案例

最高人民检察院、中国消费者协会3月15日发布一批消费者权益保护公益诉讼典型案例。这批典型案例共10件,涉及营养品、农产品等多个消费品类别。

其中一件典型案例中,西安某公司明知安徽某公司生产的蛋白粉不符合相关安全标准,仍以明显低于同类产品的每盒18元价格进货,以每盒650元价格出售。经检测,涉案产品蛋白质、维生素、微量元素等含量远低于相关国家标准,属于不符合安全标准的食品,不仅影响患者术后康复,而且加重患者经济负担,侵害社

会公共利益。西安检察机关按照相关程序向法院提起诉讼,两家涉案企业均被依法惩处。

另一件典型案例中,某医药公司通过向老人寄送含有虚假中医养生讲座和虚构“宫廷秘方小药丸”可治疗多种疾病事实的评书机,诱导老年人收听并深信产品的治疗效果,用欺诈话术向老年人推销“固本延龄丸”,误导老年人相信该药品具备治疗“三高”、心脑血管疾病等功效,进价仅几十元的“固本延龄丸”被以高于进价4至5倍售出。山东济南检察机关向法院提起民事公益诉讼,某医药公司

和相关成员被判承担相应责任。

河北省南宫市部分不法商户为提升生猪肉品相、牟取不当利益,将荧光增白物质用水稀释后,涂抹在生猪肉上进行销售,严重威胁消费者的身体健康和生命安全,损害社会公共利益。2025年6月,当地检察机关在大量走访、调查和检测获取证据基础上,向当地市场监管部门制发检察建议书,建议依法查处涉案商户,并对辖区开展全面排查。相关商户受到吊销营业执照等处理,问题猪肉和2000余袋荧光增白剂原料全部进行无害化销毁。新华社(记者 刘硕)

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40.3%,退款难、霸王条款、履约不到位等问题突出。

日常消费投诉集中,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。

整治“文字游戏”式广告 市场监管部门开展专项工作

新华社北京3月13日电(记者赵怡宁 王希)近日,市场监管总局印发《关于强化广告中提示性用语监管工作的通知》,部署对相关广告乱象开展为期半年的清理整治工作。

据市场监管总局介绍,部分经营者以“量身定制”的研究报告等为依据,在广告宣传中进行“萝卜坑式引证”,人为制造“首创”“第一”等噱头;部分经营者在广告中采用“大字吸睛、小字免责”等手段,在着力突出商品或服务卖点的同时,显著弱化可能影响消费购

买决策的不利信息。

为规范广告用语,通知确定了整治“误导性大小字”广告、依法查处未显著标明提示性用语的广告、依法查处违法使用绝对化用语的广告、加强引证广告监管、强化广告主自证广告内容监管、强化对主要广告发布媒介监管等六方面重点任务,要求各级市场监管部门切实加大对“大字吸睛、小字免责”“随意宣称第一、首创、最佳”等营销乱象的清理整治力度,坚决依法查处严重欺瞒误导消费者、扰乱市场竞争秩序的广告违法行为。

国务院安委办紧急通报近期典型较大事故情况 决定对4起事故查处挂牌督办

新华社北京3月15日电(记者黄韬铭)记者从应急管理部获悉,国务院安委会办公室15日决定对4起事故查处挂牌督办,要求相关地方按照“四不放过”的原则提级调查,依法依规严肃追究责任,并印发关于近期典型较大事故情况的紧急通报,要求举一反三深刻汲取事故教训,坚决防范遏制重特大事故,有效防止重大涉险事故和较大事故反弹,确保全国安全生产形势持续稳定。

今年以来,全国安全生产形势总体平稳,但近期多地接连发生典型较大亡人事故。3月13日,广东肇庆一汽车零部件公司发生事故,造成3人死亡、4人受伤;3月14日,广东梅州

一自建房发生火灾,造成3人死亡、2人受伤;同日,江西九江雁列山附近有人员在攀岩时坠落,造成3人死亡;3月15日,山东烟台一汽车零部件公司发生机械伤害事故,造成3人死亡。

通报指出,近期发生的典型事故敲响了安全警钟。当前,各类生产经营单位正在加速复工复产,各方面冲刺“开门红”意愿强烈,安全风险明显上升,随着气温陆续回暖上升,群众出行出游集中,各类风险隐患交织叠加,安全生产须臾不可放松。

通报要求,要坚决扛起防范化解重大安全生产风险的政治责任。各地区、各有关部门和单位要加强对本地区、本单位、本行业领域安全生产

风险的分析研判,扎实推进安全生产治本攻坚三年行动,针对性加大“打非治违”工作力度,全力防范化解重大安全生产风险,以实际行动为经济社会发展持续筑牢安全底板。

通报强调,要强化群众出行旅游和户外活动安全风险防范。进一步强化交通运输安全监管和责任落实,加强涉水涉山等景区安全管理,加强索道、缆车、大型游乐设施、玻璃栈道、浮桥吊桥、观光车船等设施隐患排查治理,强化安全提示和宣传引导,发现游客擅自进入“野景区”等缺乏有效安全防护地带的要及时劝阻,加强对有组织的野外攀岩、徒步走等户外活动的安全管理,防止漏管失控。

伊朗外长：霍尔木兹海峡实际开放 仅对敌人关闭

新华社德黑兰3月14日电 伊朗外交部长阿拉格齐14日接受美国媒体MS NOW 新闻频道采访时说,霍尔木兹海峡实际上是开放的,仅对伊朗的敌人关闭。

伊朗伊斯兰共和国通讯社援引采访内容报道,阿拉格齐说,霍尔木兹海峡仅对攻击伊朗的国家及其盟友的油轮和船只关闭。“其他国家的船只可以自由通行,尽管许多船只出于安全考虑选择不通过,但这与我们无关。”

他强调,仍有油轮和船只从霍尔木兹海峡通过。“因此,我可以说海峡并没有关闭;只是对美国和以色列的船只和油轮关闭,而不是对其他国家关闭。”

霍尔木兹海峡是全球能源海运要冲。伊朗新任最高领袖穆杰塔巴12日表示,伊朗将继续使用封锁霍尔木兹海峡这一手段反制美国。美国总统特朗普14日在社交媒体上发文称,美国将猛烈轰炸伊朗海岸线,“很快就会让霍尔木兹海峡开放”。