

共筑满意消费

2025年消费维权年主题

2025年消费维权
年主题涵义

中国消费者协会确定2025年全国消协组织消费维权年主题为“共筑满意消费”，其涵义是各级消协组织要以提升消费体验为目标，强化消费维权，助力消费政策，传播消费知识，有力有效履行保护消费者合法权益法定职责，切实肩负起消费维权枢纽责任，推动提升消费维权社会共治水平，为全方位提振消费、促进高质量发展提供强劲动力。它的具体涵义，主要体现在以下三个方面：一是促进高品质

消费，让消费者消费内容更满意；二是促进高质量维权，让消费者消费过程更满意；三是促进高水平共治，让消费者消费环境更满意。

年主题目标主要有以下五点：一是推进社会共治，参与主体更具广度；二是完善法律法规，制度保障更具力度；三是提升维权效能，纠纷处置更具速度；四是推动标本兼治，监督批评更具深度；五是保障消费安全，消费教育更具温度。

维权之剑

2024年2月23日，国务院第26次常务会议通过《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》，自2024年7月1日起施行。该条例对当前消费领域的热点难点问题作出了进一步细化规定，为正确处理保护消费者合法权益和支持经营者依法经营的关系，奠定了坚实的

法治基础。

2024年12月4日，国家市场监督管理总局令第94号公布《集贸市场计量监督管理办法》，自2025年3月1日起施行。该办法进一步明确规定了商户使用“鬼秤”等缺斤短两行为的法律责任，维护了市场交易的公平公正。

投诉分析

2024年松江区
咨询投诉情况分析

2024年，松江区消保委受理咨询98件，解释答复率100%。全年受理投诉7542件（其中12315原系统6690件，12315新系统457件，中消协智慧315平台395件），比2023年的8539件下降11.68%，已办结7537件，办结率为99.93%，共为消费者挽回经济损失964.92万元。

一、投诉类别分析

（一）商品类投诉为4189件，占全年投诉量的55.54%。其中投诉量居前五位的是：家居用品、家用电器、服装鞋帽、食品类和交通工具。

（二）服务类投诉为3353件，占全年投诉量的44.46%。其中投诉量居前五位的是：销售、美容美发洗浴、教育培训、文化娱乐体育、餐饮住宿。

二、投诉特点分析

（一）家居投诉居高不下，占投诉总量近一成。

在家居用品中，主要涉及家具投诉，其次是全屋定制产品和其他日用杂品等相关投诉。反映的问题集中在以下几个方面：一是质量问题；二是材质纠纷；三是交货延迟；四是退货争议；五是全屋定制产品与消费者需求有差异。

近年来，全屋定制逐渐成为家居装潢的主流，而在全屋定制消费过程中，争议却不断出现。消保委提醒消费者，在签订全屋定制合同时，一要用《上海市全屋家居定制合同示范文本（2023版）》，认真了解掌握并建议或引导乙方执行由上海市消保委发布的《绿色低碳全屋定制家居》团体标准；二要明确设计图纸和全屋定制产品的项目量、价款、工艺、项目进程、安装日期、完工时间、付款比例等内容；三要明确品牌、材质、型号、数量、等级、规格、尺寸等细节；四要明确违约责任，以免出现问题时产生争议。

（二）销售类和家电类投诉涨幅明显。

销售类纠纷自互联网和自媒体兴起以来，网购相关投诉一直是热点。由于只能从网页介绍、相关评价等方面了解商品的部分情况，这种信息不对称极易导致实物与宣传不符继而产生纠纷。同时，在所谓大促期间价格先提后降、保价争议、优惠券使用限制，以及错发漏发、物流延误、包装破损等也是矛盾集中点。

此外，交通工具、教育培训、文化体育相关投诉同比降幅较大。

践行人民城市理念 共筑满意消费环境

——松江消保委年度亮点特色工作展示

近年来，松江消保委不忘优化营商环境和消费环境的初心使命，深入学习贯彻党的二十大和二十届三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为统领，深入贯彻落实“激发消费活力”和“共筑满意消费”年主题，将“人民城市人民建，人民城市为人民”的理念贯穿始终，服务全城松江，着力营造区域放心满意的消费环境，不断提升公信力和影响力。

助力经济发展 共育松江特色品牌

在“2024上海特色伴手礼”评测活动中，松江消保委先后对接并走访了欧露食品、云间礼、悉觉文化、彩阳食品、星之沛、野菜、蒸笼头、唐饼家等多家松江特色企业，积极指导企业做好申报和测评，以“店小二”的态度助推辖区企业打响松江品牌。最终，来伊份、蔡嘉上榜金榜伴手礼名录，唐饼家上榜伴手礼名录。

借力普法教育 共造浓厚宣传氛围

松江消保委借助各类平台、渠道和载体，进一步引导新型消费方式，帮助消费者依法理性维权。一是借力“3·5”学雷锋日、“3·15”国际消费者权益日、9月“质量月”和社区便民服务活动等，推动消费宣传进社区、进商圈、进校园、进景点、进企业，积极提振消费信心。二是借力新媒体针对消费者关注的热点难点问题进行答疑解惑，充分发挥惠民生效能。2024年，开展了《直播松江》民生访谈节目、“直播挑货”节目，进一步宣传贯彻年主题，开展消费提醒引导消费者理性消费、科学购物。三是组织四个行业（大型电商和零售商超、家居企业、“食、宿、游”企业、家用汽车销售企业）的企业代表开展了《消法实施条例》培训，在新形势下凝聚维权合力，协同共治开展好消费者权益保护工作。四是借力年主题手册、公益读本、横幅等载体，确保宣传工作不断深化。通过在



图为2024年8月26日区消保委联合区检察院公益检察室开展月子会所专项检查活动。



图为2024年3月14日区融媒体中心《直播松江》节目现场。

“松江消保委”公众号开展《消费者权益保护法实施条例》知识有奖问答和“回眸‘改制20年’扬帆迈进新征程”主题征文活动，在松江各维权联络点开展消费主题展板巡回展览活动，帮助消费者增强维权能力、提高维权意识，在区内营造了较好的普法宣传氛围。

聚力社会监督 共筑满意消费环境

每逢春节、“3·15”、中秋和国庆等期间，松江消保委跨前一步、主动作为，联合区市场监管局、相关市场所对相关超市卖场和企业开展消费监督（检查），不断引导、督促经营者诚实守信经营，守护消费安全，充分为消费者把好质量关。同时，联合区市场监管局举办了家电维修市场放心消费创建座谈会，22家家电维修企业签署承诺书。



图为2024年3月15日纪念“3·15”大型宣传咨询活动现场。

松江消保委以增强消费信心、促进营商环境的优化和改善为宗旨，先后组织志愿者开展了“免费领水”机器、无障碍设施、卫生巾等消费体察、杉德卡、计量、散装食品、月子会所、菜场“生鲜灯”、季高免窝窝等专项监督，以及家电维修消费调查活动。通过全方位、多样化的消费监督活动，不断提高消费者的满意度和获得感，进一步促进营商环境的优化和改善。此外，松江消保委与区内四家律师事务所签约，聘请多名律师担任法律顾问，每周四上午开展法律坐班咨询服务，协助化解消费纠纷，进一步增强了经营者的法律意识、诚信意识、主体责任意识。

今后，松江消保委将继续围绕区委区政府中心工作，聚焦消费者的“急难愁盼”，打造更加安全放心的消费环境，助力辖区营商环境优化升级，助推“科创、人文、生态”现代化新松江建设高质量发展。

典型案例

从功能食品退货看老年消费权益保护

【投诉案情】

消费者陆女士的母亲，在一名销售人员的上门推销下，被引导至一家功能食品店，花费6200元购买了富硒食用菌平菇粉等产品。陆女士事后查看产品配料表时认为，在产品成分与宣传的健康功效相比之下，产品的价格与价值不符，功效有所夸大，遂前往门店要求退货退款。然而，门店经营者拒绝了陆女士的请求，认为商品一经售出概不退换。无奈之下，陆女士向消保委寻求帮助，希望能维护自身权益。

【投诉案情】

消费者叶女士因交通事故将车辆送至某4S店进行保险维修。由于肇事方的保险公司与门店未建立合作关系，理赔流程相对繁琐，导致维修款支付延迟。为确保维修工作顺利，叶女士与门店达成了一项先行垫付维修款押金的协议。双方约定，待对方保险公司完成理赔后，门店将退还押金。然而，在保险公司已将维修款支付到门店账户的情况下，门店要求叶女士提供身份证照片作为退款的前提条件，引发了消费者的担忧和不满。

【调查调解】

接到叶女士的投诉后，消保委高度重视，立即组织双方进行调解。在调解过程中，门店解释称，要求消费者提供身份证照片是为了避免员工私下退款，确保资金安全。然而，叶女士对此表示担忧，认为提供身份证照片可能增加身份信息泄露的风险。

【调查调解】

消保委在接到陆女士的投诉后，立即展开了调查。通过了解事情经过、核实相关证据，消保委工作人员发现该门店在销售过程中涉嫌存在夸大宣传产品功效的行为，误导了老年消费者。同时，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关《实施条例》，经营者应当保障消费者的知情权和公平交易权，不得通过虚假或引人误解的宣传手段诱导消费。

在消保委的调解下，双方进行了多轮沟通。消保委工作人员向门店经营者详细解

守护个人信息安全防线

消保委工作人员从消费者权益保护和信息安全的角度出发，向门店指出，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条规定：“经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。”门店要求消费者提供身份证照片作为退款前提条件，可能违反了这一法律规定，并且增加了消费者个人信息泄露的风险。

经过消保委工作人员的耐心沟通和协调，门店最终同意在不要求叶女士提供身份证照片的情况下，直接退还押金。双方对调解结果

释了法律法规的要求，强调老年消费群体作为弱势一方，其权益更应受到保护。经过反复协商，经营者最终同意对剩余未食用产品进行退货退款处理，退款金额为3000元。陆女士对此结果表示满意，双方的纠纷得到了妥善解决。

【消保委点评】

本案例中，陆女士的母亲作为老年消费者，在信息不对称的情况下容易受到销售人员的误导。消保委的介入及时有效地维护了老年消费者的合法权益，体现了对老年消费群体特殊保护的法律精神和社会责任。陆女士通过向消保委投诉并成功维权的经历，为广大消费者树立了积极维权的榜样。在面对消费纠纷时，消费者应当勇于维护自身权益，通过合法途径寻求帮助和解决方案。

表示满意，纠纷得以圆满解决。

【消保委点评】

本案是一起典型的消费者与经营者之间因个人信息保护问题引发的纠纷。在消费过程中，经营者应当尊重消费者的个人信息权益，不得滥用或泄露消费者的个人信息。本案中，门店要求消费者提供身份证照片作为退款前提条件，既不合理也不合法。通过消保委的调解，门店最终认识到自己的错误，并采取了积极措施改正错误，保护了消费者的合法权益。

同时，本案也提醒广大消费者，在消费过程中要加强个人信息保护意识，不要轻易将个人敏感信息泄露给经营者。如果经营者要求提供个人信息，应当谨慎判断其合理性和必要性，并保留好相关证据以便维权。

消费提醒

低价引流不可信 提防“李鬼”黑家维

近年来，随着家电维修市场的日益扩大，一些不法商家即“黑家维”也悄然兴起，他们利用消费者对品牌维修服务的信任，设置消费陷阱，严重侵害了消费者的合法权益。松江消保委提醒广大消费者，在选择家电维修时，要做到以下几点：

一、提高警惕，识别真伪

1. 核实信息：在寻找家电维修服务时，切勿轻信网络上或信箱里、楼道里散发的家电维修信息。应通过品牌官方网站、官方客服热线或政府认可的平台查询正规的服务信息。

2. 查验资质：选择家电维修公司时，务必查验其是否具备营业执照和相关维修资质。正规公司通常会明码标价、统一着装，并实行“三包”服务。

二、理性消费，避免陷阱

1. 不贪便宜：面对低价或免费维修的诱惑，消费者应保持清醒头脑，警惕其中可能隐藏的消费陷阱。不法经营者利用低价引流，结果往往是低质量的服务或后续的高额费用。

2. 了解常识：掌握一定的家电维修常识，对于简单的故障可以尝试自行排查或咨询官

方客服。对于复杂问题，应选择正规渠道进行维修，避免被“黑家维”夸大故障、乱收费。

三、保留凭证，及时维权

1. 索要发票：支付维修费用后，务必要求经营者开具正规发票，并妥善保存。发票是消费者维权的重要证据。

2. 保存证据：维修过程中，如遇到维修工不专业、服务态度恶劣或维修效果不佳等情况，应及时拍照或录像保留证据，以便后续维权。

为帮助消费者更加便捷地找到正规家电维修公司，相关部门整理了一批正规企业名单。市民朋友可以关注“上海市消保委”或“松江消保委”公众号，点击“维修搬家”栏，在“消保委帮您忙”内容中可以获取包括家电维修等正规企业信息，防止上当受骗。