



这些消费的坑你踩过吗

湖南发布三季度消费投诉报告,消费者关注质量、价格、售后服务等

本报记者李姝 长沙报道

日前,湖南省消费者权益保护委员会发布了2025年第三季度全省消保委系统受理消费者投诉情况分析报告。报告显示,该季度全省共受理消费者投诉10138件,解决8209件,投诉解决率达80.97%,共为消费者挽回经济损失353.65万元。其中,因经营者存在欺诈行为而获得加倍赔偿的投诉共32件,加倍赔偿金额为3.11万元。

那么,第三季度湖南消费者主要投诉了哪些问题?

商品类投诉占比超60%

从投诉性质来看,质量问题仍是消费者关注的首要焦点。在第三季度全省10138件投诉中,质量类投诉共2850件,占比28.11%,位居各类投诉之首。其后依次为价格类(1749件,17.25%)、售后服务类(1320件,13.02%)、安全类(1001件,9.87%)和虚假宣传类(859件,8.47%)。其余投诉涉及合同、计量、假冒、人格尊严等多个方面。

从投诉类别结构来看,商品类投诉共6362件,占总量的62.75%;服务类投诉为3470件,占比34.23%;其他类投诉共306件,占比3.02%。

在商品类投诉中,食品类投诉高居首位,达2396件;日用商品类(901件)和服装鞋帽类(692件)分列第二、三位。家用电子电器类(640件)和医药及医疗用品类(440件)紧随其后。

服务类投诉则以生活、社会服务类为主,共1257件;销售服务类(520件)和公共设施服务类(335件)位列其后。房屋装修及物业服务(290件)和教育培训服务(195件)也进入前五位。

与去年同期相比,普通食品(1416件)仍为具体商品投诉首位,服装、食用农产品分列二、三位。值得注意的是,首饰类投诉(308件)跻身前四,而视听产品、装修建材等退出投诉量前十。

服务类细分领域中,餐饮服务(492件)投诉量最高,远程购物(339件)次之。值得关注的是,公用事业服务投诉量达271件,同比增幅高达261.33%;住宿服务与移动电话服务投诉也分别增长95.15%和45.83%,反映相关领域消费者权益保护面临新挑战。

消费结构转型催生新挑战

2025年第三季度,全省服务类消费投诉呈现明显增长。数据显示,该季度共受理服务类投诉3470件,较去年同期增加424件;同期商品类投诉为6362件,同比减少795件。

这一结构性变化反映出居民消费模式正从实物型向服务型、体验型加速转变。随着收入水平提升,消费者在健康、旅游、教育、文化娱乐、餐饮等服务领域的支出意愿增强,服务消费在整体结构中的占比持续提高。

然而,服务类投诉总量的上升,也暴露出相关行业在服务品质、运营规范与消费体验方面仍存在短板,服务供给与消费者预期之间尚有差距。

案例1 商家用中华田园犬冒充拉布拉多被识破

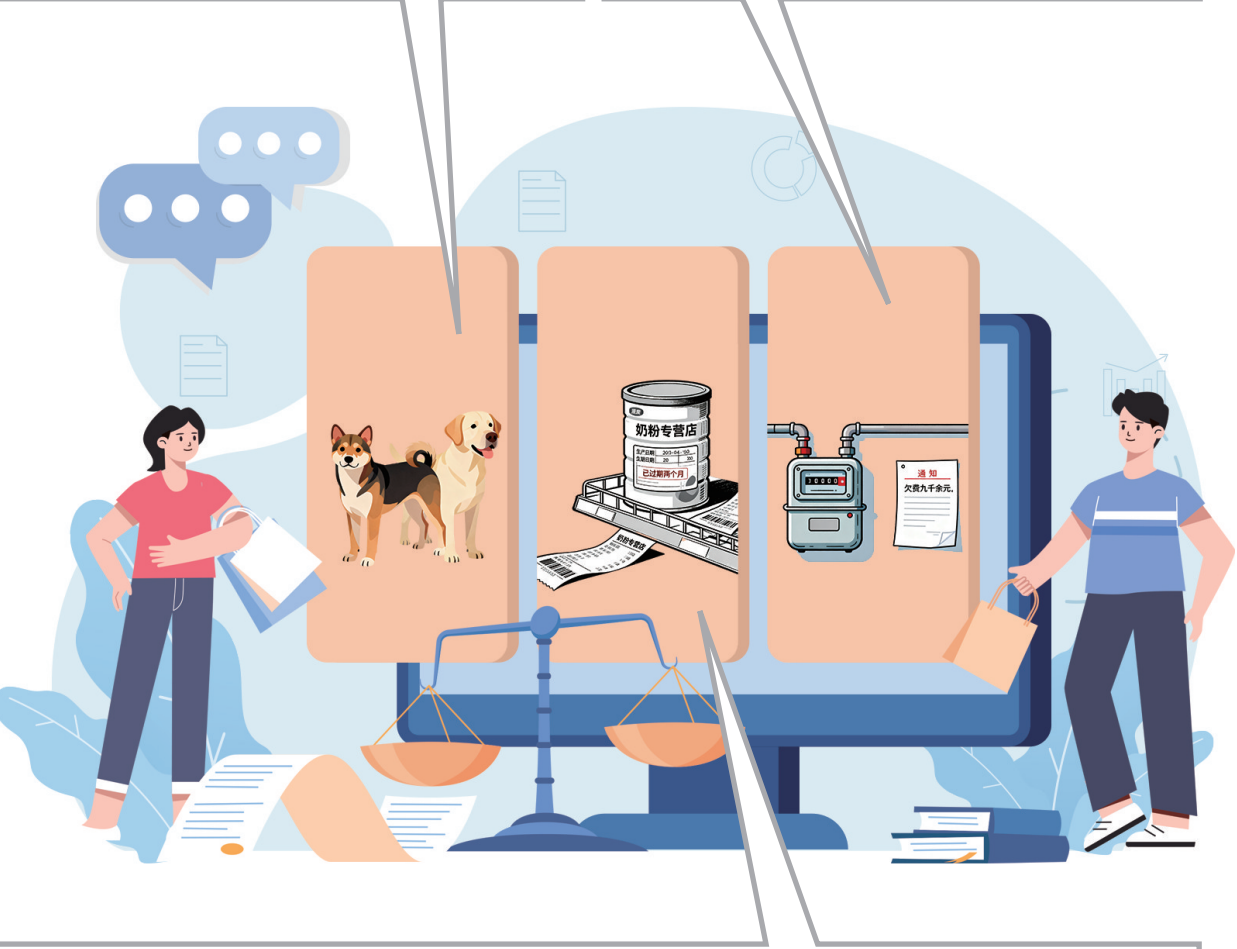
2025年7月2日,消费者郭先生通过抖音平台在名为“小柒萌宠之家”的店铺,花费328元购买了一只宣传为“拉布拉多串种”的宠物犬。7月5日收货后,郭先生发现该犬只的体型、毛色均与拉布拉多犬存在明显差异,后经专业人士辨识,确认其为中华田园犬。

此类虚假宣传行为并非个例。2025年第三季度,全省共受理虚假宣传类投诉859件,较去年同期增加199件,增幅显著。该类投诉主要涵盖以下方面:产品与服务本身与宣传不符;价格与促销活动存在误导;企业资质与所获荣誉造假;用户评价与销售数据刷单伪造;以及赠品、附加服务等承诺未予兑现等。

案例2 更换燃气表后现近万元“欠费”

近日,消费者周女士在更换新燃气表后,被燃气公司告知欠费高达9059元。周女士对此提出异议,表示此前采用预购气模式,余额不足时会自动停气,更换前一直正常使用。经调查,该问题由燃气表IC卡显示器读数故障导致。经多次调解,双方达成一致,周女士按80%比例缴纳所涉欠费。

此类公用事业服务投诉呈快速上升趋势。2025年第三季度,全省共受理公用事业类投诉271件,较去年同期增加196件,增幅达261.33%。该类投诉主要集中在燃气、自来水及电力服务领域,其中燃气服务投诉207件,占比高达76.38%,成为公用事业投诉焦点。



案例3 奶粉专营店赠品过期两月

2025年2月,消费者周女士在某奶粉专营店花费800元购买两罐奶粉,并获赠三罐同品牌奶粉。随后在给与孩子食用赠品奶粉时,孩子出现严重吐奶等不良反应。经周女士仔细查验,发现该赠品奶粉生产日期已过期两个月,遂向相关部门投诉。

此类食品安全问题并非个案。2025年第三季度,全省共受理食品类投诉2396件,较去年同期增加190件。消费者反映的问题主要集中在:食品质量不合格、以次充好、掺杂掺假、夸大宣传,以及销售进货渠道不明、缺乏检验检疫证明的低价食品等方面。

冷空气来袭,注意适时增添衣物

据湖南气象网 省气象台预计,16日至17日白天全省以阴天到多云为主,湘西、湘北有小到中雨。17日晚开始受较强冷空气影响,将有一次大风、降温降雨的过程,湘西北局地大到暴雨。

具体预报:16日白天至晚上,湘西、湘北阴天到多云有小到中等级降雨,其他地区多云;北风2~3级;最高气温湘南30~34℃,湘北21~25℃,其他地区27~30℃;最低气温18~23℃。

17日白天至晚上,湘西、湘北阴天有小到中雨,其中湘西北局地大到暴雨,其他地区多云转小到中雨;北风2~3级加大至4~5级,局地阵风7~9级;最

高气温湘南32~35℃,其他地区25~31℃,最低气温湘北14~16℃,其他地区17~19℃。

气象专家提醒,防范16日晚至17日白天湘西北局地较强降雨可能诱发的次生灾害风险,关注阴雨天气对秋收秋种、交通出行等的影响,提前做好晚稻收晒。建议17日前湘中以北干旱区域抢抓作业有利天气,在保证安全的情况下,适时开展人工增雨作业,并做好蓄水保水节水工作。防范17日晚开始大风天气对水陆交通安全、户外活动或设施等的影响,做好防风加固等工作。关注17日晚开始的降温,建议适时增添衣物,敏感人群加强流感、呼吸道和心脑血管等疾病的预防。

医生提醒

深秋寒意浓,谨防“情绪感冒”

据新华社电 “最近总觉得没精神”“看到落叶也会难过”……深秋时节,不少人发现自己的情绪随气温骤降而容易低落。医生提醒,秋季情绪波动需科学区分,短暂的“悲秋”属正常身心反应,但若症状持续数日且影响生活,及时进行干预。

“深秋草木枯黄、光照减少,易让人情绪轻微低落、精力略减,偶有不适。这类反应通常会随着天气转晴、适当运动而得到缓解,无需过度担忧。”宁夏回族自治区宁安医院院长、主任医师徐学兵说。

当情绪问题持续数日,且在认知、行为、生理等多方面出现异常,需引起重视。比如,持续悲伤想哭、对爱好失去兴趣,或因小事易怒、莫名恐慌;注意力不集中、记忆力减退,频繁自责后悔、对未来悲观;行动迟缓、不愿社交,甚至忽视个人卫生;出现失眠早醒或嗜

睡、食欲体重骤变,或莫名头痛背痛却查不出病因,这都属于心理疾病的早期预警信号。

医生建议,及时为自己调配一份“心理营养餐”。首先要激活身体,每天上午10点前或下午3点后,到户外接受至少30分钟的日光照射,以及每周进行3至5次、每次30分钟以上的有氧运动,如快走、瑜伽等;其次是保持规律作息和均衡饮食,睡前远离电子产品,多摄入牛奶、坚果等富含色氨酸的食物。

“尝试主动与家人朋友联系,哪怕是一次视频聊天;也可培养阅读、烹饪等室内爱好,提升成就感;通过正念呼吸、冥想,逐渐减轻焦虑。”徐学兵说,若自我调节后情绪问题仍无改善,千万别硬扛,应主动寻求心理咨询师或精神科医生的帮助,或拨打心理援助热线,好好关爱自己,平稳度过情绪低潮。

出台办法监管 油气管网设施公平开放

据央视 16日,国家发展改革委、国家能源局联合印发《油气管网设施公平开放监管办法》。该《办法》对于如何监管油气管网设施公平开放作出了明确规定,办法围绕“管什么、谁来管、怎么管”等方面作出一系列安排。《办法》将从11月1日起施行。

此次出台的《油气管网设施公平开放监管办法》,还为民营企业使用油气管网设施,提供了更加便利的制度保障。

据介绍,该《办法》明确,油气管网设施运营企业对已建成投运的管网设施,按照国家有关规定,向符合条件的用户公平、无歧视地提供油气输送、储存等服务。国家能源局相关负责人表示,这一《办法》将成为更多民营企业的“通行证”,能够有效促进城镇燃气企业、燃气发电企业、大型直供用户等更加公平、高效参与油气市场。

国家能源局市场监管司司长郝瑞峰表示,让民营企业从曾经的旁观者变为参与者,根据国家管网集团预测,到今年年底,油气管网设施的民营企业用户将增加至740余家,同比增长30%。

此外,该《办法》还能让更多来源的气源,比如进口LNG、煤制气、煤层气、零散气等全面进入干线管网,并通过“全国一张网”进行灵活调配,从而更好促进能源安全保供。

此次出台的《油气管网设施公平开放监管办法》,是一个具有法律强制力的部门规章制度,能进一步维护油气管网设施运营企业和用户合法权益,建立更加公平、公正、竞争、有序的市场秩序。

《办法》的出台,明确了油气管网设施运营企业违反规定的9种情形,比如拒绝受理申请、容量分配不公、合同无故违约等,并设置了不同的处罚方式,释放出强监管的鲜明信号。标志着我国油气管网设施公平开放监管从“有据可循”迈向“有法可依、违法必究”的新阶段。

除此之外,《油气管网设施公平开放监管办法》还首次明确了油气管网公平开放的服务流程,统一了用户注册、业务受理等标准。对于管网设施剩余能力、运行情况等信息,应依规进行披露,确保兼顾设施信息安全和用户需求。

骗取生育保险基金典型案例曝光

据新华社电 为严厉打击欺诈骗保和违法违规使用医保基金行为,国家医保局16日公布5起骗取生育保险基金典型案例。

这些典型案例主要涉及虚构、编造参保人信息,虚构劳动关系等参加生育保险;未依法如实申报生育保险缴费基数;伪造、变造病历、票据等申领材料骗取生育保险基金等。

5起典型案例分别是:湖北省大冶市禾顺人力资源有限公司骗取生育保险基金案;黑龙江省齐齐哈尔市佰丝特商贸有限公司等3家参保单位骗取生育保险基金案;广西壮族自治区贵港市港北区枫达食品配送中心等2家参保单位骗取生育保险基金案;辽宁省鞍山市郝某男、邢某伪造劳动关系骗取生育保险基金案;上海市参保人杨某伪造证明材料骗取生育保险基金案。

国家医保局提示,广大参保单位和参保人应通过合法途径参加生育保险,提供真实、准确、完整的申报材料申领生育津贴和生育医疗费,共同维护生育保险基金安全。

12327全国铁路监督热线开通

据央视 16日,国家铁路局发布公告称,将于2025年10月16日正式开通运行12327全国铁路监督热线(简称“12327热线”)。12327热线作为铁路服务监督专用电话号码,是政府监督热线,主要受理铁路行业安全、质量、市场秩序等方面的投诉举报、意见建议、政策咨询等事项。

12327热线运行期间,工作日8:30—17:00提供人工座席接听服务,全天候提供自助语音服务。同步运行铁路监督邮箱12327@nra.gov.cn。

机动车驾驶员培训迎来新标准

据央视 记者16日了解到,市场监管总局修订发布《机动车驾驶员培训机构业务条件》《机动车驾驶员培训教练员技术要求》两项国家标准。以上两项标准由交通运输部组织起草,将于2026年5月1日实施。

新版《机动车驾驶员培训机构业务条件》增加了摩托车类驾培机构、道路运输驾驶员从业资格培训机构的业务条件。完善了普通机动车驾培机构和经营性教练场的管理制度、教学与管理关键岗位人员配备要求。优化了教练车车型分类、教练场地总面积和单车道总长度要求,并增加了新能源汽车教练车技术性能和充电服务设施,以及各地根据实际情况规范设置分训场地的要求。细化了货车驾驶员培训中提供货物装载与加固教学设备、工具的要求。

新版《机动车驾驶员培训教练场技术要求》主要增加了直线倒车、停靠站(货)台、路口掉头、车辆安全检查等训练项目设施要求,强化了场内交叉路口、循环路线网等设置要求,新增了训练道路净空高度、消能设施、安全防护设施等场地道路条件要求。

两项标准将为机动车驾驶员培训业务备案管理和事中事后监管提供支撑,有助于指导驾培机构进一步完善质量、安全管理和服务体系,助力驾培行业智能化、绿色化转型升级。

数读新闻

三季度1.78亿人次出入境

据新华社电 国家移民管理局16日发布2025年三季度移民管理主要数据。三季度,全国移民管理机构累计查验出入境人员1.78亿人次,同比上升12.9%。内地居民8937.2万人次、港澳台居民6873.1万人次,同比分别上升13.8%、6.2%;外国人2013.4万人次,同比上升22.3%。其中免签入境外国人724.6万人次、占入境外国人72.2%,同比上升48.3%。

累计查验出入境交通运输工具990.4万架(列、艘、辆)次,同比上升17.5%。其中飞机26万架次、列车2.7万列次、船舶11.4万艘次、机动车950.3万辆次,同比分别上升10.2%、4.6%、2.9%、18%。共签发普通护照569.5万本、内地(大陆)居民往来港澳通行证签发2811.7万张(件)次,签发港澳台居民来往内地(大陆)通行证58.3万张;签发外国人签证证件58.4万正证次。

移民局政务服务平台为中外出入境人员提供查询等政务服务5421万人次,为港澳台居民、海外华侨和外国人免费提供身份核验服务1927万人次;国家移民管理机构12367服务平台受理中外人员咨询等197.67万人次,涉及全球100多个国家和地区,平均满意率达99.48%。

共破获妨害国(边)境管理犯罪案件4838起,抓获犯罪嫌疑人1.53万余人,打掉犯罪团伙134个。其中,挂牌督办重大特大案件43起。严厉打击边境地区涉枪爆、贩毒等违法犯罪,破获毒品案件84起,抓获犯罪嫌疑人100人,缴获各类毒品1.35吨,其中破获万克以上案件15起;查缴各类枪支226支,子弹2.46万余发。

湖南金州律师事务所 本报常年法律顾问
(全国优秀律师事务所 司法部文明律师事务所)
文泽奎 律师团队
地址:湖南省长沙市岳麓区潇湘南路一段206号柏宁帝王广场北楼8-10层
法律咨询热线:0731-88577148 18707326187
法律咨询QQ: 5563365



湖南金州律师事务所团队
首席律师
文泽奎

人们嘴上挂着的法律,
其真实含义是财富。