

要纠正和规范发展过程中损害群众利益、妨碍公平竞争的行为和做法，防止平台垄断和资本无序扩张，依法查处垄断和不正当竞争行为。要保护平台从业人员和消费者合法权益。

——习近平 2021年10月18日在十九届中央政治局第三十四次集体学习时的讲话

最高法发布6个消费者权益保护典型案例

护航消费 服务民生 促进发展

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，虚假宣传理疗产品具有“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“张某某诉某化妆品店服务合同纠纷案”“高某某诉某宠物公司产品销售者责任纠纷案”。

满足群众多元化消费需求，2026年春运期间海南免税购物金额75.9亿元

本报讯(记者黄君 通讯员董子杨 孙喆 谢东良)近日，记者从海口海关获悉，2026年春运期间(2月2日-3月13日)，海口海关共监管离岛免税购物金额75.9亿元，同比增长39.8%；购物人数95.3万人次，同比增长30.3%。

春运期间，三亚市离岛免税销售旺盛，免税购物金额占全岛六成以上。在三亚国际免税城，来琼旅游准备返程的张女士正在选购商品，她说：“离岛免税的购物体验太赞了，我买了2瓶洋酒，不想提着路途颠簸，就选了机场提货，又通过‘即购即提’买了一些防晒霜，一会儿就能用上。这么‘丝滑’的购物体验让这个假期的心情更美啦！”

如果说离岛免税商店，带来的是满载而归的团圆礼，那岛内居民消费的“零关税”进境商品免税商店，则是海南岛民家门口的“全球精品超市”，越来越多的全球好物正从海南百姓的“心愿清单”变为家中的“实用年货”。

据介绍，为保障春运期间高峰需求，海口海关集中调配人力，为企业提供预约通关、预约审单等优质服务，支持企业同车运输、快速配送，加快免税品周转效率，保障热销商品及时补货上架。春运期间，海口海关已保障免税品高效出入库、及时上架，助力免税商店在售品牌及单品种类再创新高，充分满足了离岛旅客和岛内居民在春节期间的多元化消费需求。

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。

日常消费品诉求集中，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。

市场监管总局表示，将紧盯消费维权热点难点，强化线上线下一体化监管，督促企业落实主体责任，持续优化消费环境，切实守护消费者合法权益。

海南警察学院举办“开学第一课”

引导学警理解公安工作使命任务

本报讯(法治时报全媒体记者陈敏)为进一步筑牢青年学警从警报国的思想根基，引导广大青年学警深刻理解新时代公安工作的使命任务，3月9日，海南警察学院党委书记庄才德以“聚焦建设更高水平平安中国”为题，为全体青年学警讲授“开学第一课”。

授课立足海南自由贸易港建设这一国家重大战略，结合当前国内外安全形势，从“发展之基、民之所盼”“成果亮眼、成绩显著”“总体谋划、一体部署”三个维度，深刻阐释了“建设更高水平的平安中国”的深远意义。要求全体学警作为未来守护平安海南的预备警官，必须提高政治站位，深刻认识在推进中国特色自由贸易港建设进程中，维护政治安全、社会安定、人民安宁的特殊重要性及紧迫性。

庄才德对青年学警们提出殷切期望，要练就过硬本领，适应实战需

求。要紧盯科技发展前沿和犯罪形势变化，努力学习法律知识和警务技能，提升应对复杂局面、驾驭复杂局势的能力，特别是要提升在自贸港背景下涉外警务、智慧警务等方面的专业素养。要严守纪律规矩，锤炼优良作风。要严格遵守警务化管理规定和学院各项规章制度，从日常养成抓起，培养令行禁止、顽强拼搏的作风，展现新一代警院学子昂扬向上的精神风貌。

整堂授课观点深刻、案例鲜活。学警认真聆听，现场多次响起热烈掌声。课后，师生们反响热烈。来自网络安全与执法系的2025级学生朱瑞表示：“开学第一课让我们更加清晰地认识到肩上沉甸甸的责任。作为身处自贸港建设浪潮中的警校生，我们一定珍惜时光，刻苦学习，努力成为守护平安海南的栋梁之才。”

以案释法护青绿

白沙法院将环境资源巡回审判搬进案发地

本报讯(法治时报全媒体记者宋飞杰)3月12日植树节当天，白沙黎族自治县人民法院将环境资源巡回审判搬进案发地乐东黎族自治县向阳村，开庭审理并当庭宣判一起滥伐林木案件，通过“巡回审判+以案释法”的模式，让庭审现场成为生动的法治课堂。

法院经审理查明，被告人韦某某违反相关法律法规，擅自砍伐林木，其行为已构成滥伐林木罪。综合考虑韦某某的犯罪事实、情节及认罪悔罪表现，法院当庭判处其有期徒刑一年，缓刑二年，并处罚金3000元。韦某某当庭表示认罪服法，并通过购买碳汇、缴纳罚金等方式接受法律惩处。

此次巡回审判邀请向阳村村民到场旁听，让村民近距离感受司法审判的庄严氛围，直观了解滥伐林木犯罪的法律后果。庭审前后，法院工作人员精心布置生态环境保护宣传展板，发放普法宣传册，开展沉浸式普法宣传。

庭审结束后，法官与村民们围坐在一起，开启“拉家常式”普法交流，针对村民关心的“自家种植的树木为何不能随意砍伐”“合法采伐需办理哪些手续”等疑惑，用通俗易懂的语言耐心解答，引导群众自觉树立生态保护意识，争做生态文明的践行者、守护者。

儋州法院白马井法庭调解8起房屋漏水财产纠纷案

“候鸟”调解员温情化心结

本报(法治时报全媒体记者许光伟 马宏新 通讯员陈锦豪)连日来，儋州市人民法院白马井中心法庭充分发挥“候鸟”特邀调解员多元解纷作用，化解8起因房屋漏水引发的财产损害赔偿纠纷案件。

在调解的8起案件中，白马井镇某小区一起牵扯四方主体的漏水纠纷尤为典型，该案业主因楼上住户家中漏水而被淹，墙面、家具受损严重，了解到楼上业主房子被出租给民宿公司开民宿，遂向楼上业主、房屋承租的民宿公司及物业公司索赔18000元。

接到案件后，“候鸟”特邀调解员逐一与四方当事人沟通核实情况，梳理矛盾焦点，分步推进调解工作。在调解员的释法引导下，物业公司积极配合，对漏水原因进行全面查验，最终明确楼上业主应承担主要责任。经过反复沟通疏导，楼上业主终于认可自身责任，同意赔偿。调解员再次与物业公司沟通，委托其结合房屋受损情况、修复工艺及市场价格，测算出合理的修复费用。最终，双方当事人达成一致，楼上业主一次性赔偿楼下业主8000元。

儋州法院白马井法庭调解8起房屋漏水财产纠纷案

“候鸟”调解员温情化心结

本报(法治时报全媒体记者许光伟 马宏新 通讯员陈锦豪)连日来，儋州市人民法院白马井中心法庭充分发挥“候鸟”特邀调解员多元解纷作用，化解8起因房屋漏水引发的财产损害赔偿纠纷案件。

在调解的8起案件中，白马井镇某小区一起牵扯四方主体的漏水纠纷尤为典型，该案业主因楼上住户家中漏水而被淹，墙面、家具受损严重，了解到楼上业主房子被出租给民宿公司开民宿，遂向楼上业主、房屋承租的民宿公司及物业公司索赔18000元。

接到案件后，“候鸟”特邀调解员逐一与四方当事人沟通核实情况，梳理矛盾焦点，分步推进调解工作。在调解员的释法引导下，物业公司积极配合，对漏水原因进行全面查验，最终明确楼上业主应承担主要责任。经过反复沟通疏导，楼上业主终于认可自身责任，同意赔偿。调解员再次与物业公司沟通，委托其结合房屋受损情况、修复工艺及市场价格，测算出合理的修复费用。最终，双方当事人达成一致，楼上业主一次性赔偿楼下业主8000元。