

江苏消费者权益保护典型案例发布

“盲盒”开了不给退？平台红包算不算钱？这些问题都有明确答案

在3月15日举办的江苏省国际消费者权益日主题直播活动中，省法院、省司法厅、省市场监管局、省消保委联合发布2025年度全省消费者权益保护典型案例。

似的功能，属于其为所购商品支付价款的组成部分，应当计入惩罚性赔偿的计算基数，据此判决李某向田某退还650元，支付三倍惩罚性赔偿款1950元。

商家直播贬损消费者平台红包不算“钱”？

网络消费欺诈、红包计入赔偿，以及跨境电商商品退货规则争议的两个案例，凸显了新类型消费中矛盾纠纷的化解。

案例中，田某在李某经营的网店购买某品牌硬盘一块，商品售价650元，田某在转账支付150元的同时，另使用平台因之前其他交易纠纷补偿的500元购物红包支付剩余价款，该红包也可在平台内其他店铺购买等值商品。田某收货后发现硬盘存在虚假贴标情况，实际并非商家所称的品牌，遂以构成欺诈为由要求商家退还650元并支付三倍惩罚性赔偿1950元。平台介入后仅支持退还150元并赔偿450元。田某不服该处理结果，诉至法院。

法院认为，根据《消费者权益保护法》第55条规定，经营者提供商品有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品价款的三倍。田某用于支付价款的500元购物红包在交易中发挥了与现金类

消费者在购买商品和接受服务过程中，人格尊严与人身自由受到法律保护，消费者享有基于真实体验对商品和服务发表合理评价的权利，当出现负面评价时，经营者应当理性对待。

案例中，袁某在某平台团购了赵某经营的餐饮店套餐，与家人就餐后感到菜品味道不佳，遂在相关消费平台给出较低评分并评述菜品存在的具体问题。赵某与袁某协商删除评价未果后，在其直播间播放了袁某与家人就餐的监控视频，赵某在直播中对袁某及袁某家人的部分评论带有人格贬损性质，在线人数高峰时达数百人。该事件引发大量网友关注，部分网友对袁某及其家人做出负面评论。袁某诉至法院，请求判令赵某赔礼道歉并赔偿精神损失费。案件审理时，涉事相关视频、文字已被删除。

法院认为，袁某系基于自身消费体验做出消费评价，而非恶意差评，且评价内容并未超出合理限度。赵某擅自直播发布袁某及其家人的就餐视频，并发表

侮辱性语言，侵害了袁某的隐私权、肖像权、名誉权。经法院释法析理，赵某认识到了自身问题，向袁某道歉并支付精神损害抚慰金5000元，经调解双方握手言和。

老人遭遇盲盒“陷阱”

典型案例中，经营者虚假宣传构成欺诈，老人获“退一赔三”；老人遭遇盲盒“陷阱”，人民调解维护权益，都凸显了相关部门着力维护老年消费者合法权益。

在老人遭遇盲盒“陷阱”的案例中，七旬老人刘某在商店购买生活用品盲盒，内含足浴盆一台，后刘某发现足浴盆存在加热不灵、漏电隐患等质量问题，要求退货退款，经营者以“盲盒一经拆封概不退换”“盲盒随机发放，质量问题不售后”等理由予以拒绝。徐州市公调对接人民调解委员会驻翟山派出所调解工作室受理调解纠纷后，依据《民法典》《消费者权益保护法》《产品质量法》及《盲盒经营行为规范指引(试行)》向经营者释法明理，指出盲盒经营应当符合产品质量与售后服务相关规定，经营者负有质量担保义务。经现场普法与耐心调解，经营者当场为刘某办理退货退款，并承诺全面整改店内不合理的售后规则。

扬子晚报/紫牛新闻记者 薛玲 马燕

■相关新闻 去年全国消费投诉2600多万件

新华社电 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。

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。

“人民教育家”于漪逝世

生于镇江，享年97岁



于漪 资料图片

中国共产党优秀党员，“人民教育家”国家荣誉称号、“改革先锋”奖章、“最美奋斗者”荣誉称号获得者，全国先进工作者、全国三八红旗手、全国教书育人楷模，我国基础教育优秀教师的杰出代表，上海市杨浦高级中学名誉校长于漪同志，因病医治无效，于2026年3月14日22时18分在上海逝世，享年97岁。

于漪同志生平

于漪，女，汉族，1929年2月7日出生于江苏镇江。1951年毕业于复旦大学教育系，开始从事教育工作，被誉为“育人一代师表，教改一面旗帜”。

于漪长期躬耕于中学语文教学事业，坚持教书育人，推动“人文性”写入全国《语文课程标准》。提出要构建以爱国主义为核心，以国家意识、文化认同、公民人格教育为重点的民族精神教育实施体系。主张德性滴灌与智性提升有机融合、教育思想和教学实践同步创新，撰写七百万字教育著述。发起成立全国第一个教师学研究会并担任会长，主持撰写《现代教师学概论》《基础教育教师学》等著作，主编“现代教师发展丛书”，系统完整研究中国教师学。曾先后荣获“全国先进工作者”“全国三八红旗手”“全国教书育人楷模”“改革先锋”“最美奋斗者”等荣誉称号，2019年9月17日，被授予“人民教育家”国家荣誉称号。

据央视新闻

值班编委 仲曦
封面编辑 宋学伟
版式设计 张丹
版面统筹 胡诚

江苏发布放心消费惠企利民政策措施

扬子晚报讯(记者 薛玲 马燕)在3月15日举办的江苏省国际消费者权益日主题直播活动中，江苏省市场监管局发布了放心消费惠企利民政策措施，聚焦诚信经营、消费意愿、商户融资等关键环节，开展全链条治理和服务创新。

将联合抖音等头部平台启动实施“放心消费商家”培育计划，通过平台的流量赋能、信用

背书和技术支持，在全省范围内树立一批诚信经营的标杆企业，以点带面带动行业规范提升。首批将在抖音平台培育100家省级“放心消费商家”，开展线上线下联动宣传，让诚信经营者获得实实在在的政策红利。

将携手美团等头部平台，共同举办“放心消费在江苏”“券”享诚信品质生活”的主题活动，首批由美团提供2000万

元专项资金，在全省范围内发放数字消费券，进一步焕发消费热情、激发消费潜力，让消费者愿消费、能消费、乐消费。

开展“放心消费贷”赋能行动，破解商户融资难题。江苏省市场监管局将深化与江苏银行、交通银行、招商银行等金融机构的战略合作，创新推出“放心消费贷”专属金融产品，精准“滴灌”省内放心消费承诺商户

和线下无理由退货承诺单位。首批将组织3家金融机构统筹60亿元以上信贷。

江苏省市场监管局将坚持“政府引导、平台参与、金融赋能、社会共治”的工作思路，持续深化放心消费的全域培育和多元促进，全力推动消费扩容量、增量、提质量，为筑牢消费生态、促进高质量发展提供坚实支撑。



3月15日，连云港市赣榆区举行2026年上半年入伍新兵巡游活动，为即将奔赴军营、献身国防的新兵们吹响军旅号角。广大人民群众夹道欢送，为子弟兵兵壮行。

司伟 摄
视觉江苏网供图

【版权声明】:

本报刊登的所有内容(包括但不限于文字、图片、绘图表格、版面设计),未经本报授权和许可,任何单位和个人不得转载、摘编或以其他任何形式使用。违反上述声明者,本报将依法追究其相关法律责任。

【版权合作】:

如需使用本报自有版权作品,须与本报协商合作并事先取得书面授权和许可。

法务及版权合作联系电话:025*96096

025*58681007

邮箱:yzfbq@126.com