

“为一元钱，维权了两年”

——如何破解小额消费维权难？

新华社“新华视点”记者 戴威 胡锐 何曦悦

“为一元钱，维权了两年。”北京市民陈音江说。

2024年2月9日，他在使用共享单车时遭遇异常：当他将车辆停至停车点划线范围内准备关锁，平台却提示“你不在停车点，无法还车”。折腾许久仍无法正常关锁，他最终只能缴纳一元调度费完成还车。随后，陈音江踏上漫长的维权之路。

陈音江的遭遇并非孤例。很多消费者有过类似经历：购物时遇到消费纠纷，可涉及金额不过几元、几十元。一想到维权要付出的时间与经济成本，便觉得为这“仁瓜俩枣”有点得不偿失，最后只能选择“小事化了”。一次次“算了”累积下来，消费者的损失并非小数目。

如何避免让消费者陷入“维权贵、维权慢”的僵局？

为一元调度费打官司

陈音江先是通过App联系平台客服，却很难对接上平台人工客服，仅能收到平台自动回复的“投诉须知”；他随后向相关部门投诉，也未得到明确答复。“就这样，我决定为这一元调度费，打人生中的第一场官司。”陈音江说。

“我本身是消费维权领域从业者，才会为这一元钱‘较真’。但更多普通消费者遇到这类情况，往往只能忍气吞声。”除了消费者身份外，陈音江同时担任中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长。

该案历经管辖权争议、证据补充等环节，目前仍在审理中。陈音江表示，看似不起眼的小额纠纷，一旦发生，常常让消费者陷入两难境地：“一边是‘不值得多耗心力’的妥协，一边是‘权益受损不甘心’的委屈。”

而在互联网消费日益普及的当下，这类小额消费纠纷更常见于线上消费场景中。

安徽淮南市周先生就有过这样的经历。他在外卖平台下单几样日用品，选择商家自有骑手配送，付款后却一直没动静。“等了快俩小时，我点开订单一看，居然显示‘已送达’！”

他第一时间联系商家客服讨要说法。“消息发过去石沉大海，客服根本不回应。”周先生说，即便订单涉及金额仅39元，他也觉得商家这种行为涉嫌欺诈，要求赔偿。

眼看和商家沟通无果，周先生只好向辖

区消费者权益保障部门求助。经工作人员协调，商家主动联系周先生，并补送商品。“如果没有相关部门帮忙，我维权都不知道从哪儿下手。”周先生感慨道。

今年2月，中国消费者协会发布的全国消协组织受理投诉情况统计显示，2025年全国消协组织共受理消费者投诉2016448件，解决1065433件，为消费者挽回经济损失925亿元，平均每件投诉涉及金额不超过900元。

“我们日常生活中的消费，绝大多数都是衣食住行类的小额消费。”陈音江说，这类最普遍的消费纠纷，往往最容易被忽视。

小额消费维权的难度

中国消费者协会发布的2025年度“共筑满意消费”消费维权年主题调查报告显示，消费者的维权意愿和主动性持续增强。但仍有部分消费者遇到纠纷时选择默默忍受。“新华视点”记者调查发现，消费者无奈放弃维权的背后，往往存在维权成本高、举证难等多重原因。

——成本高、收益低，维权动力不足。“为了几元、几十元的消费纠纷，消费者要花费数百元的打车费、检测费；动辄数千元的诉讼费，更让小额维权望而却步。”中国政法大学副教授、中国消费者协会专家委员会专家朱巍表示，部分商家恰恰拿捏了消费者“不值得较真”的心理，以推诿、拖延的方式抬高维权门槛。

“消费者权益保护法规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，消费者可主张价款三倍的赔偿，不足五百元的按五百元计算。”北京市鑫泽律师事务所律师张学贵说，但现实中，要证明经营者构成欺诈并不容易，而且小额消费的三倍赔偿往往依然远低于维权成本。

——举证难、效率低。陈音江表示，在日常小额消费场景中，消费者普遍缺乏举证意识，也不具备专业能力证明商品存在质量问题，但举证责任却几乎全部压在消费者身上。

例如，网购食品发现异物，无法全程拍摄食用过程；签收快递时未拍摄开箱视频等。部分商品的质量问题需专业检测证明，消费者自行检测不仅要花费数百元，单方检测结果还不被商家认可。此外，面对大数据“杀熟”、格式条款隐性侵权等隐蔽性侵权行为，消费者个人几乎无法完成有效举证。

——流程长、规则多，维权空间被压缩。消费维权通常要经过商家协商、平台申诉、监管投诉、行政调解乃至司法诉讼等多个环节。专家表示，行政调解不具备强制力，若消费者进入诉讼环节，时间、金钱成本

都会大幅增加。

此外，小额维权还面临监管壁垒，部分商家利用格式条款约定“纠纷需到企业所在地起诉”，进一步抬高维权成本。安徽省安庆市市场监督管理局12315投诉举报处置指挥中心主任卢蓓芬表示，属地监管原则导致普通地市难以管辖注册地在北京、上海等地的大型平台。

破解困局

不能仅凭消费者“单打独斗”

专家认为，破解小额消费维权困局，不能仅凭消费者“单打独斗”，应构建平台履责、监管发力、社会协同的全链条治理体系，让消费者“敢维权、能维权、维得成”。

——压实平台主体责任。陈音江建议，平台方可推行“小额纠纷先行赔付”机制，明确一定金额以下纠纷的自动赔付标准，无需消费者反复举证沟通，赔付后再向商家追偿；此外，对侵权商家采取实质性处罚，对拒不解决纠纷、多次被投诉的商家，采取下架商品、限流、扣除押金等措施。

“在消费者维权阶段，平台应主动协助举证，妥善留存直播音视频、交易记录等相关凭证。”朱巍认为，一些大型电商平台已推出“先行赔付”“无理由退货”等制度，这些措施实际上将消费者权益保护前置到了交易环节，“消费者在选择平台时，可优先考虑提供先行赔付承诺的平台”。

——明确处理规则，破除跨地域维权的“中梗阻”。卢蓓芬建议，应明确消费者投诉举报处理规则，对平台内经营者的投诉，由其在平台公示的地址所在地或平台经营者住所地县级市场监管部门处理；未依法公示地址或无法联系的，由平台经营者住所地县级市场监管部门处理。

专家建议，应进一步推动电商平台紧扣跨地域维权处理规则落实消费者权益保护主体责任，主动协助消费者开展跨地域维权。

——降低司法救济门槛，打通小额维权“最后一公里”。“应打破‘仅省级以上消协、检察院可提起公益诉讼’的限制，让更多主体能为消费者维权。”陈音江建议，相关机构可探索小额消费纠纷的集体诉讼制度，拓宽公益诉讼、集体诉讼范围，解决成千上万人遭遇同类小额侵权时的维权难题。

“消费金额无论大小，都关乎消费者的切身利益。消费者的正当权益，恰恰体现在这一笔笔小额消费之中。”安徽省消保委投诉部主任孙初说，只有守护好每位消费者的每笔消费权益，才能真正筑牢消费信心，让消费者敢消费、愿消费。

我国陆海空间要素全力支撑“十五五”重大工程建设

新华社北京3月16日电(记者 王立彬)我国将持续强化陆海空间要素供给，全力支撑“十五五”规划的109项重大工程早落地、早开工。

自然资源部16日召开例行新闻发布会，介绍自然资源部、国家林草局近日出台的《关于进一步做好自然资源要素保障的通知》。自然资源部国土空间用途管制司司长刘彦涛说，为落实党中央、国务院重大决策部署，通知目的是促进各类要素资源高效配置，支持经济大省挑大梁，推动投资止跌回稳，有效激发民间投资活力。通知着眼于为地方解难题办实事，破解工作难点堵点，进一步优化国土空间布局，完善自然资源要素保障政策，促进“十五五”重点项目早落地、早开工，更好支撑经济社会高质量发展，助力“十五五”开好局、起好步。

据介绍，通知共十三条，内容涉及优化国土空间布局、提升要素配置效率、保障矿产开发、统筹存量增量、陆海统筹等。通知突出国土空间规划“一张图”，强调重大项目既要依托“一张图”实施，也要通过“一张图”加强监测监管，严格执法督察，既“放得活”又“管得好”，严守各类自然资源红线底线，保障被征地农民等各方合法权益。

自然资源部国土空间规划局局长谢海霞说，国家发展规划法、生态环境法典明确国土空间规划在国家规划体系中的基础性作用，建立健全国土空间用途管制和规划许可制度。国土空间具有唯一性，要通过“一张图”，强化总体规划的指导约束作用，统筹交通、能源、水利、文物保护、矿产开发等各方面空间需求，消除空间矛盾冲突，聚焦“十五五”规划部署的109项重大工程，健全部门协商机制，建立重点项目清单，加大保障力度，确保重大项目能够早落地、早开工、早见效。

据介绍，通知还对各地年度新增建设用地不得超过盘活存量土地面积，“盘活一亩才能新增一亩”，新增建设用地原则上不用于经营性房地产开发，重点用好存量资源“精供优供”，促进企业“拿好地、建好房”，以及支持沿海城市解决游艇码头少、泊位少等基层关心的问题做了规定。

我国力争2030年全国燃料电池汽车保有量达10万辆

新华社北京3月16日电(记者 周圆)记者16日获悉，工业和信息化部等三部门日前印发关于开展氢能综合应用试点工作的通知，提出到2030年，城市群氢能可在多元领域实现规模化应用，终端用氢平均价格降至每千克25元以下，力争在部分优势地区降至每千克15元左右；全国燃料电池汽车保有量较2025年翻一番，力争达到10万辆。推动氢能应用技术、工艺、装备创新突破，推动氢能成为新的经济增长点。

工业和信息化部节能与综合利用司负责人介绍，我国氢能产业已实现从“0”到“1”的突破，进入到跨越技术经济拐点、快速规模化发展的关键阶段。同时，氢能应用面临场景少、绿氢缺、价格贵以及储运加注难等问题，商业模式尚未形成，市场需求有待释放，需要国家层面持续发力、重点支持，通过应用牵引，在“用”中发现、解决问题。

通知明确，各城市群应优先选择具备条件的燃料电池汽车、绿色氢能、氢基化工原料替代、氢冶金以及掺氢燃烧等应用场景开展试点，积极探索氢能创新应用场景，形成“1个燃料电池汽车通用场景+N个工业领域应用场景+X个创新应用场景”的氢能综合应用生态。

通知要求，氢能综合应用试点以城市群为主体开展申报，城市群应立足自身资源条件，因地制宜、宜氢则氢，避免各场景一拥而上、低水平重复建设。中央财政将采取“以奖代补”方式，对城市群给予奖励资金支持，奖励标准根据各场景终端产品应用情况或氢规模分档设置，每个城市群试点期为4年，单个城市群试点期内奖励上限不超过16亿元。

此外，通知提到，建立健全安全管理制度，在确保安全基础上推进试点工作。鼓励试点城市积极出台支持政策，加大对制氢、储氢、运氢、用氢领域关键技术装备的研发支持力度。完善政策制度环境，鼓励出台城市间燃料电池汽车通行等便利政策。

据悉，截至2025年底，我国氢燃料电池汽车累计销量近4万辆，建成加氢站574座，加氢能力每天超360吨，居全球首位。

我国开展理财公司监管评级

新华社北京3月16日电(记者 张千千 李延霞)国家金融监督管理总局3月16日对外发布的《理财公司监管评级暂行办法》提出，为加强理财公司分级分类监管，合理配置监管资源，推动理财公司加快转型发展，金融监管总局及其派出机构按照办法开展理财公司监管评级工作。

金融监管总局有关负责人介绍，截至2025年末，全国32家理财公司存续理财产品规模30.7万亿元，占市场全部理财产品规模的92%。理财公司经过6年多发展，规

范转型取得积极成效，已成为我国资产管理行业的重要组成部分。为进一步完善理财公司监管制度体系，推动理财公司持续提升能力水平，有必要制定出台这一办法。

办法明确了监管评级要素与方法，设置公司治理、资管能力、风险管理、信息披露、投资者权益保护和金融科技六大评级模块，分别赋予10%、25%、25%、15%、15%和10%的分值权重，并针对性设置加分项、扣分项、级别调整因素，对理财公司经营管理和风险状况进行综合评价。

2026年跨境贸易便利化专项行动试点城市增至45个

新华社北京3月16日电(记者 邹雨沁 邹多为)外贸高质量发展离不开贸易便利化水平的持续提升。针对国际贸易环境的最新变化，海关总署16日会同中央网信办、外交部、国家发展改革委、工业和信息化部、交通运输部、商务部等24个部门(单位)，联合部署开展为期6个月的2026年跨境贸易便利化专项行动。

海关总署署长孙梅君在当天举行的2026年跨境贸易便利化专项行动部署会上表示，相比去年，今年专项行动的试点城市进一

步扩围扩容，新增呼和浩特、长春、苏州、金华、泉州、南昌、烟台、武汉、长沙、珠海、南宁、昆明、西安等20个城市，共有45个城市参与。

具体来看，围绕优化升级货物贸易、大力发展服务贸易、创新发展数字贸易绿色贸易等重点任务，今年专项行动出台了新一轮助力外贸提质增效的29项政策措施，主要包括深化进出口通关监管模式创新、优化外贸新业态监管服务、提升跨境物流运输效能、加强数智口岸建设、推进标准规则互联互通、强化对企业综合服务等。

海关总署国家口岸管理办公室相关负责人介绍，推进跨境贸易便利化是扩大开放增进合作、畅通国内国际双循环的必然要求，是积极应对国际形势变化，帮助企业稳订单、拓市场、增效益的有效举措，也是维护世界贸易组织《贸易便利化协定》、支持多边贸易体制的具体行动。

自2018年以来，海关总署会同相关部门，每年组织开展跨境贸易便利化专项行动，截至2025年已累计出台便利化措施144项，其中110项成熟的措施已在全国复制推广。