



# “为1元钱，维权了2年” 小额消费维权贵维权慢！

## 咋破？

“为1元钱，维权了2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1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？



重庆晨报  
民生在线  
扫码关注

难事、烦事、委屈事、不平事、新鲜事告诉我们，记者帮你办



未来三天  
重庆以阴雨为主  
最高温难超20℃

3月16日白天，重庆大部地区有小雨，东北部局地有中雨，气温5℃~14℃。截至下午3点，各地最高气温均不足14℃。

根据重庆市气象台预计，未来三天重庆以阴雨为主，3月16日夜間东南部局地有大雨（25~30毫米）。

今天：西部地区阵雨转阴天，其余地区小到中雨，东南部局地有大雨（25~30毫米），气温5℃~16℃；中心城区阵雨转阴天，气温11℃~15℃。

明天：西部偏西地区阴天间多云，其余地区有阵雨或分散阵雨转阴天，气温7℃~18℃；中心城区分散阵雨转阴天，气温12℃~17℃。

后天：偏南和东北部偏北地区阴天有阵雨或分散阵雨，其余地区阴天，气温7℃~19℃；中心城区阴天，气温12℃~16℃。

上游新闻-重庆晨报记者 何艳

中国体育彩票排列3  
第26065期开奖公告  
本期开奖号码：8 5 1

中国体育彩票排列5  
第26065期开奖公告  
本期开奖号码：8 5 1 8 5

中国体育彩票超级大乐透  
第26027期开奖公告  
本期开奖号码：  
09 10 11 12 16 + 01 11

重庆市体育彩票管理中心  
2026年3月16日

## 国航东航南航发布公告： 机票买贵了可免费退

日前，中国国际航空、中国东方航空、中国南方航空发布维护旅客权益公告，推出票价波动免费退票政策。

### 国航退票政策

国航旅客购票后可登录“中国国航”App或“中国国际航空”小程序，实名注册即可查验行程和票价税费。如发现查询结果与实际不符，可拨打95583客服热线进行反馈。一经查实，国航将为旅客退还差价，并按照国航销售代理协议对涉事单位采取严肃处理措施。

通过“中国国航”App及“中国国际航空”小程序购买国航国内航线单程直达客票的旅客，若在国内任一销售渠道为同一乘机人再次购得同一行程票价更低的客票，可在规定时间内，为符合条件的原客票申请免费退票。注册或登录“中国国航”App及“中国国际航空”小程序购买国航机票的旅客，可享受2+2+2安心购票保障，即每年2张国内无理由退票券+2张国际及地区无理由退票券+2小时免费、优惠退票权益。

### 东航退票政策

东航机票查询验证功能。旅客购票后可登录“东方航空”App或“中国东方航空”微信小程序，进入“服务大厅”，点击“客票验证”输入相关信息后进行客票验真、票价税费查询。如发现查询结果与实际不符，可通过“东方航空”App进入“服务大厅”，点击“意见反馈”或拨打95530客服热线进行反馈。一经查实，东航将为旅客退还差价损失，并按照相关协议对涉事单位采取追责措施。

票价波动退票功能。消费者购票后如原购票渠道机票降价，在购票后24小时之内在同一购票渠道重新购买新客票，符合一定条件的原客票可免费办理退票。2小时内全额退功能。消费者可在购票后的2小时内且在航班起飞12小时之前通过东航官网或“东方航空”App使用“2小时全额退”功能，符合一定条件的客票可享受180天内两次免费退票权益。

### 南航退票政策

南航旅客购票后可登录“南方航空”App或“中国南方航空”微信小程序，点击页面底部“行程”，输入相关信息后验证行程和票价。验证过程中如发现“机票价格与行程单不一致”、“多收退改手续费”、“对免费特殊服务加收费用”的问题，可通过“南方航空”App、“中国南方航空”微信小程序或拨打95539客服热线进行反馈。一经核实，南航将直接支付旅客的差价损失。

旅客在南航官方渠道购买国内客票后发现票价降低，于出票时间24小时内提出申请，南航将在旅客购买新票后，免费办理原购票客票退票。

据央视新闻

### 相关新闻

## 3月29日起华夏航空新开 重庆经石家庄至秦皇岛航线

3月29日，民航春秋航季将正式开启。华夏航空3月16日发布消息，换季后将全面优化重庆区域进出港航线网络，其中首次开通的重庆⇌石家庄⇌秦皇岛航线成为最大亮点，为旅客串联起西南山城与华北滨海城市的便捷空中通道。

此次新开的重庆⇌石家庄⇌秦皇岛航线航班号为G54529/30，旅客可乘机从重庆出发，经停石家庄后抵达秦皇岛，既能感受山城的烟火气，又能奔赴海滨拥抱碧海蓝天。

上游财经-重庆晨报记者 郑三波

## 5月1日起重庆直飞马尼拉

3月16日，中国国际航空股份有限公司发布消息，计划于5月1日正式开通重庆直飞马尼拉往返客运航线，为两地经贸往来与旅游出行搭建全新的空中桥梁。

据悉，该航线航班号为CA481/2，将由波音B737-800机型执飞，每周运营四班。去程航班计划于每周一、三、五、六执行，返程航班则安排在每周二、四、六、日。

上游财经-重庆晨报记者 郑三波

——**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。

### 破解消费者维权困局

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，妥善留存直播间视频、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。

据新华社

### 为1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1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1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。

安徽淮南市民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2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3.9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9.25亿元，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。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3倍的赔偿，不足500元的按500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3倍赔偿往往依然远低于维权成本。