**济源产城融合示范区市场监督管理局**

**2022年度12315消费维权分析报告**

**一、2022年度全市12315系统受理情况**

2022年度济源示范区市场监督管理局12315指挥中心共受理消费者咨询、投诉、举报10025件。具体情况是：受理咨询3368件；受理投诉5349件，其中商品消费类投诉3474件，服务消费类投诉1875件，挽回经济损失181.98万元；受理举报1308件。

**图一、2022年度受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在2022年度受理的具体情况中，咨询类在总量中所占的比例为34%，投诉类在总量中所占比例为53%，举报类在总量中所占比例为13%。

**图二、2022年、2021年受理总量示意图（单位：件）**

上图可见，全年受理总量降低，因12315热线与12345热线实行双号并行后，济源归属地的咨询件均由12345政务热线解答，咨询量占比下降。投诉量比上年减少29件，举报量比上年增加96件。

**二、2022年度市场监管业务的咨询情况**

2022年度共受理群众咨询3368件，其中法律法规咨询1025件，占咨询的30.4%，主要咨询异地网购、异地投诉和七天无理由退换货政策等。非市场监管系统问题2319件，占咨询量的68.9%，集中在医美纠纷、房屋买卖纠纷、宠物买卖、物业服务、骚扰电话等问题。市场监管业务咨询24件，占咨询量的0.7%，另外还有咨询投诉举报处理进度，已及时为消费者解疑答惑并告知消费者相关科室的联系方式。

**图三、2022年度咨询情况示意图**

**三、2022年度市场监管业务的投诉情况**

（一）2022年度投诉总体情况

2022年度共受理投诉5349件，其中质量类、食品安全类、售后服务、其他类居于前列。受理质量类投诉967件，占投诉总量18.1%；食品安全类投诉500件，占投诉总量的9.3%；售后服务类投诉219件，占投诉总量的4.1%；其他类投诉3108件，占投诉总量的58.1%。

**图四、2022年度投诉问题分类图**

（二）商品消费类投诉热点

2022年度受理商品消费类投诉共3474件，占投诉总量的64.9%。其中一般食品安全问题投诉以1120件成为商品消费类投诉第一热点，主要包括：一是食品腐败变质、含异物、超过保质期；二是标签标识不符合要求、进口食品无中文标识；三是食品价格未明码标价、价格欺诈等问题。服饰鞋帽类投诉385件，主要包括：一是质次价高、做工粗糙、开线、皮装掉色、面料成分不实、羊毛起球、纺织品缩水；二是鞋类表皮开裂、脱胶、断底、掉跟等质量问题，以及经营者不兑现退货承诺，不履行“三包”义务等消费者购买的衣服有起球、掉色现象，鞋子磨脚等质量问题。交通工具类投诉361件，主要包括：一是包括强制搭售保险、加价销售、隐瞒真实信息压证卖车等做法令消费者反感；二是“定金”和“订金”之别导致的购车合同纠纷一直得不到缓解；三是汽车维修保养价格不明示或不透明、配件只换不修、过度保养、不能一次性解决故障、车辆三包售后等。家居用品类投诉208件，主要包括：一是存在以次充好的质量问题；二是订制的产品没有达到约定要求不予退换货问题；三是售后服务，三包政策执行不到位。

**图五、2022年度商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

2022年度受理服务消费投诉1875件，占投诉总量35.1%。投诉第一大热点是餐饮和住宿服务，共计投诉388件，主要包括：一是食物过期或变质；二是餐饮店禁止自带酒水、加收开瓶费、价格过高、菜品缺斤少两；三是网上预定付款后被经营者告知未预留房间或临时加价，实际入住的房型、规格与网络宣传图片不符等；四是餐饮服务环节经营不规范、未经许可从事餐饮服务活动等。另一大热点问题是美容、美发、洗浴服务投诉271件，主要包括：一是片面夸大美容产品或服务的效果；二是以“打折”或“免费美容”诱导消费者，在服务过程中变相强制消费；三是生活美容机构超范围经营，医疗美容技术服务质量引发争议要求赔偿难；四是预付消费中办卡容易退卡难、发卡方不履行约定和承诺、不平等条款限制消费者权利、擅自关门歇业甚至卷款跑路终止服务等问题。文化、娱乐、体育服务类投诉259件，被投诉主体包括影院、健身房、儿童游乐场所、KTV、网吧等消费场所，一是强制搭售零食套餐；二是发卡方单方面设置会员卡充值“下限”，强迫消费者多充值；三是预付卡余额不退、擅自关门歇业不退卡等。

**图六、2022年度服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**四、举报问题热点分析**

2022年度济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理群众举报1308件。排前三的热点是广告违法行为、食品违法行为、其他市场监管领域违法行为。广告违法行为在举报事项中尤为突出，主要涉及经营者利用广播电视、户外媒介、网络购物平台、微信公众号等媒体发布使用绝对化用语、违反产品标识、夸大商品性能或服务质量的虚假宣传来误导消费者，此类违法现象在教育培训、美容整形、食品保健品等领域较为多发。食品违法行为主要涉嫌销售过期、劣质食品，产品标签标识不符合规定，无证经营、超范围经营凉菜，食品中有异物、变质，生产不符合食品安全标准的食品等问题。后续，相关部门会加强对消费投诉举报热点领域监管，根据消费投诉举报热点，把监管的重点放到消费者反映集中、关乎消费者切身利益的领域上来，集中增加投诉热点流通领域商品质量抽检批次，向社会公布商品质量抽检情况；进一步创新监管方式，提高监管效能，切实做好消费投诉举报热点领域的维权工作，努力营造安全放心的消费环境，推动我市消费扩容升级和经济高质量发展。

**图七、2022年度举报问题分类图**

**六、ODR企业受理情况**

截至当前，平台共有75家在线纠纷调解企业（ODR企业）。2022年，ODR企业新增22家，全年接收消费者投诉65件，占投诉总量1.2%，办结61件，办结率93.8%；和解成功47件,和解成功率72.3%，平均处理时长3.8天，较传统模式缩短了41天，有效提高了消费者满意率。

## **七、各互联网渠道受理情况**

## 全国12315互联网平台、APP、微信小程序和公众号、支付宝小程序和12345政务服务热线等多种投诉渠道。其中，全国12315互联网平台共接收投诉举报896件，占比13.5%；APP接收投诉举报682件，占比10.2%；微信小程序接收投诉举报612件，占比9.98%。综上，大部分消费者选择通过全国12315互联网平台，APP、微信小程序、支付宝等移动端形成了有益补充。

## **八、消费维权提醒**

## （一）消费者应树立理性、科学的消费观念。在消费前要充分了解经营者的资质信誉、合同条款、优惠活动细则、以及售后保障服务等情况，切勿因贪小便宜而盲目冲动消费。

（二）在消费过程中，无论是通过网络消费还是线下实体店消费，均要牢记索要正规票据。保存好合同资料、付款凭证、交易信息、宣传图片等作日后消费维权证据。

（三）发生消费纠纷时，消费者可先与经营者协商处理。协商不成的可及时拨打12345或12315热线进行投诉举报，依法维护自身合法权益。

济源示范区市场监督管理局

2022年12月29日