**济源示范区市场监督管理局**

**2024年5月12315消费维权分析报告**

**一、5月全市12315系统受理情况**

5月济源示范区市场监督管理局12315指挥中心共受理消费者投诉、举报993件。具体情况是：受理投诉792件，其中商品消费类投诉490件，服务消费类投诉302件，挽回经济损失3.4万元；受理举报201件。

**图一、5月受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在5月受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为79.8%，举报类在总量中所占比例为20.2%。

**二、5月市场监管业务的投诉情况**

（一）5月投诉总体情况

5月共受理投诉792件，其中质量类、食品安全类、不正当竞争居于前列。受理质量类投诉139件，占投诉总量17.5%；食品安全类投诉131件，占投诉总量的16.5%；不正当竞争类投诉49件，占投诉总量的6.2%；其他类投诉323件，占投诉总量的40.7%。

**图二、5月投诉问题分类图（单位：件）**

（二）商品消费类投诉热点

5月受理商品消费类投诉共490件，占投诉总量的61.9%。其中食品问题投诉以159件成为商品消费者类投诉第一热点，涉及消费者购买的肉类菜品、水果、烘焙食品、蔬菜、米面、饮料等存在有异物、变质、过期、不新鲜现象。服饰、鞋帽类投诉74件，主要有产品存在质量问题，如服装做工粗糙、开线、掉色、面料成分不实、纺织品缩水，鞋类表皮开裂、脱胶、断底；商家不履行“三包”义务，消费者发现质量问题，商家只同意以等价商品调换不退货、不予退还现金等。交通工具类投诉39件，包括消费者预付定金购买车辆后，不能按时提车，商家不予解决也不予退款；汽车“三包”期内，车辆出现发动机抖动、漏油、变速箱异响等质量问题，商家推诿履行法定三包义务和销售过程中，经销商强制搭售保险或续保押金到期后未按合同约定及时履行退款义务等问题；药品类投诉24件，包括在购买药品时,发现个别药品没有明码标价、药价较高等。其他商品类投诉57件，存在商品退换货困难等问题。

**图三、5月商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

5月受理服务消费投诉302件，占投诉总量38.1%。投诉第一大热点是餐饮和住宿服务，共计投诉65件，涉及餐饮场所食品加工和就餐环境卫生差，商家未提前告知相关收费标准和项目，导致顾客被动消费、额外消费和住宿房间卫生不达标，引发退房纠纷等问题。美容、美发、洗浴服务类投诉31件，涉及美发卡充值不退费，商家关门，洗浴中心更换老板、售后等问题。销售服务类投诉24件，主要是服务态度不好，优惠卡销售，返券销售服务等。文化、娱乐、体育服务类投诉19件，涉及消费者常常在办理健身服务预付卡后，商家突然转让店铺、变更经营地址，给消费者造成不便，或倒闭停业，和娱乐场所禁止携带酒水等问题。其他服务类投诉109件，涉及商家拖延、推诿履行售后服务，预付费，网上购物，价格等问题。

**图四、5月服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、举报问题**

5月济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理群众举报201件。排前三的热点是其他市场监管领域违法行为、广告违法行为和不正当竞争行为。食品安全违法行为举报主要是经营者销售腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常以及不符合食品安全标准或要求的食品，以及销售超过保质期的食品等问题。广告违法行为主要涉及商家发布的广告涉嫌虚假宣传或夸大宣传，欺骗和误导消费者，尤其在食品、保健品等广告中尤为明显，涉及食品生产企业、各大 APP、直播带货等多个互联网渠道。不正当竞争行为主要涉及：假冒他人的注册商标；未经注册商标所有人的同意，擅自使用他人的注册商标；在商品上伪造或冒用认证标志、名优标志等质量标志，伪造产地，对商品质量作引人误解的虚假表示。针对投诉举报热点问题，全市市场监管系统将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持问题导向，以关乎民生的热点、难点问题为抓手，突出重点环节、重点企业、重点品种，抓好日常监管、执法办案和抽样检验等手段，多措并举维护消费者合法权益，切实营造公平竞争的市场环境。

**图五、5月举报问题分类图**

2024年6月3日