**济源示范区市场监督管理局**

**2024年6月12315消费维权分析报告**

**一、6月全市12315系统受理情况**

6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830件。具体情况是：受理投诉690件，其中商品消费类投诉512件，服务消费类投诉178件，挽回经济损失6.4万元；受理举报140件。

**图一、6月受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在6月受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为83.1%，举报类在总量中所占比例为16.9%。

**二、6月市场监管业务的投诉情况**

（一）6月投诉总体情况

6月共受理投诉690件，其中质量类、食品安全类、售后服务居于前列。受理质量类投诉111件，占投诉总量16.1%；食品安全类投诉94件，占投诉总量的13.6%；售后服务类投诉47件，占投诉总量的6.8%；其他类投诉312件，占投诉总量的45.2%。

**图二、6月投诉问题分类图（单位：件）**

（二）商品消费类投诉热点

6月受理商品消费类投诉共512件，占投诉总量的74.2%。其中食品问题投诉以139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50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。通讯产品类投诉18件，包括手机质量问题，手机配件等问题；药品类投诉15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189件，存在商品退换货困难等问题。

**图三、6月商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

6月受理服务消费投诉178件，占投诉总量25.8%。投诉第一大热点是餐饮和住宿服务，共计投诉28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。电信服务类投诉27件，涉及话费、电费充值无法使用等问题。美容、美发、洗浴服务类投诉17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。文化、娱乐、体育服务类投诉11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63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、6月服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、举报问题**

6月济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理群众举报140件。排前三的热点是其他市场监管领域违法行为、侵害消费者权益行为和广告违法行为。其他市场监管领域违法行为主要是聚集老年人，售卖保健品，无需取得行政许可而未办理营业执照等问题。侵害消费者权益行为主要涉及生产、销售不符合保障人身、财产安全要求的商品、对商品或者服务作引人误解的虚假宣传、商品掺杂掺假、以假充真、以次充好，冒充合格商品等问题。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。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、6月举报问题分类图**

2024年6月3日