**济源示范区市场监督管理局**

**2024年上半年12315消费维权分析报告**

**一、上半年全市12315系统受理情况**

上半年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4930件。具体情况是：受理投诉3954件，其中商品消费类投诉2561件，服务消费类投诉1393件，挽回经济损失104.2万元；受理举报976件。

**图一、2024年上半年受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在2024年上半年受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为80.2%，举报类在总量中所占比例为19.8%。

**二、上半年市场监管业务的投诉情况**

（一）上半年投诉总体情况

上半年共受理投诉3954件，其中质量类、食品安全类、不正当竞争类、售后服务类居于前列。受理质量类投诉744件，占投诉总量18.8%；食品安全类投诉599件，占投诉总量的18.8%；售后服务类投诉275件，占投诉总量的7%；不正当竞争类投诉201件，占投诉总量的5.1%；其他类投诉1555件，占投诉总量的39.3%。

**图二、上半年投诉问题分类图**

（二）商品消费类投诉热点

上半年受理商品消费类投诉共2561件，占投诉总量的64.8%。其中食品类（（含烟、酒和饮料、食用农产品）投诉759件，主要涉及经营者销售超过保质期的食品，销售假冒伪劣或三无产品，无证经营；预包装食品违反《食品标签管理规定》，超范围超限量使用食品添加剂，生产者伪造涂改虚假标注生产日期保质期等。服装鞋帽类投诉445件，主要涉及销售过程中服装类商品质量参差不齐，与售价出入大；服装面料起球、掉色、残缺、瑕疵、色差大；鞋类商品“三包”期内出现断底、断面、开胶、皮面严重褪色问题，商家不履行“三包”义务等问题。交通工具类投诉159件，主要涉及车辆三包售后服务不规范、价格不透明、配件只换不修及过度保养；电轿有质量问题，商家推诿不予售后；电动助力车旧电瓶当新电瓶售卖；汽车零部件更换等问题。家居用品类投诉91件，主要涉及定金侵权行为；商家拖延送货，不能在规定的时限内送货上门；实际收到的商品与当初定制的商品偏差较大；产品存在外观破损、开裂、褪色；售后过程中的问题，包括商家拖延或推卸履行三包义务等问题。通讯产品类投诉86件，主要涉及手机购买后无法使用，售后服务不到位；未成年人私自购买手机等。其他商品类投诉410件。

**图三、上半年商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

上半年受理服务消费投诉1393件，占投诉总量35.2%。投诉第一大热点餐饮和住宿服务，共计投诉298件，主要涉及餐饮经营者提供不符合食品安全标准的食物，卫生条件不达标；住宿环境卫生差、服务质量与态度不佳、设施老旧、损坏不更换等；网络预订住宿后无法入住，退订退费难，以及经营者未标明或未提前告知消费注意事项、不退押金与乱收费等问题。美容、美发、洗浴服务投诉166件，主要涉及普遍使用预付式消费，经营者关门、闭店或转店后，消费者维权困难；经营者服务态度差、夸大产品功效；经营者不兑现承诺，未履行事先约定提供商品或服务约定，拒绝给消费者退钱或扣除消费者高额违约金。文化娱乐体育服务类投诉134件，主要涉及合约履行期限未满经营者“跑路”；经营者虚假宣传，团购优惠兑现难；因经营者原因，导致消费者人身安全在消费场所受到伤害；服务质量难以保障；KTV不让自带酒水等问题。销售服务类投诉71件，主要涉及预售服务、返券销售服务；售后服务不到位、商家拖延维修期限、维修后产品无法使用等问题。其他服务类投诉409件。

**图四、上半年服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、举报问题**

上半年济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理群众举报976件。排前三的热点是：其他市场监管领域违法行为256件，占举报总量的26.2%；广告违法行为183件，占举报总量的18.8%；不正当竞争行为149件，占举报总量的15.3%。从举报总体情况来看，主要反映：一是经营者在销售过程中存在欺诈消费者的行为；故意拖延或无故拒绝三包售后服务、商品以假充真、以次充好。二是销售不符合食品包装标签规定的食品，甚至售卖过期、霉变食品、“三无”食品等。三是商家推广商品过程中的宣传图片、文字描述与实物不符；商品广告宣传中违法使用绝对化、极限化用语；经营者采取含糊其辞、与实际不符的宣传方式对商品作引人误解的宣传。四是职业索赔人通过全国12315互联网平台举报商家虚假宣传、执行标准、标签标示等问题。

**图五、上半年举报问题分类图**

## **四、ODR企业情况分析**

截至当前，平台共有166家在线纠纷调解企业（ODR企业）。2024年上半年，ODR企业新增42家，接收消费者投诉251件，占投诉总量6.3%，办结251件，办结率100%,平均处理时长7.43天，较传统模式缩短了2.57天，有效提高了消费者满意率。

## **五、各互联网渠道情况分析**

平台提供了APP、微信小程序和公众号、支付宝小程序和城市服务等多种投诉渠道。其中，政务热线共接收投诉举报2785件，占比56.5%；微信小程序共接收投诉举报563件，占比11.4%；App共接收投诉举报356件，占比7.2%；互联网平台共接收投诉举报281件，占比5.7%；支付宝小程序共接收投诉举报39件，占比0.96%；综上，大部分消费者选择通过政务热线进行投诉，APP、微信、支付宝等移动端形成了有益补充。

               2024年6月26日