**济源示范区市场监督管理局**

**2024年7月12315消费维权分析报告**

**一、7月全市12315系统受理情况**

7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971件。具体情况是：受理投诉795件，其中商品消费类投诉535件，服务消费类投诉260件，挽回经济损失8.9万元；受理举报176件。

**图一、7月受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在7月受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为81.9%，举报类在总量中所占比例为18.1%。

**二、7月市场监管业务的投诉情况**

（一）7月投诉总体情况

7月共受理投诉795件，其中食品安全类、质量类、不正当竞争类居于前列。受理食品安全类投诉145件，占投诉总量的18.2%；质量类投诉129件，占投诉总量16.2%；不正当竞争类投诉116件，占投诉总量的14.6%；其他类投诉260件，占投诉总量的32.7%。

**图二、7月投诉问题分类图（单位：件）**

（二）商品消费类投诉热点

7月受理商品消费类投诉共535件，占投诉总量的67.3%。其中食品问题投诉以210件成为商品消费者类投诉第一热点，涉及食品中含有异物，过期变质；网购食品虚假、夸大宣传，生鲜快递延迟、包装破损导致产品腐坏等问题。服饰、鞋帽类投诉47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。化妆品类投诉32件，包括质量不合格，冒充合格产品；虚假宣传等问题。交通工具类投诉25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；其他商品类投诉91件，存在商品退换货困难等问题。

**图三、7月商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

7月受理服务消费投诉260件，占投诉总量32.7%。投诉第一大热点是餐饮和住宿服务，共计投诉62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；文化、娱乐、体育服务类投诉41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；美容、美发、洗浴服务类投诉33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；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、7月服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、举报问题**

7月济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理群众举报176件。排前三的热点是其他市场监管领域违法行为、食品安全违法行为和广告违法行为。其他市场监管领域违法行为主要涉及无照经营；假冒他人的注册商标；不履行合同约定、缺斤短两、欺诈消费，售卖产品无相关合格证明等。食品违法行为举报主要是经营者生产、销售标签标识不符合国家强制性规定，变质变味、混有异物的食品,食品制作过程、加工场所卫生不合格等问题。广告违法行为主要涉及商家涉嫌虚假宣传，以欺骗性有奖促销，虚假打折、让利，夸大产品功效，以次充好；违规宣传医疗保健功效。

**图五、7月举报问题分类图**

2024年7月28日