**济源示范区市场监督管理局**

**2024年8月12315消费维权分析报告**

**一、8月全市12315系统受理情况**

8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924件。具体情况是：受理投诉754件，其中商品消费类投诉487件，服务消费类投诉267件，挽回经济损失11.5万元；受理举报170件。

**图一、8月受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在8月受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为81.6%，举报类在总量中所占比例为18.4%。

**二、8月市场监管业务的投诉情况**

（一）8月投诉总体情况

8月共受理投诉754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165件，占投诉总量的21.9%；质量类投诉139件，占投诉总量18.4%；不正当竞争投诉83件，占投诉总量的11%；其他类投诉243件，占投诉总量的32.2%。

**图二、8月投诉问题分类图（单位：件）**

（二）商品消费类投诉热点

8月受理商品消费类投诉共441件，占投诉总量的58.5%。其中食品问题投诉以194件成为商品消费者类投诉第一热点，涉及食品贮存条件差、食物有异味、变质等问题。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。交通工具类投诉38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，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64件，存在商品退换货困难等问题。

**图三、8月商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

8月受理服务消费投诉267件，占投诉总量35.4%。投诉第一大热点是餐饮和住宿服务，共计投诉80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37件，涉及消费者常常在办理健身服务预付卡后商家关门，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20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62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、8月服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、举报问题**

8月济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理群众举报170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商家聚集老年人，以欺骗性有奖促销。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。食品安全违法行为主要涉及生产销售不符合食品标准的食品；在产品中掺杂、掺假，以假充真、以次充好，或者以不合格产品冒充合格产品等问题。

**图五、8月举报问题分类图**

|  |
| --- |
| 各市场监督管理所1月-8月投诉举报数据汇总 |
| 序号 | 辖区 | 投诉 | 类别（件） | 举报 | 类别（件） | 总量 |
| 1 | 济水市场监督管理所 | 1477 | 食品：182服装、鞋帽：307餐饮和住宿服务：133服务：128 | 222 | 市场监管领域违法：67不正当竞争行为：39侵害消费者权益行为：35 | 1699 |
| 2 | 天坛市场监督管理所 | 325 | 食品：58商品：53服务：29餐饮和住宿服务：24 | 83 | 市场监管领域违法：21不正当竞争行为：17广告违法行为：13 | 408 |
| 3 | 北海市场监督管理所 | 423 | 食品：87商品：59电信服务：49服务：43 | 89 | 市场监管领域违法：27食品安全违法：16侵害消费者权益：11 | 512 |
| 4 | 沁园市场监督管理所 | 1091 | 食品：223商品：116 | 390 | 广告违法行为：113 市场监管领域违法：95食品安全违法：53 | 1481 |
| 5 | 轵城市场监督管理所 | 203 | 食品：97商品：26服务：20餐饮和住宿服务：11 | 57 | 市场监管领域违法：20不正当竞争行为：8广告违法行为：8 | 260 |
| 6 | 承留市场监督管理所 | 107 | 食品：42商品：11餐饮和住宿服务：7服务：5 | 46 | 市场监管领域违法：21广告违法行为：8食品安全违法：7 | 153 |
| 7 | 思礼市场监督管理所 | 58 | 食品：21商品：13餐饮和住宿服务：3服务：6 | 15 | 市场监管领域违法：5食品安全违法行为：2广告违法行为：2 | 73 |
| 8 | 克井市场监督管理所 | 68 | 食品：47商品：8餐饮和住宿服务：8服务：9 | 17 | 市场监管领域违法：8广告违法行为：3计量违法行为：2 | 85 |
| 9 | 五龙口市场监督管理所 | 60 | 食品：20商品：8餐饮和住宿服务：8美容美发洗浴服务：8 | 22 | 市场监管领域违法：7食品安全违法行为：7产品质量违法行为：3 | 82 |
| 10 | 梨林市场监督管理所 | 176 | 食品：77服装、鞋帽：66商品：12 | 66 | 不正当竞争行为：21广告违法行为：16食品安全违法行为：6 | 242 |
| 11 | 玉泉市场监督管理所 | 577 | 食品：155交通工具：74服务：126餐饮和住宿服务：32 | 98 | 市场监管领域违法：33广告违法行为：18食品安全违法行为：14 | 675 |
| 12 | 坡头市场监督管理所 | 32 | 食品：8商品：4餐饮和住宿服务：5服务：3 | 9 | 不正当竞争行为：3市场监管领域违法：2食品安全违法行为：2 | 41 |
| 13 | 王屋市场监督管理所 | 16 | 食品：3商品：3餐饮和住宿服务：2服务：2 | 4 | 市场监管领域违法：2 | 20 |
| 14 | 下冶市场监督管理所 | 4 | / | 2 | / | 6 |
| 15 | 邵原市场监督管理所 | 16 | 食品：14商品：6交通工具：2 | 6 | 市场监管领域违法：3食品安全违法行为：2 | 22 |
| 16 | 大峪市场监督管理所 | 9 | 商品：2餐饮和住宿服务：2 | 0 | / | 9 |
| 17 | 综合行政执法支队 | 7 | 燃料：3服务：3 | 1 | / | 8 |