**济源示范区市场监督管理局**

**2024年9月12315消费维权分析报告**

**一、9月全市12315系统受理情况**

9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987件。具体情况是：受理投诉847件，其中商品消费类投诉515件，服务消费类投诉332件，挽回经济损失18.2万元；受理举报140件。

**图一、9月受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在9月受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为85.8%，举报类在总量中所占比例为14.2%。

**二、9月市场监管业务的投诉情况**

（一）9月投诉总体情况

9月共受理投诉847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180件，占投诉总量的21.3%；质量类投诉120件，占投诉总量14.2%；不正当竞争投诉78件，占投诉总量的9.2%；其他类投诉307件，占投诉总量的36.2%。

**图二、9月投诉问题分类图（单位：件）**

（二）商品消费类投诉热点

9月受理商品消费类投诉共515件，占投诉总量的60.8%。其中食品问题投诉以215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。交通工具类投诉41件，主要涉及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。服饰、鞋帽类投诉34件，主要涉及产品存在质量问题，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。家居用品类投诉30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。其他商品类投诉63件。

**图三、9月商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

9月受理服务消费投诉332件，占投诉总量39.2%。投诉第一大热点是餐饮和住宿服务，共计投诉64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54件，涉及网络充值未到账等问题。文化、娱乐、体育服务类投诉34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27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84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、9月服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、举报问题**

9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、广告违法行为和食品安全违法行为。举报内容主要涉及：商家聚集老年人，高价售卖商品，虚假宣传；化妆品广告内容不真实、不健康、不科学准确，欺骗并误导消费者；应当取得而未依法取得行政许可和营业执照的；生产、销售不符合保障人身、财产安全要求的商品；商品掺杂掺假、以假充真、以次充好，冒充合格商品；销售失效、变质的产品；销售腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品；销售无标签的预包装食品；餐饮经营场所环境不整洁，存在明显的有害生物活动迹象等问题。

**图五、9月举报问题分类图**

**四、投诉举报渠道情况分析**

全国12315平台提供多种投诉渠道，包括APP、微信小程序和公众号、支付宝小程序和互联网平台、来人、来函、政务热线等。政务热线接收投诉举报727件，占比73.7%，微信小程序接收150件，占比15.2%，来函接收60件，占比6.1%，互联网平台接收投诉举报51件，占比5.2%；App接收28件，占比2.8%。大部分消费者选择通过政务热线进行投诉，微信、支付宝等形成了有益补充。

**五、涉老消费数据分析**

9月份接收涉及老年人的聚集的投诉举报数量21件，占投诉举报总量的2.1%。详细情况如下：

9月份涉及老年人消费投诉举报表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 辖区 | 件数 | 涉及主要内容 | 办理结果 |
| 济水 | 5 | 1.“健乐选”店铺，聚集老年人听课，发放小礼品，疑似传销  2.“亦丽健”店铺，诱导老年人进店做理疗，理疗期间让老年人购买床垫，虚假宣传  3.“英伦台球俱乐部”店铺，售卖理疗床，虚假宣传  4.“宣化街与关帝路交叉口清钱柳生活馆”店铺，聚集老年人听课，发放小礼品，疑似传销  5.“可喜安生活治疗馆”，聚集老年人听课，售卖保健品 | 1.2.3.5正在办理中  4.现场没有发现有大量的老年人聚集听课和涉嫌传销宣传资料。 |
| 承留 | 4 | 1.“食疗时代”店铺，聚集老年人听课，售卖保健品  2.“食疗时代”店铺，聚集老年人听课，虚假宣传  3.“曲阳湖家园”饭店内，聚集老年人听课，卖酒  4.“健康产品团购超市”店铺，售卖保健品，疑似传销 | 1.我局执法人员已对投诉人反应的问题进行专项检查，责令其停止经营活动。  2.我局执法人员已对该商家进行现场检查，责令其停止经营活动。  3.接到举报后，我局执法人员现场已驱散。  4.接到举报后，我局执法人员对该商家进行检查，检查中并未发现传销行为。 |
| 沁园 | 2 | 1.“凯旋城青钱柳生活馆”店铺，聚集老年人，售卖富硒保健品，疑似传销  2.“特产驿站”店铺，聚集老年人讲课，并免费领取鸡蛋，涉嫌传销 | 1.2.正在办理中 |
| 天坛 | 2 | 1.“伊利大好品质生活馆”店铺，聚集老年人讲课，夸大宣传  2.“王屋山大酒店3层的宴会厅”，聚集老年人听课，售卖药品 | 正在办理中 |
| 玉泉 | 2 | 1.“贺记宴席厅”店铺，聚集老年人，售卖酒，治疗疾病  2.“健乐选体验馆”店铺，聚集老年人，售卖保健品 | 1.玉泉市场监督管理所受理后及时开展调查调解工作，但被投诉人手续齐全，未发现被投诉人有虚假宣传行为。  2.该店销售电子脉冲器械，老年人进行体验，没有销售保健品，已责令停止体验活动。现场未发现被举报人存在违法行为 |
| 坡头 | 2 | 1.“坡头大街水城街东侧门面房内”聚集老年人，售卖养生酒，疑似传销  2.“民族优选团购超市”店铺，聚集老年人，售卖保健品，疑似传销 | 1.经查举报人举报的销售点销售的产品手续齐全没有传销行为没有发现虚假宣传。  2.举报人主动申请撤诉，并且经查民族优选团购超市手续齐全，没有传销行为 |
| 北海 | 1 | “马寨小吃街广场大院内”，聚集老年人，发券领酒 | 正在办理中 |
| 轵城 | 1 | “蜂产品超市”店铺，聚集老年人听课，诱导老年人购买商品，疑似传销 | 经现场检查，“蜂产品超市”销售保健产品，不属于传销。 |
| 五龙口 | 1 | “尚庄前村东大街的空地上”，聚集老年人，售卖三无蜂产品 | 我所执法人员接到举报后，第一时间到该场所进行检查，经检查该商家已办理相关手续，对涉事的蜂蜜进行检查也并非三无产品，该举报内容不实。 |
| 邵原 | 1 | “蜂产品超市，聚集老年人，售卖蜂产品，疑似传销 | 经核查，未发现有传销行为。 |