**济源示范区市场监督管理局**

**2024年10月12315消费维权分析报告**

**一、10月全市12315系统受理情况**

10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966件。具体情况是：受理投诉812件，其中商品消费类投诉518件，服务消费类投诉294件，挽回经济损失9.8万元；受理举报154件。

**图一、10月受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在10月受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为84.1%，举报类在总量中所占比例为15.9%。

**二、10月市场监管业务的投诉情况**

（一）10月投诉总体情况

10月共受理投诉812件，其中食品安全类、质量类、售后服务类居于前列。受理食品安全类投诉173件，占投诉总量的21.3%；质量类投诉125件，占投诉总量15.4%；不正当竞争投诉63件，占投诉总量的8.4%；其他类投诉253件，占投诉总量的31.2%。

**图二、10月投诉问题分类图（单位：件）**

（二）商品消费类投诉热点

10月受理商品消费类投诉共518件，占投诉总量的63.8%。其中食品问题投诉以196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71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。交通工具类投诉39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。家居用品类投诉33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60件。

**图三、10月商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

10月受理服务消费投诉294件，占投诉总量36.2%。投诉第一大热点是餐饮和住宿服务，共计投诉71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36件，涉及网络充值未到账等问题。美容、美发、洗浴服务类投诉31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23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。其他服务类投诉47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、10月服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、举报问题**

10月济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理群众举报54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侵害消费者权益行为。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、10月举报问题分类图**

2024年10月24日