**济源示范区市场监督管理局**

**2024年11月12315消费维权分析报告**

**一、11月全市12315系统受理情况**

11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859件。具体情况是：受理投诉681件，其中商品消费类投诉475件，服务消费类投诉206件，挽回经济损失13.5万元；受理举报152件。

**图一、11月受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在11月受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为81.8%，举报类在总量中所占比例为18.2%。

**二、11月市场监管业务的投诉情况**

（一）11月投诉总体情况

11月共受理投诉681件，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159件，占投诉总量的23.3%；质量类投诉107件，占投诉总量15.7%；售后服务类投诉56件，占投诉总量的8.2%；其他类投诉205件，占投诉总量的30%。

**图二、11月投诉问题分类图（单位：件）**

（二）商品消费类投诉热点

11月受理商品消费类投诉共475件，占投诉总量的69.8%。其中食品问题投诉197件，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59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。家居用品类投诉38件，包括商家拖延送货，不能在规定的时限内送货上门，不按合同支付滞纳金；产品质量问题，包括衣柜、床、桌椅或沙发质量与当初定制的商品存在偏差较大，布艺商品有异味、掉色、洗后缩水，产品存在外观破损、开裂、褪色等质量问题；包括交通工具类投诉27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47件。

**图三、11月商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

11月受理服务消费投诉206件，占投诉总量30.2%。投诉第一大热点是餐饮和住宿服务，共计投诉43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；美容、美发、洗浴服务类投诉23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21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34件。

**图四、11月服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、举报问题**

11月济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理举报152件。举报热点是食品安全违法行为、广告违法行为、其他市场监管领域违法行为和不正当竞争行为。举报反映的突出问题：一是虚假宣传或夸大宣传，欺骗和误导消费者，尤其在食品、保健品等广告中尤为明显，涉及食品生产企业、各大 APP、直播带货等多个互联网渠道；二是商家未明码标价或价格欺诈；三是生产销售不符合食品标准的食品、售卖产品无相关合格证明等；四是在产品中掺杂、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；五是无照经营。

**图五、11月举报问题分类图**

2024年11月25日