**济源示范区市场监督管理局**

**2024年12月12315消费维权分析报告**

**一、12月全市12315系统受理情况**

12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775件。具体情况是：受理投诉645件，其中商品消费类投诉448件，服务消费类投诉197件，挽回经济损失10.7万元；受理举报130件。

**图一、12月受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在12月受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为83.2%，举报类在总量中所占比例为16.8%。

**二、12月市场监管业务的投诉情况**

（一）12月投诉总体情况

12月共受理投诉645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134件，占投诉总量的20.8%；质量类投诉120件，占投诉总量18.6%；不正当竞争类投诉54件，占投诉总量的8.4%；其他类投诉227件，占投诉总量的35.2%。

**图二、12月投诉问题分类图（单位：件）**

（二）商品消费类投诉热点

12月受理商品消费类投诉共448件，占投诉总量的69.5%。其中食品问题投诉157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73件，包括服装短时间内出现起球、褪色、脱线；皮鞋脱胶、断底、断面等；一些网店存在销售假冒、“三无”产品的状况。家居用品类投诉37件，包括产品出现质量问题，商家不予处理；收取定金后，产品缺货不退款；导购员介绍与实情不符、价格质量存在大量水分;消费者预订的产品与商家提供不一致；广告宣传有虚假内容；售后服务不履行国家规定的三包义务，不履行自己明示或与消费者约定的三包责任等。交通工具类投诉31件，包括家用汽车及配件，摩托车、助力车等。投诉的主要问题有：车辆异响；汽车售后服务不及时、不到位、多次送修仍不能排除故障；合同约定不明确，对车辆交付时间、配置标准等仅限于口头承诺等。其他商品类投诉40件。

**图三、12月商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

12月受理服务消费投诉197件，占投诉总量30.5%。投诉第一大热点是餐饮和住宿服务，共计投诉49件，餐饮类涉及网上团购的优惠券被限制使用，办理储值卡后商家关门跑路的预付式消费“陷阱”，设置“包厢费”、最低消费等强制性收费项目，食品卫生等问题；住宿类涉及酒店事先未告知或明示退房时间引发纠纷，消费者入住酒店发生财物丢失双方责任难界定，消费者取消预订商家拒绝退款；或者是在入住时发生意外事故，人身安全受到影响等问题。销售服务类投诉31件，涉及预付卡、订购等问题。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45件。

**图四、12月服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、举报问题**

12月济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理举报130件。举报热点是其他市场监管领域违法行为、广告违法行为、食品安全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、12月举报问题分类图**

2024年12月24日