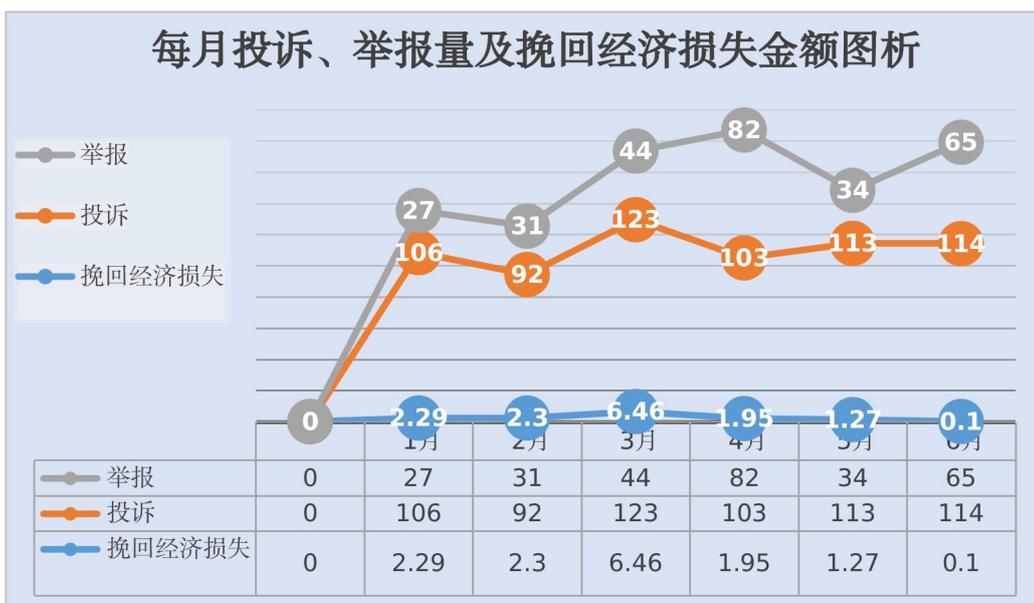


伊春市市场监督管理局 2023 年上半年 投诉举报咨询数据分析

2023 年上半年,伊春市市场监督管理局依托互联网平台及 12315 热线,认真履行消费维权监管职责,切实维护消费者合法权益,为我市营造公平有序消费环境发挥积极作用。

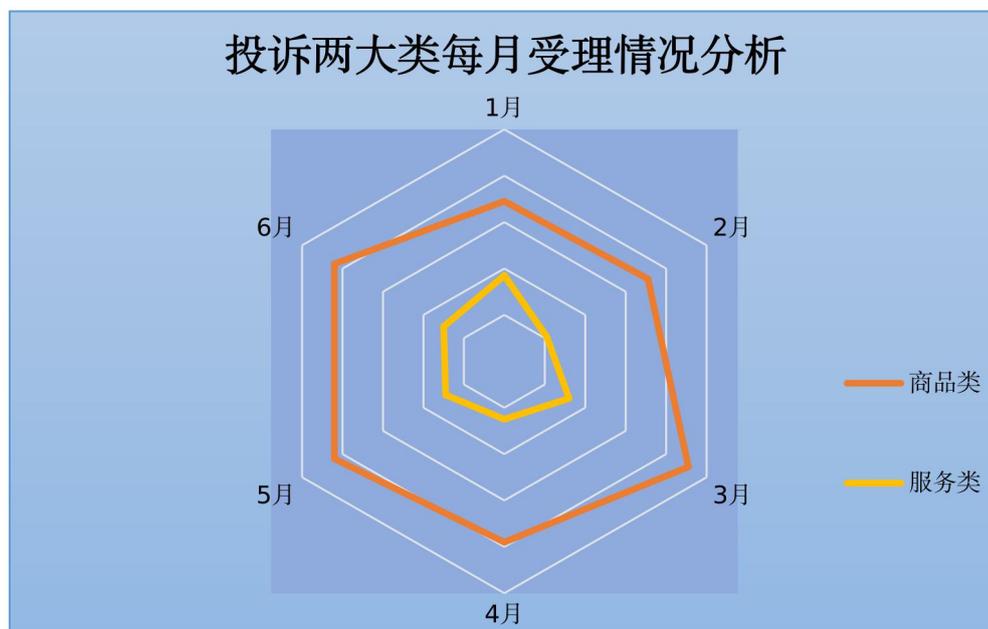
经统计,2023 年上半年,通过全国 12315 平台及热线接听受理投诉举报咨询 5683 件,同比增长 20.58%。其中,投诉 651 件,同比增长 6.03%,占比 11.45%;举报 283 件,同比增长 66.47%,占比 4.98%;咨询 4749 件(含表扬 1 件),同比增长 20.87%,占比 83.57%。为消费者挽回经济损失约 14.38 万元。





一、投诉情况分析

2023年上半年，共接收投诉651件，已办结597件，办结率91.71%。其中，商品类投诉477件，占投诉总量73.27%，已办结438件，办结率91.82%；服务类投诉174件，占投诉总量26.73%，已办结159件，办结率91.38%。



(一) 从投诉问题类别统计分析，投诉量较多的问题前十名排名为：食品安全153件，质量110件，售后服务108

件，其他投诉 97 件，合同 47 件，价格 41 件，人身权利 17 件，不正当竞争 16 件，广告 12 件，计量 10 件。以上十项投诉问题占投诉总量的 93.86%。

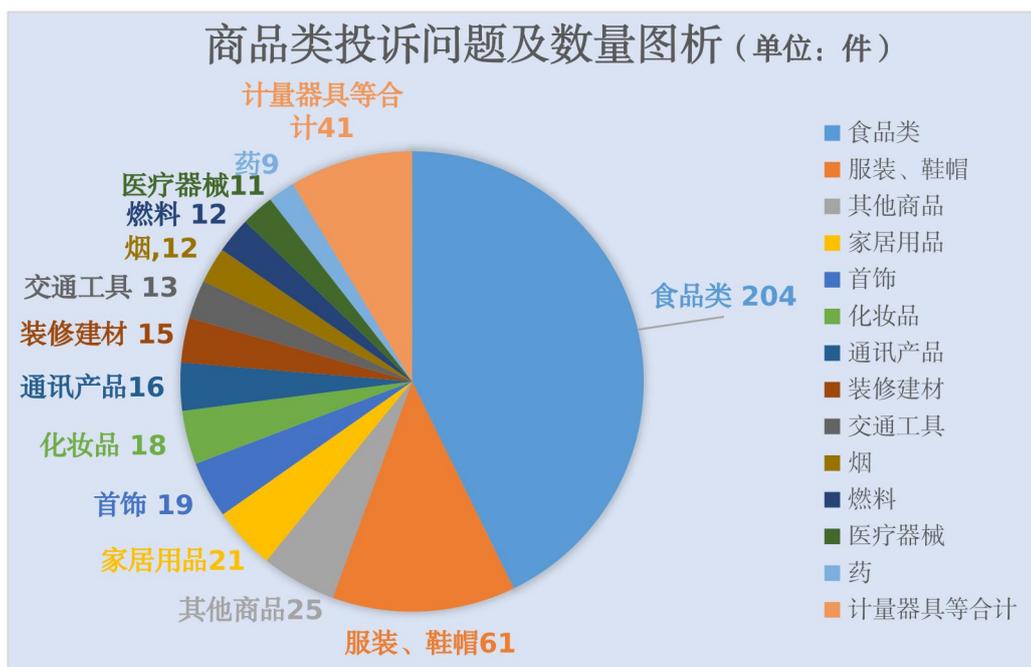


（二）从受理渠道统计分析，消费者通过手机 APP、微信小程序、互联网等渠道自行录入投诉 320 件，占比 49.16%；来访及电话受理 315 件，占比 48.38%；消费者选择在线纠纷调解企业（ODR 企业）16 件，占总投诉量的 2.46%。



（三）从投诉客体类别分析

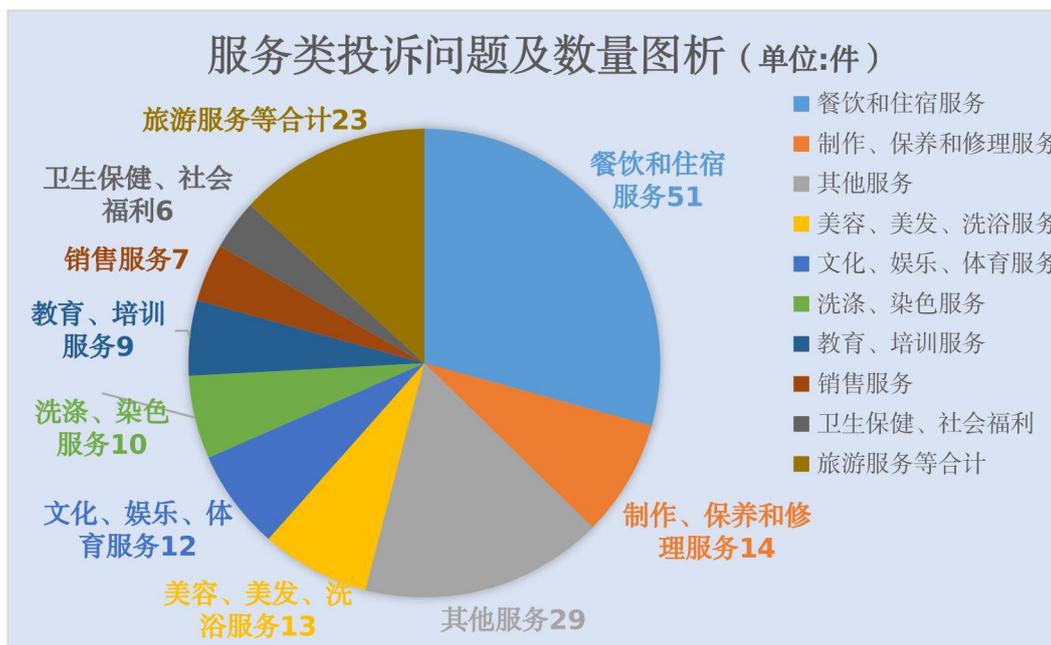
1.商品类。上半年受理的商品类投诉 477 件，占投诉总量 73.27%。投诉量排名前五的商品分别是:食品类 204 件，服装、鞋帽 61 件，其他商品 25 件，家居用品 21 件，首饰 19 件。上述五大类投诉合计占商品类投诉总量的 69.18%。



食品类问题仍然围绕食品（网购的外卖、森林食品）有异物，或是食物有异味、掺杂、掺假、腐烂变质，网购的食品没有厂名厂址、生产日期等重要信息；服装、鞋帽类投诉涉及商品本身的质量问题，或是售后问题；家居用品类投诉主要为日杂用品数量不足、质量不好、售后服务差；首饰类投诉有所上升，主要涉及贵金属首饰本身的质量问题、商家不履行之前的调换承诺等问题。

2.服务类。上半年受理的服务类投诉 174 件，占投诉总量 26.73%。投诉量排在前五位的分别是:餐饮和住宿服务 51 件；其他服务 29 件；制作、保养和修理服务 14 件；美容、

美发、洗浴服务 13 件；文化、娱乐、体育服务 12 件。上述五大类投诉合计占服务类投诉总量的 68.39%。



服务类投诉反映问题主要集中在：

一是餐饮和住宿服务，涉及外卖或堂食的食品安全问题，饭店用餐后结账时发现实际收取的菜品单价与菜单标价不符的价格问题，消费者对商家的卫生不满意、不放心，收取餐具费等；

二是制作、保养和修理服务，定制的窗帘、服饰收到货后发现与预订时的款式样式不符，商家不积极解决问题的态度引发消费者不满；

三是美容、美发、洗浴服务投诉的主要是收费问题，及没有达到商家承诺效果；

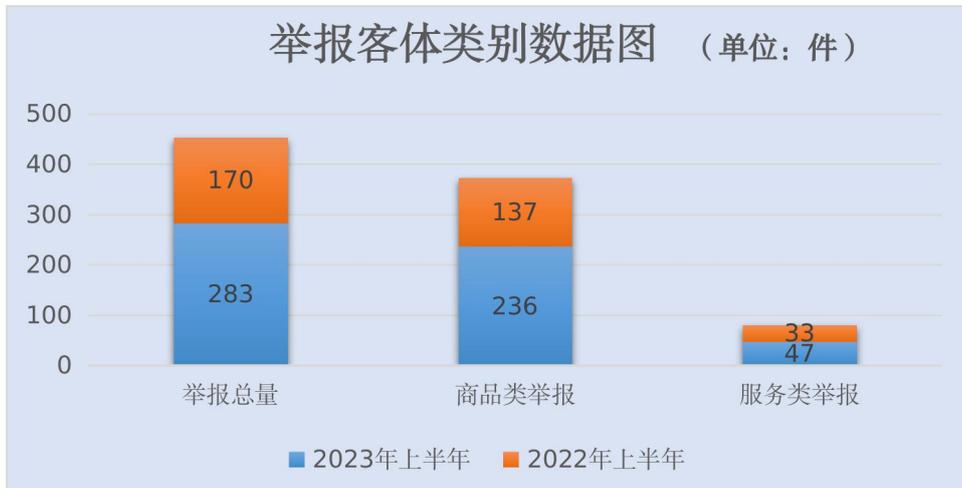
四是文化、娱乐、体育服务，反映的问题 60%为储值卡因商家注销无法退还余额的问题；

五是其他服务，主要为商家不履行三包规定、购物积分无故被清零等行为引发的售后纠纷。

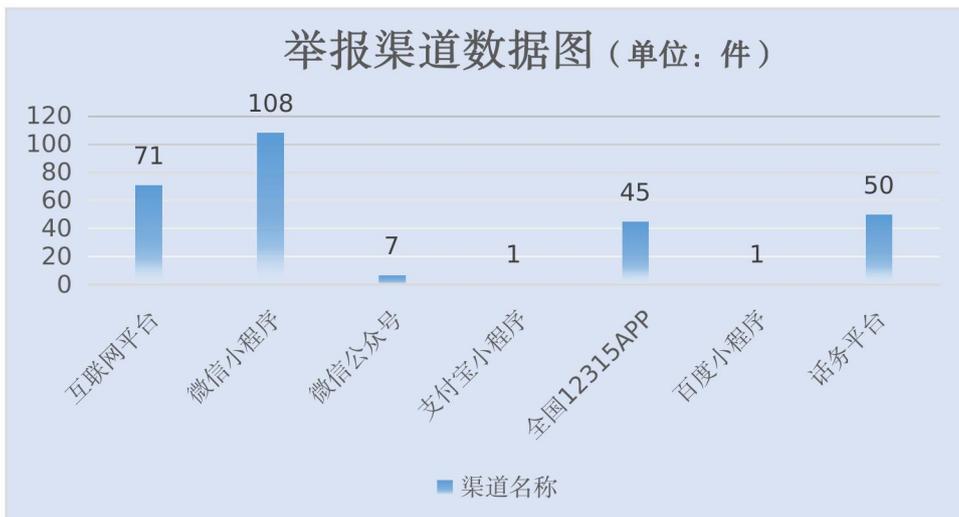
二、举报情况分析

2023 上半年共接收举报 283 件,比去年同期增加 113 件,同比增长 66.47%, 涨幅较大。

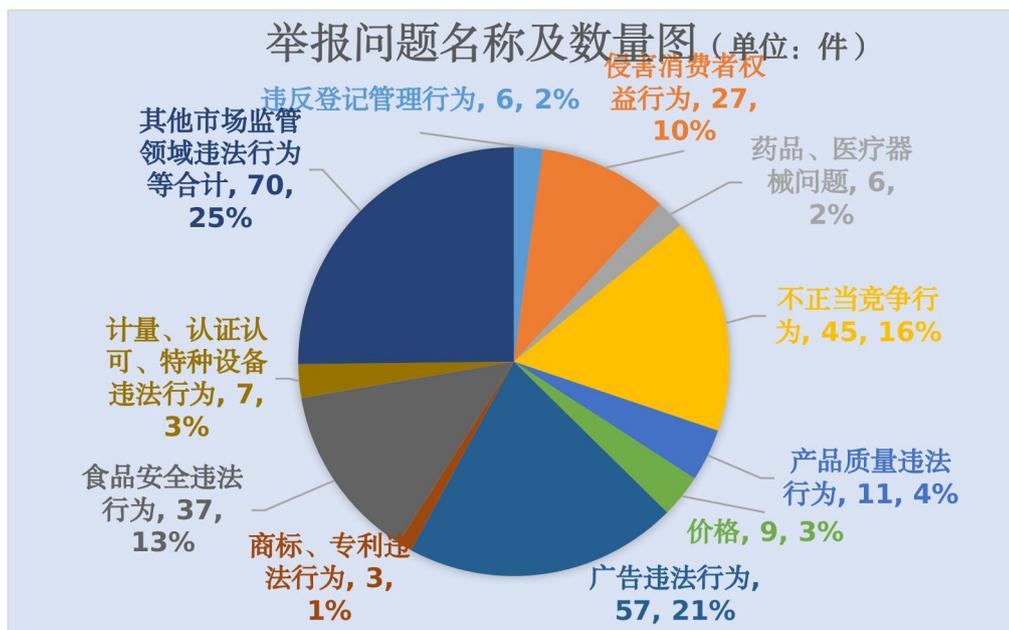
(一) 按客体类别统计分析, 商品类举报 236 件, 占举报总量的 83.39%, 服务类举报 47 件, 占举报总量的 16.61%。今年举报数量较去年同期增幅明显, 一方面反映出公民法治意识有所增强, 普法宣传活动取得一定效果, 另一方面也反映出非常规性职业索赔人因利益驱使数量有所上升。



(二) 按举报渠道情况分析, 举报人选择网络反应问题的居多, 通过客户端 APP、微信小程序、支付宝小程序等方式自行发起的举报合计为 233 件, 占举报总量的 82.33%; 通过话务平台反应的举报为 50 件, 占举报总量的 17.67%。



(三) 按问题类别统计分析，主要问题反映在：不正当竞争行为 45 件；广告违法行为 57 件；食品安全 37 件；其他市场监管领域违法行等合计 70 件；侵害消费者权益 27 件，以上五类占举报总量的 83.39%。



(四) 举报热点分析

举报案件所反映出的违法行为多发生在网络消费领域，而且多为举报人通过全国 12315 平台的小程序自行发起，一般为网销的食品外包装标签不明确、广告存在虚假宣传等违法行为。

1.不正当竞争行为:主要由食品安全类举报衍生而来，多为在网络平台上销售的食物发布了虚假广告用语，虚假宣传广告语误导消费者购买；

2.广告违法行为:主要是网销的产品经营者在网络电商平台发布了具有误导消费者广告语的行为；

3.食品安全违法行为:在网络平台上销售的食物标签与实际含量不符，消费者认为餐饮单位卫生不合格。

三、咨询情况分析

2023年1至6月,话务平台共接收消费者咨询热线4749件(含表扬1件),较去年同期增加820件,同比增长20.87%。其中:

(一) 市场监管系统咨询86件,占比1.81%,问题主要涉及市场主体登记注册42件,信用监管4件,特种设备14件,药品6件,广告监管、计量各2件,价格、知识产权各1件,其他14件;

(二) 法律法规咨询2182件,占比45.95%,主要涉及网购商品出现质量时如何投诉,其他地区的投诉举报热线如何拨打等问题;

(三) 非市场监管系统咨询2481件,占比52.24%。主要涉及住建、卫健、银保、房产、公安、劳动、医保、税务、邮政等部门。多为拨打政务热线12345时,在选择人工接听时误选了消费投诉举报热线的按键所致。

