

2022年 消费者主要投诉举报了 这些问题

——漳州发布数据分析报告

【核心提示】

日前,漳州市市场监督管理局发布《2022年漳州市市场监督管理局12315消费者投诉举报数据分析报告》。2022年,漳州12315通过全国12315平台共登记消费者咨询、投诉、举报104727件,与去年同期相比,总量增加43.49%,为消费者挽回经济损失1057.33万元。(详见图表1、2)

网络交易监管 咨询最多

2022年,全市共登记消费者咨询62690件,占总量的59.86%,同比增长25.29%。

消费者咨询的内容有市场监管系统、非市场监管系统、法律法规咨询三大部分。涉及市场监管系统有36011件,占比57.44%;涉及非市场监管系统的咨询有24271件,占比38.72%;涉及法律法规咨询有2408件,占比3.84%。(详见图表3)

其中,在市场监管系统的咨询中,排名前十的类别为:网络交易监管12521件;其他6066件;投诉举报处理5635件;服务消费监管3552件;食品监管2400件;商品交易市场监管2068件;产品(商品)质量1497件;合同行政监管742件;市场主体登记注册650件;价格监督588件。

食品类投诉 位居榜首

2022年,全市共受理投诉24461件,占总量的23.36%,同比增长74.36%。投诉数量明显增加,反映消费者维权意识不断提高、参与社会监督的意识明显增强。

其中,商品类投诉共登记20969件。其中名列前五的为:一般食品12170件,占比58.04%;服装、鞋帽1761件,占比8.40%;家居用品818件,占比3.90%;化妆品635件,占比3.03%;儿童用品628件,占比2.99%。(详见图表4)

服务类投诉共登记3492件。其中名列前五的为:餐饮和住宿服务743件,占比21.28%;教育、培训服务491件,占比14.06%;文化、娱乐、体育服务374件,占比10.71%;美容、美发、洗浴服务268件,占比7.67%;销售服务177件,占比5.07%。(详见图表5)

按投诉问题分类来看,排名前八的问题类别有:质量问题(8008件,占投诉总量的32.73%)、食品安全问题(5085件,占投诉总量的20.79%)、其他(3704件,占投诉总量的15.14%)、售后服务(2331件,占投诉总量的9.53%)、合同问题(1358件,占投诉总量的5.55%)、广告问题(1198件,占投诉总量的4.90%)、不正当竞争问题(759件,占投诉总量的3.10%)以及价格投诉问题(420件,占投诉总量的1.71%)。

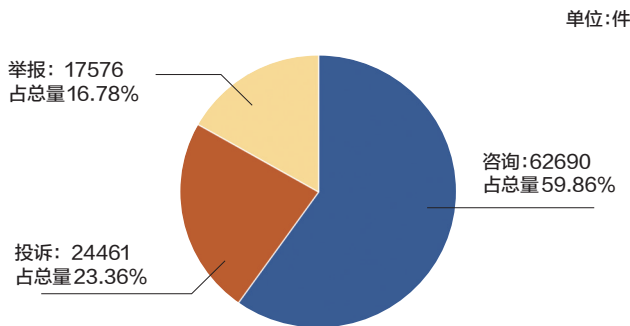
广告类线索 举报量最高

2022年,全市共登记群众举报17576件,占总量的16.78%,同比增加96.97%。确认违法并立案89件,立案率0.51%。从数据的变化可以看出,随着监管力度持续增强,维权宣传深入开展,消费者维权意识不断提升,积极举报违法犯罪线索。

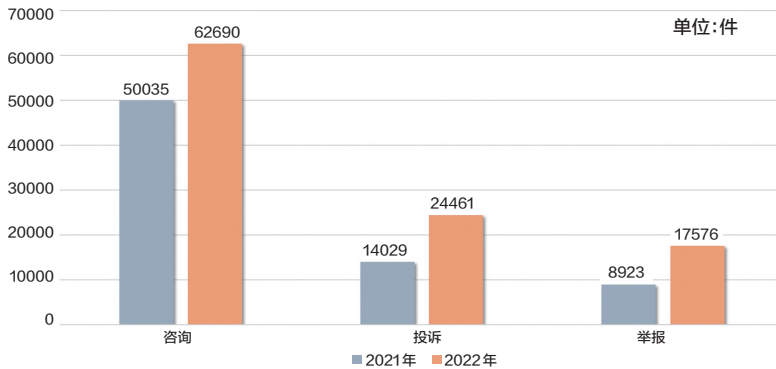
从举报问题的类别来看,排名前五的为广告类线索10614件,占比60.39%,确认违法并立案34件,立案率0.32%;食品类线索1962件,占比11.16%,确认违法并立案22件,立案率1.12%;侵害消费者权益类1337件,占比7.60%,确认违法并立案6件,立案率0.45%;产品质量类线索1111件,占比6.32%,确认违法并立案10件,立案率0.90%;其他市场监管领域类线索671件,占比3.82%,确认违法并立案5件,立案率0.75%。

消费者举报的问题主要有商家虚假宣传,实际产品与描述不符;餐饮店卫生条件差,食物变质、餐品含异物等问题;预包装食品保质期内发霉、变质、含异物及标签标识不符合要求等问题;商家无证无照经营。

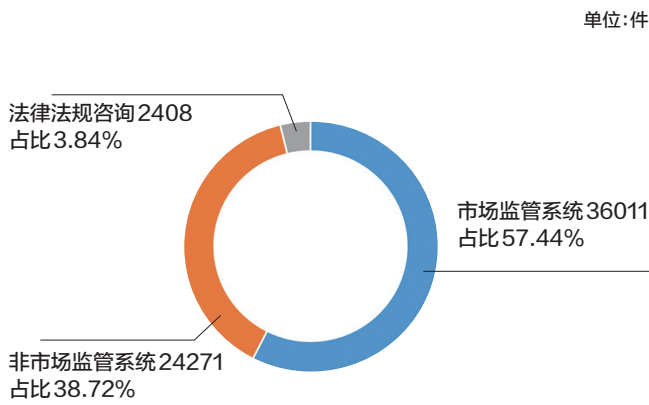
图表1 2022年全市12315投诉举报信息系统登记情况图



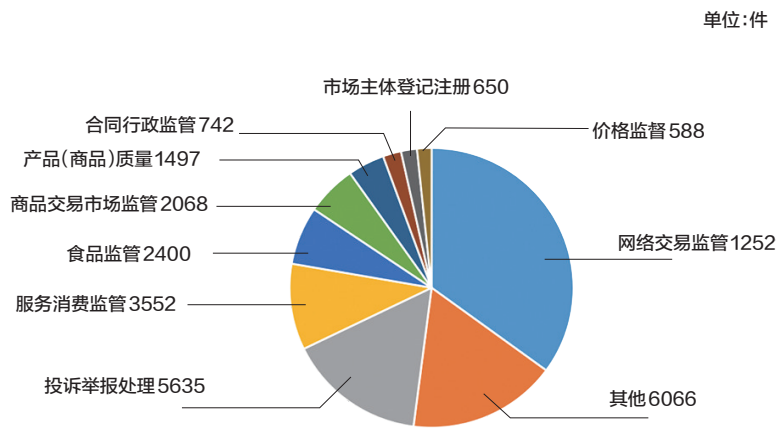
图表2 2022年咨询、投诉、举报登记情况同比图



图表3 2022年消费者咨询类别热点图



涉及市场监管系统类咨询热点图



图表4 2022年消费商品类投诉类别图

类 别	件数	类 别	件数
一般食品	12170	宠物及宠物用品	122
服装、鞋帽	1761	文化、运动用品	110
家居用品	818	医疗器械	77
化妆品	635	燃料	61
儿童用品	628	智能设备	30
交通工具	598	出版物	27
家用电器	437	照像产品	19
通讯产品	284	消防产品	12
首饰	278	计量器具	11
装修建材	263	纤维及其制品	8
药品	231	特种设备	7
卫生用品	231	金融及贸易结算电子设备	6
五金交电	223	布料、毛线	5
房屋	212	救生设备	3
特殊食品	179	危险化学品	2
农资用品	156	殡葬用品	1
计算机产品	135	其他商品	1229

图表5 2022年消费服务类投诉类别图

类 别	件数	类 别	件数
餐饮和住宿服务	743	卫生保健、社会福利	61
教育、培训服务	491	房屋装修服务	61
文化、娱乐、体育服务	374	旅游服务	60
美容、美发、洗浴服务	268	公用事业服务	42
销售服务	177	金融服务	39
制作、保养和修理服务	146	中介服务	38
租赁服务	110	洗涤、染色服务	17
互联网服务	96	社会服务	9
电信服务	94	传媒业服务	8
专业技术服务	89	社会团体服务	8
停车服务	73	农、林、牧、渔服务	7
物业服务	68	行政事业性服务	6
邮政服务	67	丧葬服务	0
交通运输服务	67	其他服务	273

12315 指挥中心 提醒消费者：

合理消费 理性维权

针对质量问题、食品安全问题、售后服务等消费者集中的投诉类别,漳州市市场监督管理局12315指挥中心提醒消费者:

外出用餐时,要选择环境宽敞卫生、证照齐全的餐厅用餐。点菜时,应该查看菜品是否明码标价,养成“先看账单后结账”的习惯。打卡网红饭店和热门餐厅时,如果店内就餐人数多,可放弃堂食选择打包。聚餐时使用“公筷公勺”,避免食用生冷食物。

外出旅游时,尽量选择短途游、周边游、自驾游、室外游玩,不扎堆、不聚集;提前规划旅游路线,了解景区预约限流、天气状况等情况,预约游览、错峰出行;文明出游,游览过程佩戴口罩,保持游览距离;回家后注意手部清洁和衣物消毒。

选购食品时,尽量选择在大超市、正规市场购买。要注意检查包装是否完好,食品名称、配料表、生产日期、保质期、贮存条件、食品生产许可证编号等说明,及生产者和(或)经销

商的名称、地址、联系方式是否清楚。如果购买散装食品,应观察盛放食品的容器上的标签标识,是否注明食品的名称、生产日期、保质期、生产经营者名称及联系方式等内容,不选购无标签标识、外观形状不正常、超过保质期的食品。

网络消费时,要选择品牌知名度高、售后有保障的电商平台购物,对于微信公众号、朋友圈、微信群内的购买链接、网红直播推介,应仔细查看商家资质,多方了解其他消费者对其的评价,谨慎选择向个人转账支付。家长需注意加强未成年人网络游戏监管,保管好支付密码,谨防未成年人在家长不知情的情况下充值网络游戏。

选择预付消费时,要充分查询商家资质、了解其经营情况,切勿为优惠而一次性支付时间跨度过长的费用,理性消费。注意防范各种线上充值等网络预付式消费,注意保留好相关凭证。

热点追击

热点一:化妆品类投诉,增长态势显著

2022年,全市共登记化妆品类投诉635件,占商品类投诉量的3.03%,同期相比增加155.02%,涨幅明显。

消费者投诉的问题主要有:购买到的化妆品未依法备案;进口化妆品无中文标签及备案;使用化妆品后脸部不适或过敏,要求退款或赔偿未果;化妆品效果不好、使用感差、疑似假货等。

热点二:儿童用品类投诉,涨幅巨大

2022年,全市共登记儿童用品类投诉628件,占商品类投诉量的2.99%,同期相比增加248.89%,涨幅巨大。

消费者主要反映购买的儿童玩具质量差、无3C认证、无合格证、无厂名厂址、无任何标签、属于“三无产品”等问题。

热点三:教育、培训服务类投诉跃居服务类投诉第二名

2022年,全市共登记教育、培训服务类投诉491件,占服务类投诉量的14.06%,同期相比增加155.73%。

其中,以中公教育未按协议履行退款约定的纠纷最为突出。另外,消费者还反映培训机构关门倒闭、携款跑路;变更上课场地,不予协商退款等问题。

热点四:一般食品类,服装、鞋帽类等投诉量居高不下

2022年,一般食品类投诉12170件,占商品类投诉量的58.04%,同期相比增加69.19%;餐饮和住宿服务类投诉743件,占服务类投诉量的21.28%,同期相比增加62.23%;服装、鞋帽类投诉1761件,占商品

类投诉量的8.40%,同期相比增加70.14%。一般食品类投诉主要有以下三个方面的“问题类型”为主,食品安全问题(2878件,占一般食品类投诉总量的23.65%);质量问题(2424件,占一般食品类投诉总量

的19.92%);广告问题(339件,占一般食品类投诉总量的2.79%)。

一般食品类及餐饮和住宿服务类投诉虽不断地增加,但问题却万变不离其宗。主要反映在:餐饮店环境卫生脏、乱、差;食品

保质期内发霉、变质,超过保质期、有异物等;购买到不符合食品安全标准的产品;通过各平台订购房间,实际情况与宣传图片不符,提供的房型与约定不同,环境卫生差,双方协商不成;受疫情影响,购买的优

惠券、订购的房间因使用时间问题及退款金额等,无法达成一致处理意见。

服装、鞋帽类投诉的问题以购买到的服装、鞋帽出现质量问题、以次充好以及售后服务纠纷等情况为主。