



12315平台去年受理诉求41399件 挽回损失703万元

# 市民投诉最多的是

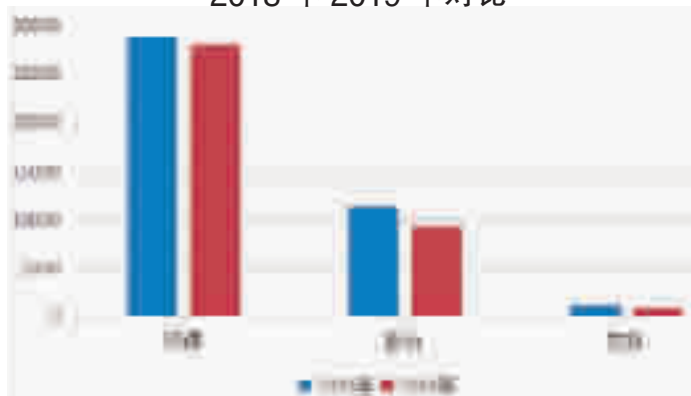
食品  
问题

近日,记者从十堰市市场监管局了解到:2019年,该局12315平台(以下简称“12315平台”)受理消费者诉求(含咨询、投诉、举报)41399件,为消费者挽回经济损失703.2万元。

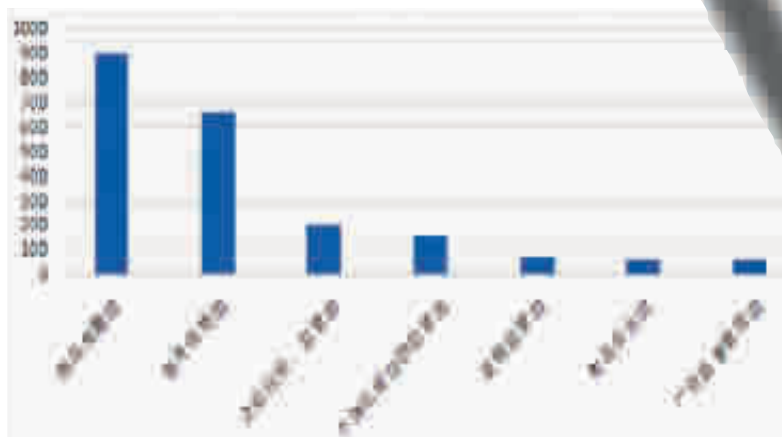
数据显示,商品类投诉中,食品、交通工具、服装鞋帽最多;服务类投诉中,电信服务、餐饮和住宿服务、美容美发和洗浴服务“名列前茅”。

■记者 韩玉砚 特约记者 王波 赵友

12315平台受理诉求数据  
2018年 2019年对比



12315平台投诉案件分析



## 全年受理消费者诉求41399件 挽回经济损失703万元

2019年,全市12315平台受理消费者诉求共计41399件。其中,咨询28740件;投诉11353件,已办结10799件,为消费者挽回经济损失703.2万元;举报1303件,已办结1257件,办结率为96.47%;消费者致电表扬3件。

与2018年相比,我市2019年受理消费者诉求总量增加2894件,增幅7.52%。从县市区情况来看,

2019年茅箭区办理消费者诉求最多,为4587件,占总量的36%。此外,张湾区2126件、郧阳区647件、房县592件。

12315消费维权服务站是消费者维权更直接、更高效的绿色通道。2019年,全市12315消费维权服务站共办理消费者投诉1648件,已办结1637件,办结率为99.33%。

## 服务类投诉4331件 通话信号不好 资费不透明

在11353件消费者投诉中,服务类投诉4331件,占投诉总量的38.15%。服务类投诉量居前七位的依次是:电信服务、餐饮和住宿服务、美容美发和洗浴服务、互联网服务、文化娱乐体育服务、物业服务、公用事业服务。

电信服务类投诉反映的问题主要有:一是信号问题,主要有通话信号差不稳定、打电话无法接通、上网信号差或无故中断等;二是资费问题,主要体现为资费不透明,未经消费者同意,擅自为消费者定制业务,各种不知名的业务叠加收费,三是“霸王条款”,电信运营商单方面规定预存话费限期使用,到期冻结话费余额,用户终止服务不退还话费。

餐饮和住宿服务类投诉反映的问题主要有:一是虚假宣传问题,主要体现为商家宣传与事实不符,就餐时商家提供的菜品与宣传的相比缺斤少两、分量不足,网上订购的房间与实际不符;二是商家收费问题,例如未明码标价、未按照标明的价格收费,消毒餐具费、餐位费未明示,包间设置最低消费,节假日高峰期入住加价;三是服务质量问题,例如当遇到消费纠纷时,部分商家解决问题态度消极。

美容美发和洗浴服务类投诉反映的问题主要有:一是美容美发产品质量低劣,使用私自配制的三无产品;二是对服务项目作虚假、夸大宣传;三是衣服洗染后出现变色、变形、染色、不干净。

## 商品类投诉中 食品类投诉最多

2019年,全市12315平台受理消费者投诉11353件,其中商品类投诉7022件,占投诉总量的61.85%。投诉量居前十位的依次是:食品、交通工具、服装鞋帽、家用电器、装修建材、珠宝首饰、通讯器材、特种设备、计算机产品、药品。

食品类投诉反映的问题主要有:一是食品质量问题,如食品腐败变质、混有异物(虫子、头发等);二是食品标签问题,如三无食品,食品标签标识不规范;三是一些商家销售食品,宣传其治疗某种疾病的功效,虚假标注和宣传食品配方、含量,夸大祛病、延年益寿功效等,以此误导、欺骗消费者购买其商品。

交通工具类投诉反映的问题主要有:一是家用汽车及配件产品存在质量问题,主要是汽车发动机、

变速箱、减震器、刹车系统、轮胎、油泵等部件三包期内出现质量问题;二是押金纠纷,主要体现为购车时要求消费者缴纳上户押金、手续费、续保押金等,到期后不予退还;三是家用汽车经销商不认真履行三包义务,如三包期内要求消费者付费维修,以消费者在其他店做保养、人为损坏及其它理由拒绝提供售后服务。

服装鞋帽类投诉反映的问题主要有:一是商品质量不过关,服装短时间内出现面料起球、变形、开线,皮鞋开胶、断底、断面等;二是商家不履行三包责任,其中有些商家对出现质量问题的商品,以消费者非正常使用为由拒绝退换货,引消费者不满;三是部分商品标示不明确,假冒仿冒知名品牌等。

## 解答消费者咨询28740件 市民最关心商品质量

2019年,全市12315系统共解答消费者咨询28740件,咨询量居前七位的依次是:商品质量类905件,服务消费类613件,企业注册、监管类201件,个体私营监督管理类158件,直销监管类70件,食品安全类66件,广告监督管理类35件。

此外,全市12315系统去年办

理举报1303件。其中,举报量居前5位的依次是:举报违反食品安全法规的311件,举报违反企业、个体私营登记管理法规(包括无照经营与超范围经营)的127件,举报违反商标管理法规的104件,举报违反不正当竞争法规的80件,举报传销及违法直销的71件。