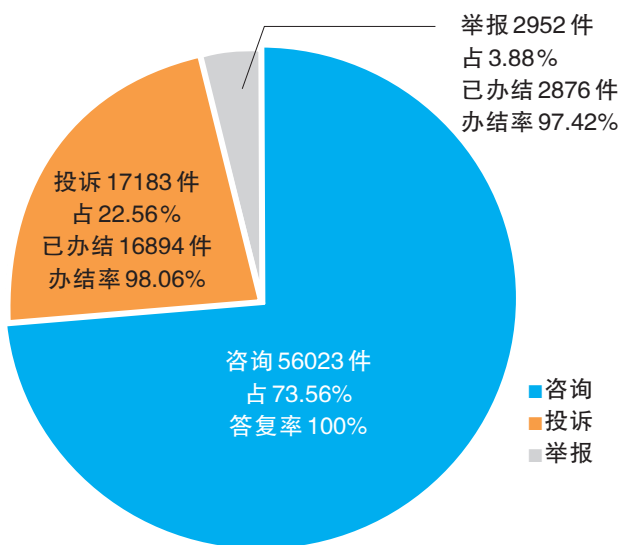


去年全市12315平台受理诉求76158件

为消费者挽回损失523万元

“2022年,全市市场监管系统12315平台(以下简称“12315平台”)受理消费者诉求(含咨询、投诉、举报)共计76158件,其中受理投诉17183件,为消费者挽回经济损失523.17万元。

■文、图/记者 韩玉砚
通讯员 李爽



商品类投诉热点分析

一般食品类投诉的主要问题:商家销售的食品存在发霉变质、掺杂掺假等;预包装食品、散装食品外包装未标明相关信息;未明码标价、计量不准等。

交通工具类投诉的主要问题:消费者新购买的家用汽车在“三包”期内发动机、变速箱、电瓶、气囊、轮胎等部件存在性能故障;汽车及配件价格不明示;强制收取加装费、服务费等。

珠宝首饰类投诉的主要问题:商家销售时虚假宣传和以次充好,如绿松石商家销售时宣传为原矿绿松石,实际为注胶优化料;消费者购买珠宝首饰后,因质量检测、款式不喜欢等原因产生的退换货纠纷。

服装鞋帽类投诉的主要问题:因消费者与商家“三包”范围界定不一致导致的退换货纠纷;宣传与实际不符、经营者未兑现促销承诺等。

家居用品类投诉的主要问题:消费者交付定金后,商家不按承诺的时间或优惠条件履行约定;部分商品质量存在问题,以次充好;商家不积极履行国家规定的“三包”义务。

家用电器类投诉的主要问题:商家不履行“三包”服务或者对“三包”义务推诿扯皮;维修不及时、维修多次仍不能修好等售后服务问题。

药品类投诉的主要问题:疫情期间药品价格不透明、购买困难等。

装修建材类投诉的主要问题:商家以假充真、以次充好,销售的商品有异味、色差、开裂、变形等;商家不按约定履行送货安装义务、或无故拖延、无理由拒绝履行“三包”义务。

通讯器材类投诉的主要问题:手机质量问题,如购买的手机短时间内出现闪屏、卡顿、死机、软件系统故障等;商家不认真履行相应的“三包”义务,手机出现问题后,推诿不予处理等。

化妆品类投诉的主要问题:化妆品使用后出现红肿、瘙痒、出疹、皮肤损害等情况;商家销售化妆品时夸大效果、虚假宣传,诱导消费者购买。

数据:
受理诉求76158件

市市场监管局12315指挥中心发布的《2022年度12315数据分析》显示,2022年,全市12315平台受理消费者诉求共计76158件,其中咨询56023件、投诉17183件、举报2952件。

2022年,全市12315平台受理的消费者诉求总量与2021年同比增加28706件,增幅为60.49%。其中咨询增加24752件,增幅为79.15%;投诉增加2872件,增幅为20.07%;举报增加1082件,增幅为57.86%。

各县市区12315工作机构中,茅箭区办理消费者投诉举报量最大,其他办理量较大的有张湾区、竹山县、房县。

各县市区办理消费者投诉举报统计表

单位	投诉	举报	合计	占比
茅箭区	8181	1440	9621	47.78%
张湾区	3629	496	4125	20.49%
郧阳区	687	121	808	4.02%
郧西县	671	103	774	3.84%
竹山县	954	163	1117	5.55%
竹溪县	512	93	605	3.00%
房县	850	159	1009	5.01%
丹江口市	727	149	876	4.35%
十堰经开区	751	173	924	4.59%
武当山特区	212	52	264	1.31%
市局相关科室	9	3	12	0.06%

受理市场监管类咨询统计表

排名	类别	数量	占比
1	投诉举报处理类	963	61.22%
2	市场主体登记注册	113	7.18%
3	服务消费监管类	40	2.54%
4	食品监管类	24	1.53%
5	信用监管类	24	1.53%
6	产品质量监管类	23	1.46%

商品类投诉前十位统计表

排名	类别	数量	占比
1	食品	3256	30.48%
2	交通工具	1575	14.74%
3	珠宝首饰	1027	9.61%
4	服装鞋帽	836	7.83%
5	家居用品	823	7.70%
6	家用电器	581	5.44%
7	药品	533	4.99%
8	装修建材	451	4.22%
9	通讯器材	364	3.41%
10	化妆品	234	2.19%

服务类投诉统计表

排名	类别	数量	占比
1	餐饮住宿服务	1572	30.88%
2	电信服务	917	14.11%
3	美容美发服务	581	8.94%
4	物业服务	564	8.68%
5	停车服务	459	7.06%
6	公用事业服务	362	5.57%

办理举报统计表

排名	类别	数量	占比
1	广告违法行为	1093	37.03%
2	侵害消费者权益行为	447	15.14%
3	食品违法行为	276	9.35%
4	产品质量违法行为	213	7.22%
5	违反登记管理行为	143	4.84%

分析:
投诉17183件,
食品类占比最高

2022年,全市12315平台共解答消费者咨询56023件,其中非市场监管职责内咨询32773件、法律法规咨询20249件、市场监管职责范围内相关咨询1573件。

非市场监管职责内咨询主要涉及预付卡(款)退费纠纷、价格政策制定等。法律法规咨询主要是消费维权知识,如投诉举报办理时限、商品三包规定、网购纠纷解决途径等。

市场监管职责范围内咨询所涉及业务类别按数量排依次是投诉举报处理类、市场主体登记注册、服务消费监管类、食品监管类、信用监管类、产品质量监管类。

2022年,全市12315平台共受理消费者投诉17183件,其中商品类投诉10682件,占比62.17%;服务类投诉6501件,占比37.83%。

2022年共受理商品类投诉10682件,投诉量居前十位的依次是食品、交通工具、珠宝首饰、服装鞋帽、家居用品、家用电器、药品、装修建材、通讯器材、化妆品。

服务类投诉热点分析

受理的服务类投诉中,投诉量居前六的依次是餐饮住宿服务、电信服务、美容美发服务、物业服务、停车服务、公用事业服务。

餐饮住宿类投诉的主要问题:餐厅卫生状况差,提供过期、不新鲜、混有异物的食物;商家在提供服务时存在价格不明示、不告知行为;宾馆、酒店住宿条件差、网上预订房间到店不能使用等问题。

电信服务类投诉的主要问题:资费名目繁多且不透明,消费者事先并不知情;诱导消费者开通付费业务,一些电信运营商以外呼形式推销收费业务,消费者在未充分了解情况下被收取费用。

美容美发和洗浴类投诉的主要问题:折扣优惠活动陷阱多;部分美容美发产品质量低劣,销售和使用假冒伪劣商品;商家对服务项目作虚假、夸大宣传,误导消费者。

物业服务类投诉的主要问题:电梯维修保养不及时、维保水平不高,导致电梯故障率高;物业收费透明度不高,停车费、暖气费等调整未经业主同意。

停车服务类投诉的主要问题:部分停车场未在显著位置公示收费标准,或是公示内容不完整;个别停车场未严格执行半小时免费停车政策。

公用事业服务类投诉的主要问题:二次转供电、水费价格不合理;水表、电表和燃气表的计量不准确;供暖季暖气涨价。

2022年12315平台接到举报共计2952件,举报量居前五位的依次是广告违法行为、侵害消费者权益行为、食品违法行为、产品质量违法行为、违反登记管理行为。