嘉兴市市场监督管理局

2021年第三季度投诉举报分析报告

2021年第三季度以来，嘉兴市市场监管局消保工作深入贯彻落实党的十九大精神，按照“放心消费在嘉兴”的总体要求，落实工作部署，不断畅通消费维权渠道，深入引导消费教育，加强服务和监管，全面提升消费维权效能，推动消费维权社会共治，取得良好成效。

一、投诉举报咨询基本情况

今年第三季度，嘉兴市共接收各种消费投诉举报12343件，同比下降8.00%。其中，投诉件8669件，同比上升33%，占比70.23%；举报件3674件，同比下降46.75%，占比29.77%；共计涉及争议金额约1180万元，挽回消费者损失金额约573万元。第三季度共接收咨询869件,同比上升29.12%。（数据来源于国家市场监督管理总局统计调查信息系统、全国12315平台、省12315平台和各县市区上报，统计时间为2021年6月25日至2021年9月24日）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类型 | 2021年三季度（件） | 2020年三季度（件） | 同比（%） |
| 投诉 | 8669 | 6518 | 33% |
| 举报 | 3674 | 6899 | -46.75% |
| 咨询 | 869 | 673 | 29.12% |

二、消费投诉情况热点分析

第三季度，全市共接收消费投诉件8669件，按时办结率为99.99%。从投诉对象分析，商品类投诉件5910起，占比68.17%；服务类投诉件2759起，占比31.83%。

**从投诉客体类别分析，位列第一至第十的客体对象如下：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 排名 | 客体类别 | 数量（件） | 占比 |
| 1 | 一般食品 | 1659 | 19.14% |
| 2 | 服装、鞋帽 | 867 | 10.00% |
| 3 | 餐饮和住宿服务 | 684 | 7.89% |
| 4 | 家居用品 | 559 | 6.45% |
| 5 | 交通工具 | 524 | 6.04% |
| 6 | 家用电器 | 353 | 4.07% |
| 7 | 销售服务 | 348 | 4.01% |
| 8 | 房屋 | 324 | 3.74% |
| 9 | 教育、培训服务 | 281 | 3.24% |
| 10 | 装修建材 | 216 | 2.49% |

**从投诉问题类别分析，位列第一至第十的问题对象如下：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 排名 | 问题类别 | 数量（件） | 占比 |
| 1 | 质量 | 2960 | 34.14% |
| 2 | 售后服务 | 1203 | 13.88% |
| 3 | 食品安全 | 686 | 7.91% |
| 4 | 合同 | 556 | 6.41% |
| 5 | 广告 | 389 | 4.49% |
| 6 | 价格 | 332 | 3.83% |
| 7 | 不正当竞争 | 131 | 1.51% |
| 8 | 安全 | 104 | 1.20% |
| 9 | 人身权利 | 92 | 1.06% |
| 10 | 预付费(卡) | 91 | 1.05% |

从投诉客体类别来看，一般食品投诉位居榜首，主要涉及食品变质、劣质、过期、有异物等食品安全问题及职业索赔问题；服装、鞋帽投诉位列第二，主要涉及商品质量、商家虚假宣传和标签标识规范问题等；餐饮和住宿服务投诉位列第三，主要集中在菜品质量、用餐和住宿环境、明码标价、服务态度等问题；家居用品投诉位居第四，主要反映商品质量、商家虚假宣传或不实承诺和明码标价问题等；交通工具投诉位列第五，主要集中在汽车（家庭乘用车）的买卖合同涉嫌“霸王条款”、紧俏车加价“搭售”、售后服务缺乏诚信等问题；家用电器投诉位列第六，主要反映商品质量问题、售后服务问题和广告问题等；销售服务投诉位列第七，主要反映销售套路广、服务态度差、优惠陷阱多等问题；房屋投诉位列第八，主要涉及交易合同纠纷、售后服务纠纷和广告纠纷等；教育、培训服务投诉位列第九，主要涉及商家资质缺乏、课程质量差、虚假宣传等问题以及“双减”政策效应带来的停课退费等问题；装修建材投诉位列第十，主要涉及产品质量问题、产品货不对版或以次充好等问题。

三、举报情况热点分析

第三季度,全市共受理举报件3674件,按时核查率100%。从举报问题情况分析，位列第一至第十的问题对象罗列如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 排名 | 问体类别 | 数量（件） | 占比 |
| 1 | 广告违法行为 | 1,836 | 49.97% |
| 2 | 侵害消费者权益行为 | 416 | 11.32% |
| 3 | 产品质量违法行为 | 370 | 10.07% |
| 4 | 违反登记管理行为 | 215 | 5.85% |
| 5 | 食品违法行为 | 211 | 5.74% |
| 6 | 价格违法行为 | 97 | 2.64% |
| 7 | 不正当竞争行为 | 67 | 1.82% |
| 8 | 商标违法行为 | 49 | 1.33% |
| 9 | 标准违法行为 | 39 | 1.06% |
| 10 | 特种设备违法行为 | 23 | 0.63% |

举报热点主要集中在广告违法行为、侵害消费者权益行为和产品质量违法行为。其中，广告违法行为举报占比49.97%，是举报的重灾区，主要问题集中在虚假宣传，如广告中违反广告法使用“顶级”、极限化用语，所使用数据、统计资料等未标明出处等；侵害消费者权益行为占比11.32%，主要问题集中在违反消费者权益保护法及法规，如对消费者提出的修理、退换货和服务费用或者赔偿损失等要求故意拖延或者无理拒绝，以格式合同、通知、声明、店堂告示等侵害消费者权益等问题；产品质量违法行为占比10.07%，主要集中在食品、服装和日用百货行业，包含生产和销售不符合相关标准的产品、在广告中对产品质量作虚假宣传等问题。

四、网络消费投诉举报

第三季度，全市共受理网络消费投诉举报共4145件，其中投诉2203件，举报1942件。

**从投诉对象分析**，商品类投诉1937件，占比87.93%；服务类266件，占比12.07%。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 商品消费类投诉Top10 | | 服务消费类投诉Top10 | |
| 客体类别 | 数量（件） | 客体类别 | 数量（件） |
| 一般食品 | 573 | 餐饮和住宿服务 | 100 |
| 服装、鞋帽 | 470 | 互联网服务 | 40 |
| 家居用品 | 266 | 销售服务 | 31 |
| 家用电器 | 94 | 文化、娱乐、体育服务 | 17 |
| 烟、酒和饮料 | 77 | 旅游服务 | 13 |
| 儿童用品 | 76 | 美容、美发、洗浴服务 | 9 |
| 化妆品 | 61 | 卫生保健、社会福利 | 8 |
| 五金交电 | 50 | 教育、培训服务 | 8 |
| 通讯产品 | 40 | 交通运输服务 | 6 |
| 宠物及宠物用品 | 29 | 电信服务 | 6 |

**从投诉问题情况分析**，位列第一至第十的投诉问题依次为：质量问题(984件)、售后服务(309件)、食品安全(199件)、广告(196件)、不正当竞争(47件)、合同(40件)、人身权利(38件)、商标(34件)、计量(31件)以及安全(22件)。

嘉兴市市场监督管理局

2021年10月22日