关于2021年度12315受理处理消费投诉

举报分析情况的通报

一、总体情况

2021年全县受理消费者投诉、举报632件，比2020年同期上升2.43%。其中投诉457件，比去年同期上升23.18%；举报175件，比去年同期下降19.98%。（见表一）

2020年与2021年同比升降情况对照图（表一）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目****时间** | **2020年（件）** | **2021年（件）** | **升降率（%）** |
| 投诉 | 371 | 457 | 23.18↑ |
| 举报 | 216 | 175 | 18.98↓ |
| 建议 | 30 | 0 | 100.00↓ |
| 合计 | 617 | 632 | 2.43↑ |

二、投诉受理调处情况

受理投诉457件，其中商品类投诉247件，服务类投诉210件，占整体投诉举报量的72.31%。

商品类投诉量排在前五位的依次为食品、交通工具、服装鞋帽、家用电器、房屋（见表二）。

2020年与2021年投诉商品类情况对照表（表二）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **2020年** | **2021年** | **升降率（%）** |
| **食 品** | 33 | 78 | 136.36↑ |
| **交通工具** | 25 | 32 | 28.00↑ |
| **服装鞋帽** | 20 | 28 | 40.00↑ |
| **家具用品** | 14 | 20 | 42.86↑ |
| **房 屋** | 11 | 12 | 9.10↑ |

服务类投诉量排在前五位的依次为餐饮和住宿服务、售后服务、邮政服务、物业服务、美容美发洗浴服务（见表三）

2020年与2021年投诉服务类情况对照表（表三）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **2020年** | **2021年** | **升降率（%）** |
| **餐饮和住宿服务** | 35 | 56 | 60.00↑ |
| **电 信 服 务** | 8 | 23 | 187.50↑ |
| **专业技术服务** | 9 | 22 | 144.44↑ |
| **物 业 服 务** | 11 | 13 | 18.18↑ |
| **销 售 服 务** | 31 | 12 | 61.29↓ |

三、举报受理处理情况

受理举报175件，排在前五位的依次为食品违法行为、价格违法行为、侵害消费者权益行为、产品质量违法行为、其他违法行为（见表四）

2020年与2021年举报受理类情况对比表（表四）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **2020年** | **2021年** | **升降率（%）** |
| **食品违法行为** | 57 | 58 | 1.75↑ |
| **价格违法行为** | 73 | 30 | 58.90↓ |
| **侵 权 行 为** | 7 | 22 | 214.29↑ |
| **产品质量行为** | 8 | 14 | 75.00↑ |
| **其他违法行为** | 26 | 14 | 46.15↓ |

四、相关股室、各所（分局）处理情况

2021年全县受理处理件数表（表五）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **受理处理单位** | **投诉** | **举报** | **立案** | **合计** | **备注** |
| 1 | 会师分局 | 300 | 64 | 0 | 364 |  |
| 2 | 执法大队(食品) | 50 | 40 | 4 | 90 | 当场处罚6件 |
| 3 | 消保股 | 32 | 5 | 0 | 37 |  |
| 4 | 会师镇食药所 | 10 | 14 | 0 | 24 |  |
| 5 | 执法大队（药品） | 7 | 9 | 1 | 16 |  |
| 6 | 郭城工商质监所 | 15 | 0 | 0 | 15 |  |
| 7 | 河畔工商质监所 | 12 | 2 | 0 | 14 |  |
| 8 | 价竟股 | 2 | 8 | 0 | 10 |  |
| 9 | 郭城驿镇食药所 | 2 | 6 | 0 | 8 |  |
| 10 | 甘沟工商质监所 | 4 | 2 | 0 | 6 |  |
| 11 | 柴家门镇食药所 | 3 | 3 | 0 | 6 |  |
| 12 | 四房吴镇食药所 | 2 | 3 | 0 | 5 |  |
| 13 | 新庄食药所 | 2 | 2 | 0 | 4 |  |
| 14 | 大沟镇食药所 | 2 | 2 | 0 | 4 |  |
| 15 | 河畔镇食药所 | 0 | 3 | 0 | 3 |  |
| 16 | 头寨子镇食药所 | 2 | 1 | 0 | 3 |  |
| 17 | 刘寨工商质监所 | 2 | 1 | 0 | 3 |  |
| 18 | 甘沟驿镇食药所 | 1 | 2 | 0 | 3 |  |
| 19 | 翟所工商质监所 | 2 | 1 | 0 | 3 |  |
| 20 | 特设股 | 2 | 0 | 0 | 2 |  |
| 21 | 白草塬镇食药所 | 2 | 1 | 0 | 3 |  |
| 22 | 刘寨镇食药所 | 1 | 1 | 0 | 2 |  |
| 23 | 平头川镇食药所 | 0 | 1 | 0 | 1 |  |
| 24 | 韩家集镇食药所 | 0 | 1 | 0 | 1 |  |
| 25 | 侯家川镇食药所 | 1 | 0 | 0 | 1 |  |
| 26 | 翟家所镇食药所 | 0 | 1 | 0 | 1 |  |
| 27 | 新塬镇食药所 | 1 | 0 | 0 | 1 |  |
| 28 | 丁沟镇食药所 | 0 | 1 | 0 | 1 |  |
| 29 | 太平店镇食药所 | 0 | 1 | 0 | 1 |  |
| 30 | 杨崖集镇食药所 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 31 | 新添堡乡食药所 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 32 | 土门岘镇食药所 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 33 | 土高山乡食药所 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 34 | 中川镇食药所 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 35 | 老君坡镇食药所 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 36 | 汉家岔镇食药所 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 37 | 党家岘乡食药所 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 38 | 草滩镇食药所 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 39 | 八里湾乡食药所 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 40 | 老君坡镇食药所 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 合计 |  | 457 | 175 | 5 | 632 |  |

五、综合分析

综合分析2021年全年消费者投诉举报情况，问题比较突出的行业和现象是：

**(一)食品安全隐患。**主要问题有：一是食品的标签问题，商品配料表中的成分在营养成分表中未标注；二是食品卫生问题，饭菜中发现有苍蝇、头发、等异物;三是食品过期或质量问题，食用后身体出现明显的不适感;四是存在虚假宣传的问题，销售食品时宣传有治疗、増强免疫力等功效。（食品类投诉基本是投诉人要求按食品安全法赔偿）

**(二)服装鞋帽。**投诉热点仍是商品存在质量问题，商家不按规定进行退换货。主要问题有:一是产品本身的质量问题，面料起球、洗涤后褪色、变形，鞋类开胶断底等;二是利用预付费（卡）形式侵害消费者权益，会员卡金额没有消费完，商家店铺转让无法消费且不退还剩余金额或强制消费；三是商家拒绝执行新《消法》“七日无理由退货”规定，“三包”服务承诺不明确或不履行“三包”义务等。

**(三)交通工具。**投诉问题主要集中在:一是消费者在交付定金并签订合同后，商家不能按约定时间交付所定车辆；二是销售过程中强制搭售保险、承诺补贴或政策补贴不兑现，续保押金到期后商家以各种理由拖延退款，强制消费者在店内购买保险等;三是汽车维修费用高，部分维修店内无具体维修价目表;四是三包期内车辆在行驶过程中无法自动落锁、油棒等质量问题，商家拖延维修等。

**(四)家居用品。**以家具、厨房用品为主，主要问题有:产品的环保等要求不达标，气味大;订购餐具大小不符;“三包”期内商家不履行“三包”义务;订制的产品没有达到约定要求不子退换货;交付订金后不予退订金;产品质量存在以次充好、假冒知名商标;欺骗诱导老年人消费等行为。

**(五)装修建材。**投诉的主要问题涉及:一是送货安装方面，如签订装修合同未按约定时间交工，商家不履行“三包”义务、拖延送货、安装额外收取费用、退货时加收不合理费用等;二是装修合同引起的纠纷，如装修公司不按约定履行合同不退定金等;三是家具、建材及装修质量方面，如门窗、地板等材料变形、开裂或材质与承诺不符等。

**(六)房屋销售。**消费者投诉的主要问题有:一是交付订金后商家不按时交付房屋;二是商家承诺可以公积金贷款，全款付款可打折等，实际不能兑现承诺;三是与中介签订合同后无法办理其他后续手续;四是预付费后由于客观原因要求退费退款难。

**(七)住宿服务。**主要问题有:一是商家未告知消费者相关收费标准和项目，使消费者被动消费、额外消费;二是商家未对其场所内存在安全隐患的位置做出醒目提醒和保护措施，未尽到保护消费者安全的义务，使消费者安全受到侵害;三是商家的服务态度恶劣，消费者不满意等。

**(八)价格及物业服务。**主要反映的问题是:一是疫情期间物价涨幅大，部分店铺的部分商品未明码标价问题；二是停车收费未明码标价且不符合物价收费标准。三是商家无法出具收费依据，乱收费、变相收费;四是强制购买或搭售其他商品;五是电梯长时间停运、卡顿等现象。

**(九)侵害消费者权益举报方面。**主要涉及以下几个方面：

一是生产、销售不符合保障人身、财产安全的商品;二是在产品中掺杂、掺假、以次充好，以及“三无”产品。

**(十)预付费及其他方面**：预付费方面：一是商店突然关闭致使预付卡券无法使用，且联系不上商家;二是商家不退卡内余额，强制消费者提前消费。其他方面：一是投诉举报不属于市场监督管理局职责范围内的；二是投诉举报人所投诉举报的事项不清楚，无法调查处理。

六、相关工作要求

结合当前形势，针对重点行业、重点商品和服务，有针对性的加大监管力度，切实保障消费者合法权益，维护良好营商环境，更好服务人民日益增长的美好生活需要。

**（一）强化时效，及时调处消费纠纷。**各单位要严格落实12315工作规则，及时分派调处各类案件，确保七个工作日的调处时限在处理结束后及时上报处理单，加强法定节假日的值班和消费维权工作突发事件处理机制。重视自行受理案件的录入，努力把消费纠纷化解在基层、和解在企业，解决在源头。

**（二）树立典型，全面开展放心消费创建工作。**根据《关于开展“放心消费承诺活动”的通知》（白市监发〔2020〕118号）的文件要求，全面开展放心消费承诺活动，在全县继续发展一批放心消费承诺单位，持续优化营商环境，保护消费者合法权益，促进消费升级。

**（三）加强执法，确保消费者权益保护工作落实到位。**认真依法依规受理处理消费者咨询、投诉和举报，规范调解程序，加大举报的立案和诉转案的查处力度，努力做到有案必查，件件有回音，案案有落实。

、