# 2023年度新密市12315消费投诉热点

2023年全市12315平台共接收消费者投诉举报7380件，其中投诉4888件，举报2492件，办结率100%。

**投诉增长情况**

本年度投诉举报量较2022年有所增加，其中投诉同比增长25.95%，增长的原因主要有以下四个方面：

1.受2020年至2022年疫情影响，美容美发、健身娱乐等行业部分商家经营状况不佳，倒闭跑路导致预付费业务无法正常履约；

2.成人职业教育培训和技能培训质量参差不齐、合同暗藏不公平格式条款、承诺事项不兑现、退款难等问题引起投诉；

3.直播带货、跨境电商、社区团购等新型网购模式和电商平台预售模式，存在发货不及时、“价保”承诺不兑现等问题；

4.文旅市场全面回暖，旅游消费相关的酒店、宾馆住宿问题、门票退票等投诉增加。

**投诉总体情况**

2023年共接收投诉4888件，商品类投诉3340件，占比68.33%；服务类投诉1548件，占比31.67%。

从接收渠道来看，电话共接收投诉约2663件，占比54.48%；网络渠道（互联网平台、APP、微信、支付宝、百度小程序和公众号）共接收投诉举报约2015件，占比41.22%；其他渠道（来人、来函、短信、传真等）共接收投诉举报210件，占比4.3%。电话是消费者投诉最主要的渠道。

**投诉热点问题**

商品类投诉较多的是：

食品类投诉1430件，占全部商品类投诉42.81%。主要包括：普通食品1163件、酒和饮料144件、食用农产品81件、保健食品16件、其它26件。主要问题是：食品过期、变质、有异物、质量不合格等涉及食品安全问题，价格上涨、标签不规范、虚假宣传等销售经营问题，以及退费等售后服务问题。

服装、鞋帽类投诉294件，占全部商品类投诉8.8%，主要包括：鞋类84件、外衣71件、裤子36件。主要问题是：商品褪色、掉色、开洞、开胶、掉底、色牢度不够等产品质量问题,商品退换货纠纷等问题。

家居用品类投诉227件，占全部商品类投诉6.8%，主要包括：家具67件、日杂用品46件、厨房用品34件。主要问题是：收到的产品与订购不符、商品涉嫌虚假宣传、未按时发货、订金不退、产品出现质量问题、未履行售后服务等。

通讯产品类投诉110件，占全部商品类投诉3.71%。主要包括：移动电话及配件83件、其他通讯产品26件、固定电话1件。主要问题是：通信类产品质量性能不符合要求，不履行国家规定“三包”售后服务，发布虚假广告诱导消费等问题。

交通工具类投诉118件，占全部商品类投诉3.53%。主要包括：汽车及汽车零部件66件、自行车及其零部件28件、摩托车及助力车24件。主要问题是：汽车、电动车、三轮车、自行车等交通工具，发生故障出现质量问题后，不履行“三包”等售后服务；汽车配件质量与宣传不符，商家未履行合同约定按时发货，交付购车订金、意向金不退款等问题。

服务类投诉较多的是：

销售服务类投诉405件，占全部服务类投诉26.16%，其中预付卡服务316件，零售服务40件。主要问题是：商业预付卡销售后闭店停业无法使用无法退费、网络购物或充值后无法正常使用、商家不兑现服务承诺、无法提供预售商品或服务等问题；购买的商品存在食品安全和质量问题，商家优惠活动承诺不兑现，价格问题等。

文化、娱乐、体育服务类投诉149件，占全部服务类投诉9.63%，其中参观游乐服务66件，健身服务44件。主要问题是：旅游景点门票、电影票无法正常使用及退票纠纷，承诺退费不兑现，健身卡退费纠纷及开卡时限问题。

餐饮和住宿服务类投诉509件，占全部服务类投诉32.88%，其中住宿服务285件，餐饮服务224件。主要问题是：外卖以及餐饮店食品安全、就餐环境卫生不合格，充值预付卡纠纷以及价格未按明码标价收费问题；预订酒店、宾馆、民宿无法正常办理入住，商家未履行合同约定，房间实际情况与宣传不符，押金订金退费纠纷等。

教育、培训服务类投诉37件，占全部服务类投诉的2.4%，其中技能培训24件，教育培训13件。主要问题是：教育培训机构涉嫌虚假宣传，培训质量参差不齐，诱导签订合同，承诺的服务项目内容不兑现，乱收费，退款难问题等。

美容、美发、洗浴服务类107件，占全部服务类投诉的6.91%，其中美容、美发服务62件，洗浴、按摩服务45件。主要问题是：美容美发洗浴等商家疑似闭店跑路、办理的预付卡无法正常使用、退费难，商家未明码标价收费、隐性消费、诱导高消费，美容美发未达到宣传效果、服务质量不满意。