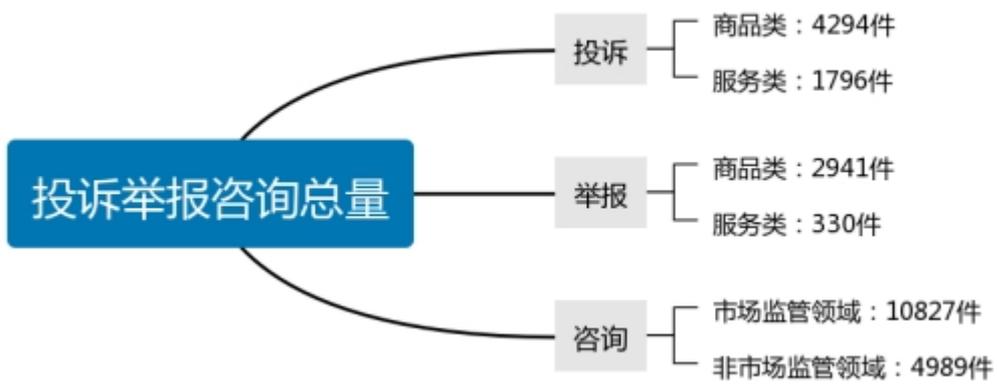


宣城市 2020 年 12315 投诉举报咨询 情况分析报告

一、投诉举报咨询情况概述

(一) 投诉举报咨询总体情况。

2020 年，我市 12315 投诉举报平台接收投诉举报咨询共计 25177 件（含广德市，下同），较去年同期相比上升 188.20%。其中：投诉 6090 件（商品类 4294 件，服务类 1796 件），占投诉举报咨询总量的 24.19%，较去年同期相比上升 129.81%；举报 3271 件（商品类 2941 件，服务类 330 件），占投诉举报咨询总量的 12.99%，较去年同期相比上升 328.70%；咨询 15816 件（市场监管业务咨询 10827 件，主要涉及消费维权知识、网购投诉、口罩及副食品价格等问题；非市场监管部门职责的咨询 4989 件，主要涉及汽车维修、物业服务、房屋装潢等问题），占投诉举报咨询总量的 62.82%，较去年同期相比上升 197.13%。以上投诉举报均已转至属地市场监管部门办理，咨询均已现场答复。

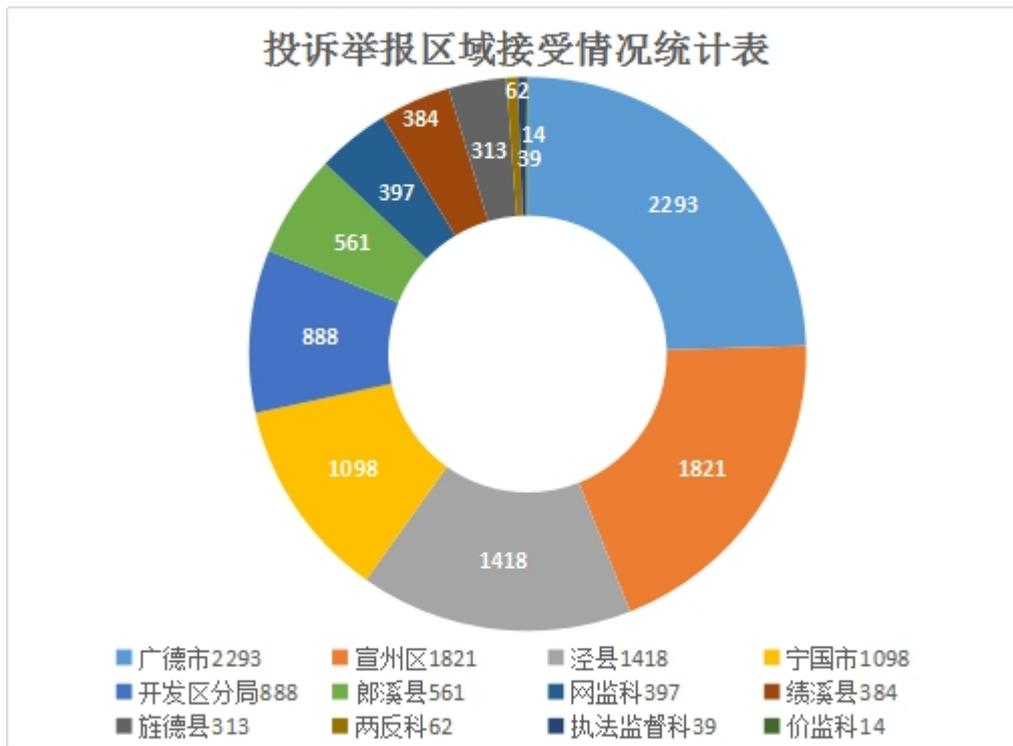


类型	2019年	2020年	变化情况
投诉	2650	6090	+129.81%
举报	763	3271	+328.70%
咨询	5323	15816	+197.13%
总量	8736	25177	+188.20%

投诉举报咨询变化情况统计表

(二) 投诉举报区域情况。

从区域分布上看，2020年全年，投诉举报数量前三名的县（市）区是广德市（2293件）、宣州区（1821件）、泾县（1418件）。



（三）投诉举报咨询渠道情况。

从投诉举报咨询的接收渠道来看，通过拨打12315热线电话反映问题的居多，为18327件，占投诉举报咨询总量的72.79%。其余较多的有全国12315互联网平台2512件，APP 298件，微信小程序287件。



二、投诉情况分析

2020年，我市12315平台共接收投诉6090件，受理5133件（其中：商品类投诉3628件，占受理投诉总量的70.7%；服务类投诉1505件，占受理投诉总量的29.3%），受理率为84.29%，不属于市场监管部门受理范围的697件，已告知投诉人向有管辖权的部门反映诉求。

（一）投诉客体的主要类型。

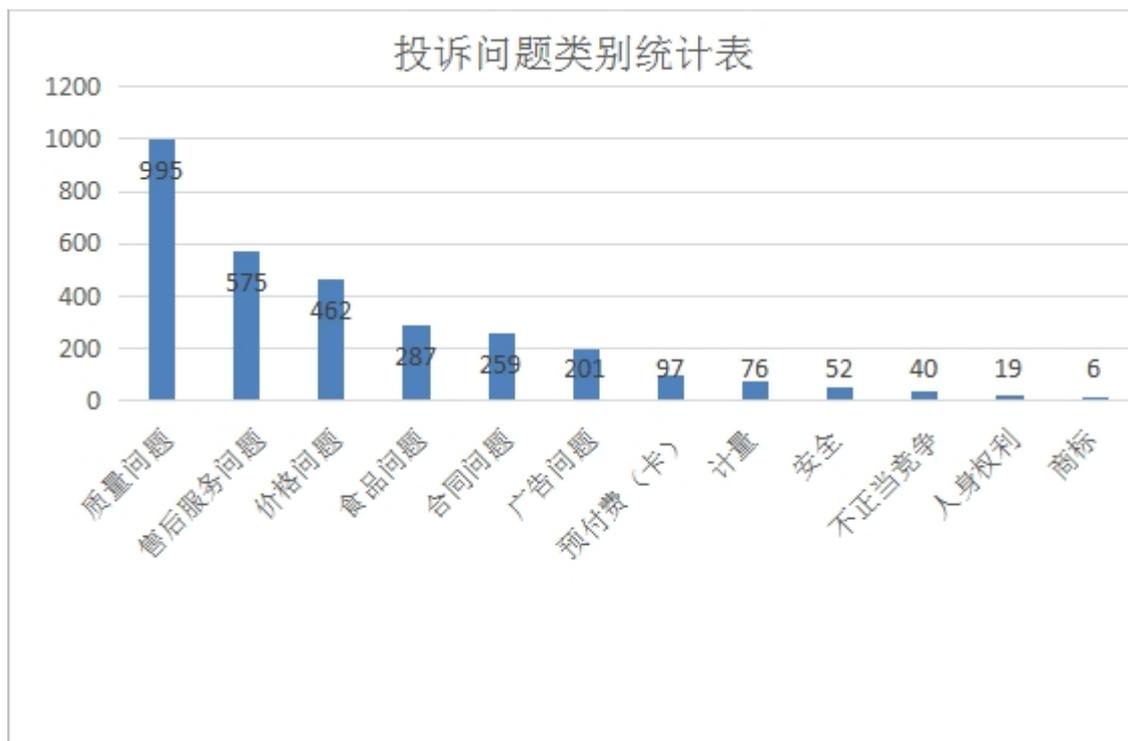
消费者投诉的客体类型主要有：一般食品（1186件）、服装鞋帽（459件）、餐饮和住宿服务（398件）、医疗器械（277件）、销售服务（238件）。

商品类	数量（件）	服务类	数量（件）
一般食品	1186	餐饮和住宿服务	398
服装鞋帽	459	销售服务	238
医疗器械	277	美容、美发、洗浴服务	152
家用电器	219	制作、保养和修理服务	129
烟、酒和饮料	172	文化、娱乐、体育服务	115
通讯产品	164	教育、培训服务	59
家居用品	145	专业技术服务	55
装修建材	120	电信服务	46
首饰	86	金融服务	25
药品	62	互联网服务	21
其他商品	621	其他服务	367

投诉客体类别统计表（各取前10位）

（二）投诉主要问题。

受理投诉的主要问题有：质量问题（995件）、售后服务问题（575件）、价格问题（462件）、食品问题（287件）、合同问题（259件）、广告问题（201件）、其他问题（1162件）。



(三) 投诉办理情况。

截止目前，受理的5134件投诉中，已办结5103件，为消费者挽回经济损失1037.51万元。

三、举报情况分析

2020年，我市12315平台共接收举报3271件，经核查举报不属实决定不予立案的2999件，举报属实决定予以立案的263件。在已立案的举报中，商品类举报232件，占立案举报总量的88.21%；服务类举报31件，占立案举报总量的11.79%。

(一) 举报客体的主要类型。

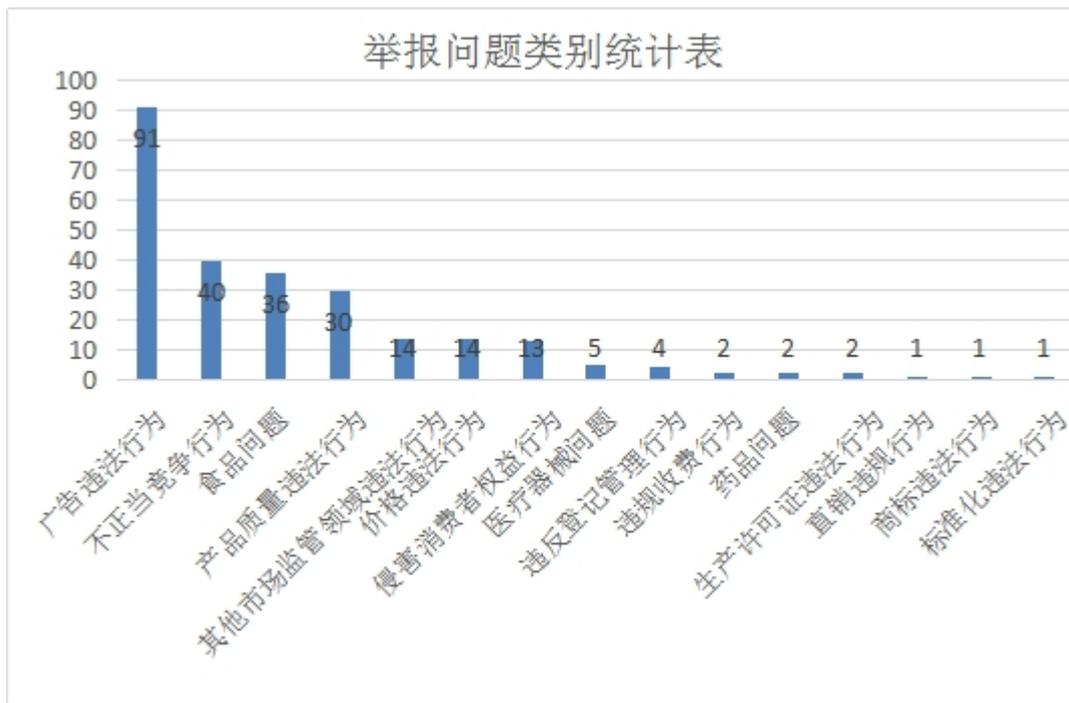
消费者举报的客体类型主要有：一般食品（651件）、家居用品（535件）、农资用品（278件）、文化运动用品（240件）、医疗器械（145件）、卫生用品（128件）。

商品类	数量（件）	服务类	数量（件）
一般食品	651	餐饮和住宿服务	103
家居用品	535	互联网服务	33
农资用品	278	美容、美发、洗浴服务	23
文化运动用品	240	教育、培训服务	14
医疗器械	145	专业技术服务	10
卫生用品	128	金融服务	8
服装、鞋帽	107	销售服务	6
装修建材	72	文化、娱乐、体育服务	4
家用电器	42	卫生保健、社会福利	3
化妆品	34	电信服务	2
其他商品	244	其他服务	84

举报客体类别统计表（各取前10位）

（二）立案主要问题。

举报反映的主要问题有：广告违法行为（91件）、不正当竞争行为（40件）、食品问题（36件）、产品质量违法行为（30件）、价格违法行为（14件）。



(三) 立案查处情况。

截止目前，予以立案的263件举报中，已办结246件，其余的正在办理中。

四、投诉举报咨询特点分析

2020年，我市投诉举报咨询共25177件，主要有以下几个特点：

(一) 全年投诉举报咨询总量高速增长。

2020年我市的投诉、举报、咨询总量分别较去年全年增长129.81%、328.7%、197.13%，全年投诉举报咨询总量是去年同期的2.88倍。2020年投诉举报咨询总量呈高开高走增长趋势，原因有：一是年初新冠疫情的爆发，对防疫产品的需求量猛增，随之而来的消费者投诉举报防疫产品质量、价格等问题突出；二是

全国 12315 互联网平台建设的不断完善，投诉举报渠道更加顺畅，消费者可以通过 12315 热线、互联网平台、APP、微信小程序等多种方式和途径反映消费纠纷；三是我市实行 12315 热线电话 24 小时人工接听，完整和全面记录了每一个消费者来电信息。

（二）投诉举报数量区域分布不均。

2020年投诉举报数量前四名的县（市）区是广德市（2293件）、宣州区（1821件）、泾县（1418件）、宁国市（1098件）。郎溪县是561件，绩溪县和旌德县均在400件以下。各地投诉举报数量呈现区域差异化，与各县（市）区的人口数量、市场主体数、经济发展水平、群众维权意识等存在密不可分的因果关系。

（三）与疫情有关的投诉举报多。

1、防疫产品价格和质量问题突出。2020年初新冠疫情的突然爆发，防疫产品市场需求猛增。2019年全市药品医疗器械投诉举报32件，2020年药品医疗器械投诉举报是569件，增长了17.8倍。消费者反映的主要问题：一是防疫用品购买困难，口罩、额温枪、酒精、消毒液等防疫产品缺货断货，供不应求；二是防疫用品价格过高，有哄抬价格行为；三是不法商家销售假冒伪劣和三无产品；四是商家囤积居奇，有口罩不对外销售；五是商家以会员为由区别对待消费者，如有的药店只卖给会员，对非会员不销售。

2、婚庆、宴席、旅游退订纠纷多。因疫情影响，婚庆旅游

等行业遭受冲击，消费者退订退费纠纷多，反映婚庆、宴席、旅游等退订退费的投诉 151 件，比 2019 年增加了 98 件。

3、肉类、蔬菜价格投诉较多。受疫情影响，市场供应肉类、蔬菜等生活消费必需品价格持续上涨，全年反映肉类、蔬菜的投诉举报咨询共 288 件。

（四）消费者维权热点问题集中突出。

1、预付卡消费退款纠纷多。预付式消费已经被越来越多的消费者接受，游泳健身、美容美发、足浴、培训机构等很多消费领域都推出预付卡，以优惠的折扣吸引消费者办卡。但是由于商家管理不善、经营资金缺乏以及少数商家缺乏诚信意识，预付式消费引发的纠纷也随之增多，涉及的人员也较多，甚至有引起群体纠纷的趋势。

2、传统消费的投诉依旧居高不下。投诉客体类别前三位的分别是一般食品、服装鞋帽、餐饮和住宿服务，表明与群众密切相关的衣、食、住、行等传统消费仍然是投诉的热点，食品安全、商品质量、售后服务等传统的消费问题，以及汽车、餐饮住宿、文化娱乐等传统行业投诉依旧是消费者反映较集中和普遍的问题。

（五）网络购物投诉多。

相比较线下实体店的传统消费模式，网络平台销售给消费者提供了更多的选择，价格优势也更为明显。近年来网上购物已成

为消费者的重要消费途径，越来越多的消费者上网购买日常用品，网购产生的消费纠纷也随之增加。主要是投诉网购商品质量差、实物与图片不符、物流发货不及时、退换货运费等问题较多。2020年我市共接到网购的投诉819件，比2019年增加了102件；咨询931件，比2019年增加了654件。

（六）12315 热线知晓度高，“声名在外”。

2020年是“五线合一”的第一年，将原工商12315、质监12365、食品药品12331、价格12358、知识产权12330五条投诉举报热线整合为12315一条热线，统一以12315号码对外提供市场监管投诉举报服务。2020年我市共接到消费者咨询15816件，占投诉举报咨询总量的62.82%，较去年同期相比上升197.13%，其中：市场监管业务咨询10827件，非市场监管部门职责的咨询4989件。12315热线每日接到最多的是消费者的各类咨询和问询，消费者遇到问题第一时间想到的是12315热线，如有的消费者问路、咨询电话号码、反映单位不准时上班等。一是表明12315热线近年来在广大消费者中的知晓度和公信力逐年提高；二是表明消费者的维权意识在不断提升和增强；三是表明12315热线宣传力度的加强、维权方式和渠道的拓展、以及社会维权效益得到消费者的广泛认可。

五、典型案例分析

（一）调处家用电器“保价”纠纷案。

2020年11月5日,消费者肖女士向宁国市市场监管局投诉,反映其于2019年在宁国市某商场预付了一套电器价款,当时促销人员保证,先付款后提货,电器价格全部是“保价”的。2020年,肖女士去商场提货时,发现同款电器价格下降了很多,肖女士立即找到商家,要求补贴差价。商场认为肖女士购买的是电器套餐,当时在最低价上又给了一定的折扣,且支付时间到提货时间已经过去了一年多的时间,不同意补差价。双方意见不一,肖女士遂向宁国市市场监管局投诉。

宁国市市场监管局工作人员经调查发现,肖女士所购套餐中的部分电器,在商场仍有销售,价格比肖女士当初购买价格相差最高达1500元,还有一部分电器因各种原因下架,由于双方对“保价”定义、“保价”时效、差价标准等关键事项看法相差甚大,无法达成一致意见。工作人员做了大量工作,经过耐心调解,双方达成协议,商家同意以现在网络平台上正品店(旗舰店)价格为准,补偿肖女士差价2000元。

(二)“海飞丝”洗发水诉转案。

消费者郑先生反映其在宣州区狸桥镇某超市内购买了“海飞丝”洗发水,价值38元,使用后出现头皮发痒,郑先生于是向市场监管部门投诉,要求商家赔偿。宣州区市场监管局狸桥市场监管所执法人员接到投诉后立即前去该超市调查,在超市货架上销售的51瓶“海飞丝”、“飘柔”洗发露有假冒产品的嫌疑,执

法人员予以现场扣押。执法人员对郑先生的投诉进行了调解，经与双方当事人不断沟通，最终达成一致，由被投诉方赔偿郑先生400元整，郑先生对调解结果表示满意。暂扣的51瓶“海飞丝”、“飘柔”洗发露经广州宝洁有限公司鉴定，其中共有28瓶“海飞丝”、“飘柔”洗发露为假冒产品，货值共计1021元。对于该超市的违法行为，宣州区狸桥市场监管所立案查处，没收假冒产品并处罚款3000元整。

（三）早教纠纷退费案。

2020年，宣州区市场监管局鳌峰市场监管所接到一起投诉，投诉人称先前为自己的小孩在某早教园报了早教班，后因新冠肺炎疫情导致课程延期，而现在自己的小孩已经到了上幼儿园的年龄，无法再上早教课，因此要求早教园退还费用，却被拒绝。

宣州区鳌峰市场监管所工作人员接到投诉后，先安抚投诉人的情绪，并立即前往早教园现场调查了解情况，了解到该早教园与投诉人当初签订了协议，但协议中并未对遇到新冠肺炎疫情这种不可抗力因素的解决方法作出具体规定，且费用退还必须经早教园总部批准，程序繁琐，难度大。在深入调查了解相关情况后，工作人员耐心细致地与早教园沟通，告知国家针对新冠肺炎疫情期间类似纠纷的解决政策，并帮助早教园向总部说明情况。经过多次协调后，该园经总部同意，最终退还了剩余的早教费用，为消费者挽回了经济损失3000余元。

六、下一步重点举措

2021年，我们将严格按照党的十九届五中全会提出的“改善消费环境，强化消费者权益保护”要求和省委十届十二次全会关于“开展放心满意消费创建活动”等部署，进一步畅通维权渠道，深入开展放心消费创建活动，让人民群众买得放心、吃得安心、用得舒心、玩得开心为工作重点和方向，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（一）做好12315投诉举报工作。

一是继续畅通投诉举报渠道，完善投诉举报工作机制，对消费者投诉举报工作做到及时接收、分流。二是强化督办，提高投诉举报办结率，切实维护消费者合法权益。

（二）推进长三角地区消费者权益保护工作一体化。

按照突出优势、信息共享、联动实施原则，进一步形成区域消费维权工作合力，谋划与长三角毗邻城市签署消费维权合作备忘录，建立我市“环太湖毗邻城市消费体验示范基地”，不断提升消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度，实现长三角地区消费者权益保护一体化。

（三）进一步加强消费环境建设。

一是深入推进放心消费创建提质扩面，在行业、商圈、景区开展放心消费创建，由点向线向面推进，做实做细放心消费创建工作。二是强化消费教育和消费引导，加强《中华人民共和国消

费者权益保护法》、《消费者权益保护条例》的宣传教育，推动市场主体履行主体责任，适时发布消费警示，提升消费教育质量，引导消费者合理选择、科学消费。

（四）继续扩大消费投诉公示。

对消费者投诉多的行业、企业集中开展消费投诉公示，增加公示的频次，扩大公示的范围和途径，推动消费纠纷源头治理，营造安全放心消费环境。

（五）加强 12315 消费维权数据分析。

定期发布 12315 信息简报，聚焦消费者反映集中、诉求迫切、危害性大、影响面广的问题，围绕消费投诉热点、难点问题进行专项分析，增强工作的时效性、针对性、前瞻性和实用性。