遂、潼、铜、合四地
2024年上半年消费投诉举报分析报告

2024年上半年，遂宁市、潼南区、铜梁区、合川区四地市场监管系统结合职能职责，践行“监管为民”理念，畅通消费投诉举报渠道，围绕群众诉求，及时化解消费纠纷、统筹线上和线下一体化监管、提升消费维权效能、进一步提升维权服务效能，不断强化消费者参与感、获得感，切实营造放心舒心消费环境。

一、总体情况分析

2024年上半年，遂宁市、潼南区、铜梁区、合川区四地市场监管系统依托全国12315平台，共受理消费者诉求13233件（其中遂宁市8759件，潼南区798件，铜梁区1261件，合川区2415件）。

表1：2024年上半年遂、潼、铜、合四地各类诉求数据

类型	遂宁市	潼南区	铜梁区	合川区
12315投诉	6097	568	941	1755
12315举报	1427	230	320	660
12315咨询	1235	——	——	——

二、投诉情况分析

2024年上半年，遂宁市接收投诉6097件，潼南区接收投诉568件，铜梁区接收投诉941件，合川区接收投诉1755件。

（一）问题投诉类型。2024年上半年投诉，遂宁市投诉受理量较大的问题主要有：售后服务1558件、合同1206件、食品安全703件、质量575件。

潼南区投诉受理量较大的问题主要有：食品安全158件、质量92件、合同82件。

合川区投诉受理量较大的问题主要有：食品安全756件、质量251件、合同177件。

铜梁区投诉受理量较大的问题主要有：售后服务236件、食品安全202件、质量174件、合同99件、不正当竞争46件。

（二）商品投诉类型。遂宁市商品投诉量较大的类型有：食品745件、一般食品429件、服装、鞋帽359件、家居用品262件。潼南区商品投诉集中于食品、首饰、住房、交通工具等衣食住行日常消费，其他类别涉及较少。铜梁区商品投诉量较大类型：食品259件、服装、鞋帽78件有、交通工具68件、家用电器51件。

（三）服务投诉类型。从服务投诉来看，遂宁市投诉受理量较大的服务主要有：餐饮和住宿服务774件、美容、美发、洗浴服务320件、销售服务181件、文化、娱乐、体育服务148件。铜梁区投诉受理量较大是服务有：餐饮和住宿服务73件、销售服务46件、互联网服务21件。

表 2：2024 年上半年遂、潼、铜、合四地投诉分析表

客体类别	遂宁市	潼南区	铜梁区	合川区
商品类（件）	1614	371	694	1825
服务类（件）	1273	197	266	590
热点投诉	食品、服装、家居用品	食品、首饰、住房、交通工具	食品、服装、交通工具、家用电器	食品、健身、交通工具、住宿

（四）ODR 企业情况分析。截至 2024 年 6 月 30 日，遂宁市 12315 平台共有 134 家在线纠纷调解企业（ODR 企业）。2024 年上半年，ODR 企业新增 22 家，办结消费者投诉 44 件,和解成功 37 件。

铜梁区 12315 平台共有 22 家在线纠纷调解企业（ODR 企业）。消费者直接 ODR 投诉 181 件，已办结 181 件，调解成功 173 件。

三、举报情况分析

2024 年上半年，遂、潼、铜、合四地市场监管系统依托 12315 平台共接收举报 2637 件（其中遂宁市 1427 件、潼南区 230 件、铜梁区 320 件、合川区 660 件）。

表 3：2024 年上半年遂、潼、铜、合四地举报分析表

四地举报热点	遂宁市	潼南区	铜梁区	合川区

1	食品（330 件）	食品安全（158 件）	计量（85 件）	食品安全（189 件）
2	一般食品（261 件）	质量（92 件）	食品安全（ 78 件）	计量（123 件）
3	药品（63 件）	合同（82 件）	侵害消费者权益（28 件）	不正当竞争（60 件）

从四地举报热点总量来看，举报量较大的违法行为有食品安全、质量、计量等。上半年“遂、潼、铜、合”四地除食品安全、质量等常规举报外，由于关乎民生的水、电、气计量问题引发的连锁反应，第二季度计量类举报数量大幅度提升。

四、消费投诉举报特点及热点分析

（一）食品问题位居榜首。2024 年上半年食品相关共接收食品类投诉举报仍占据四地投诉举报数量榜首，此类举报是职业索赔人涉足的重灾区，主要问题为预包装食品过期、霉变、混有异物、食品标签和营养成分标注不明等。

普通消费者投诉举报问题多为在实体店就餐时或外卖平台接餐后发现感官性状异常的食品。发生食品安全问题的主要原因为：1.生产者缺少对相关法律法规的学习，生产不符合国家食品安全规定的商品；2.经营者疏于检查，购进质量不合格的产品、没有及时下架过期商品；3.部分经营者生产场所、提供的就餐场所卫生条件不达标、食品使用规定不完善。监管领域应着力加强对投诉举报频发的重点场所的消费市场监管执法工作，规范相关市场经营秩序，营造安全放心的消费环境。

（二）合同问题投诉居前。主要涉及医美、教育、健身、游乐消费等领域的预付卡消费。主要问题在于：1.消费者理性消费意识不强，陷入消费陷阱；2.经营者道德法律意识淡薄，为图牟利，损害消费者合法权益部分，只重销售不重售后；3.监管机构对于预付卡消费套路的宣传力度不足。广大消费者要理性消费，提高风险防范意识，根据实际需求、自身经济情况和风险承受能力，不要轻易相信“优惠活动”“办卡优惠”“会员权益”等商业宣传。

（三）售后问题纠纷较多。主要涉及食品、服装、鞋帽、交通工具、家用电器、通讯产品等商品类别。投诉内容集中于：1.消费者购买商品后（服装、鞋帽、交通工具、家用电器、通讯产品居多），发现商品存在瑕疵或损坏，商家无故拖延、无理拒绝履行三包义务，交通工具、家用电器、通讯产品等领域的产品购买和维修因具有一定的专业性，存在着消费不透明、收费混乱、维修不及时、售后推诿扯皮等问题；2.装修建材方面，经营者存在虚假宣传、货不对版的现象，或者经营者事先未对产品进行充分说明，导致消费者误会。

五、工作建议

（一）加强食品安全监管。**一是**要加强宣传活动，大力开展食品安全相关行动和宣传活动，提升经营者诚信经营意识，提高消费者食品安全维权意识。同时要结合投诉举报情况对经营者进行日常监督检查。**二是**要以商圈、餐饮集中点、农贸市场等区域

为重点，积极开展专项治理行动，整治突出问题，确保责任清晰、管理到位；**三是**要对存在违法违规的行为，严格立案调查处理，及时查处违法行为，维护放心消费市场环境。

（二）加强预付式消费宣传教育。预付式消费是目前商家比较常见的增加客户粘性的方式，预付款消费模式造成的消费纠纷频繁出现，严重侵害消费者权益，极易造成群体性事件发生。以《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》实施为契机，组织多种形式的宣传引导和培训指导，规范经营者经营行为。建议：**一是**要提前预防，积极做好法律法规宣传。严格要求商家落实预付卡式销售的责任义务，及时告知消费者可能存在的消费风险。**二是**要做好控制。在发现消费者集中投诉时，需整合信息、了解情况，及时处置，督促商家落实经营主体责任；**三是**要做好整治。针对投诉较多的企业进行联合整治工作，及时开展调查工作，适时对经营者进行约谈，对存在违规违法的行为调查处理。

（三）督促经营者落实主体责任。**一是**要商家提升服务响应速度。自觉履行经营者责任义务，提高经营者自身的合法经营意识，并强化员工的服务质量，并及时妥善处理消费者反映的问题。**二是**职责部门要加强对商家的监管。督促商家诚实守信经营，提高服务质量，提升服务品质。持续做好消费者投诉信息公示工作，建立信用评价体系，对违法违规行为坚决予以查处，杜绝经营者侥幸心理，维护良好市场秩序。