

12315

情况分析

第 27 期

自治区市场监督投诉举报中心

2020 年 7 月 20 日

2020 年上半年全区市场监管投诉举报 数据统计分析报告

上半年，全区共接收各类市场监管领域投诉举报信息 40214 件，其中：咨询 25432 件、投诉举报 14782 件，立案 610 件，罚没款 100 余万元，为消费者挽回经济损失 1299.49 万元，未发现重大安全事件。

一、基本情况

（一）同比数据

上半年，全区市场监督投诉举报系统共接收各类投诉举报信息 40214 件，比 2019 年同期 35655 件增长 4559 件，增幅 12.8%。其中：咨询 25432 件，比去年同期 22835 件增加 2597 件，增幅 11.4%；投诉 9179 件，比去年同期 9299 件，下降 120 件，降幅 1.3%。举报 5603 件，比去年同期 3020 件增长 2583 件，增幅 85.5%。（见图 1）

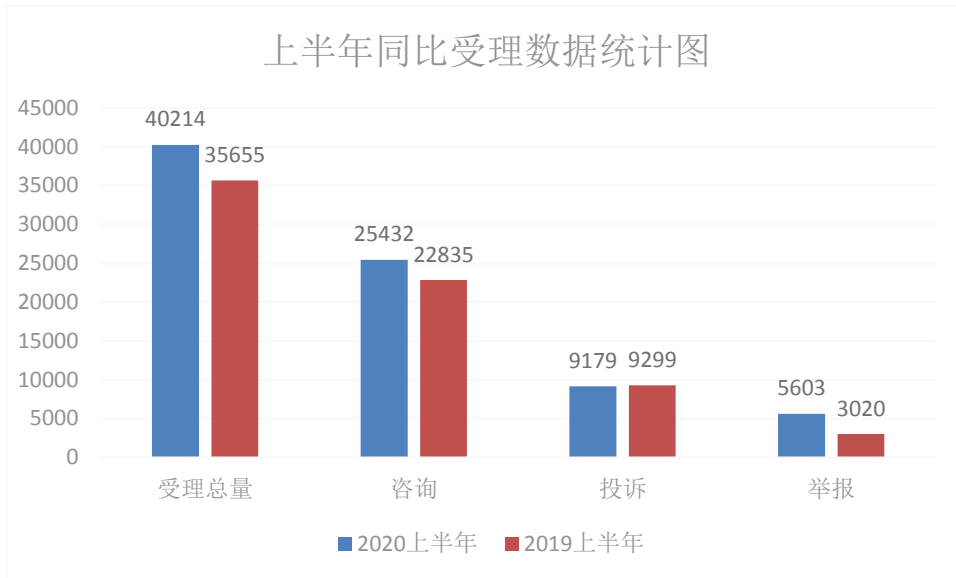


图 1、同比数据统计图

(二) 区域分布

按区域划分，2020年上半年，银川市受理 30043 件，占全区总量的 74.7%；其它各市依次为：中卫市 2269 件，占比 5.6%；固原市 1799 件，占比 4.5%；石嘴山市 1658 件，占比 4.1%；吴忠市 487 件，占比 1.2%；；宁东能源化工基地 52 件。自治区投诉举报中心上半年共受理 813 件，占比 2.0%。此外，消费者通过互联网平台及微信公众号等方式进行投诉举报登记 3093 件，占比 7.7%。（见图 2）

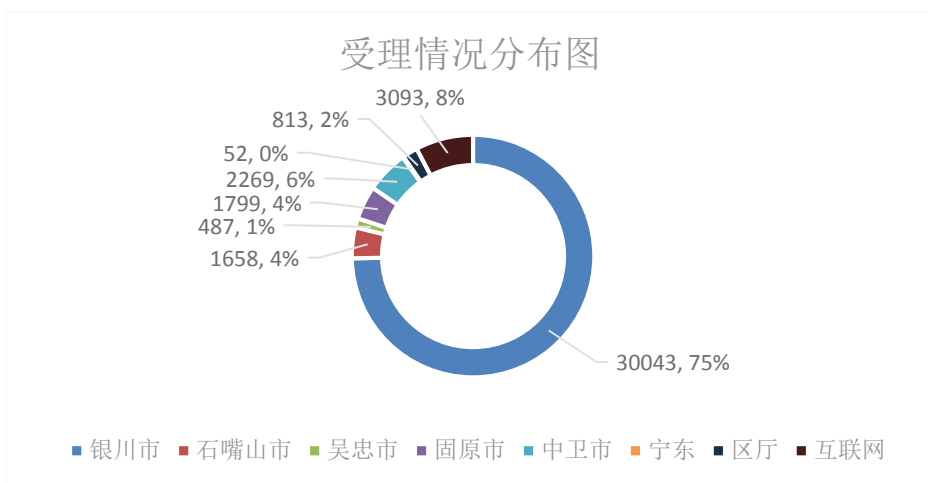


图 2、2020 年上半年投诉举报受理分布图

（三）整体趋势

一季度，受突如其来的新冠肺炎疫情影响，全区 12315 热线受理关于疫情防控的来电数量较大，且波动显著。1 月 1 日至 2 月 1 日登记 1136 件；2 月 2 日至 3 月 1 日登记 1246 件，较 1 月增涨 9.7%；3 月 2 日至 4 月 1 日登记 801 件，较 2 月下降 35.7%。

二季度，随着疫情防控工作的成效显现，以及清明、“五一”、端午等小长假的拉动效应，房地产、汽车、餐饮市场逐步回暖，区内游和周边游消费开始增长，截止 6 月底，相关消费投诉举报数量逐步与疫情前持平。

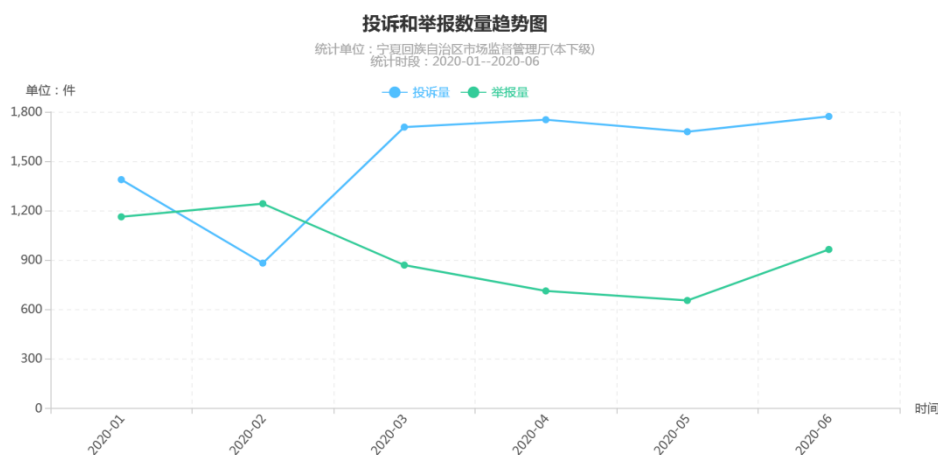


图 3、上半年投诉举报数量变化趋势图

数据显示：在自治区党委政府的坚强领导下，市场监管部门认真履职，严格监管，我区消费市场供应充足、价格稳定；人民群众科学防疫、理性消费。目前，我区市场已基本恢复疫情前的正常秩序。

二、 咨询情况

咨询 25432 件，比去年同期 22835 件增加 2597 件，增幅 11.4%。咨询的内容主要包括：

一是防护用品价格咨询。1 月初，受突如起来的新冠肺炎疫情影响，口罩、防护眼罩、防护服、消毒液等防护用品市场货源紧缺，价格短期内波动较大，社会舆论广泛关注。关于防护用品购买渠道、执行标准、政府定价等相关问题的咨询数量激增。

二是餐饮旅游退费咨询。消费者原定于春节小长假期间的餐饮、旅游、机票等消费计划，受疫情影响均无法正常进行，相关退订手续主要通过网络和电话办理，存在拖延及费用争议等问题。一季度，相关扣费、补偿等政策咨询数量较大。

三是房地产消费纠纷咨询。进入二季度，我区尤其是银川市房地产市场升温明显，关于购买协议、预付款支付、收房程序、物业收费是否符合相关法律法规规定，以及房屋质量是否达到国家标准的咨询较往年同期明显增多。

四是电商平台消费咨询。上半年，受疫情影响，实体经济发展受限，电商平台消费被广泛接受。与此同时，涉及微信、抖音、快手等多家电商平台和网红直播带货的消费纠纷，以及随之产生的快递纠纷呈上升趋势，反映出新兴网络购物的产品质量、售后服务存在较多隐患，快递延误、丢失、破损等问题频发。

三、投诉情况

上半年 12315 热线人工受理投诉 9179 件，按消费类型

分类, 商品类 5097 件, 占投诉量的 55.5%; 服务类 4082 件, 占投诉量的 44.5%。(见图 4)

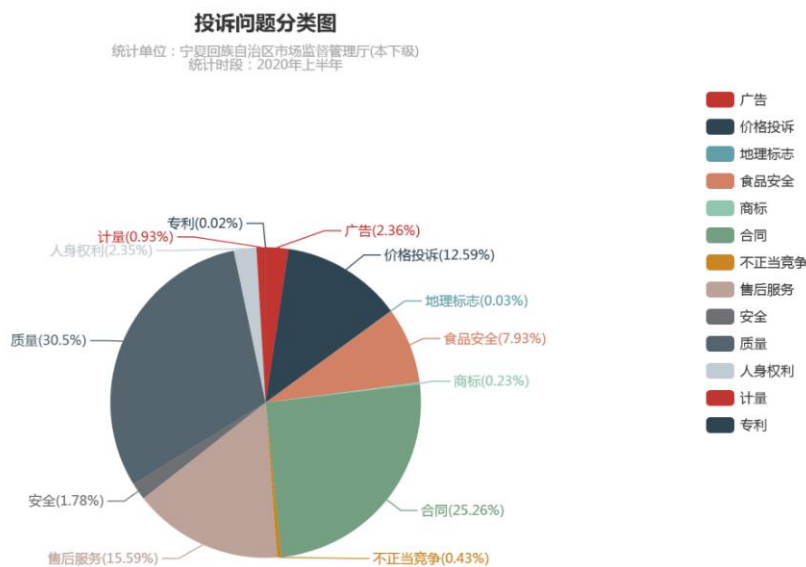


图 4、投诉问题分类图

● 商品类投诉分析:

商品类投诉量位列前五位的依次为: 一般食品 2056 件, 其他商品 1728 件, 医疗器械 597 件, 交通工具 561 件, 家居用品 522 件。

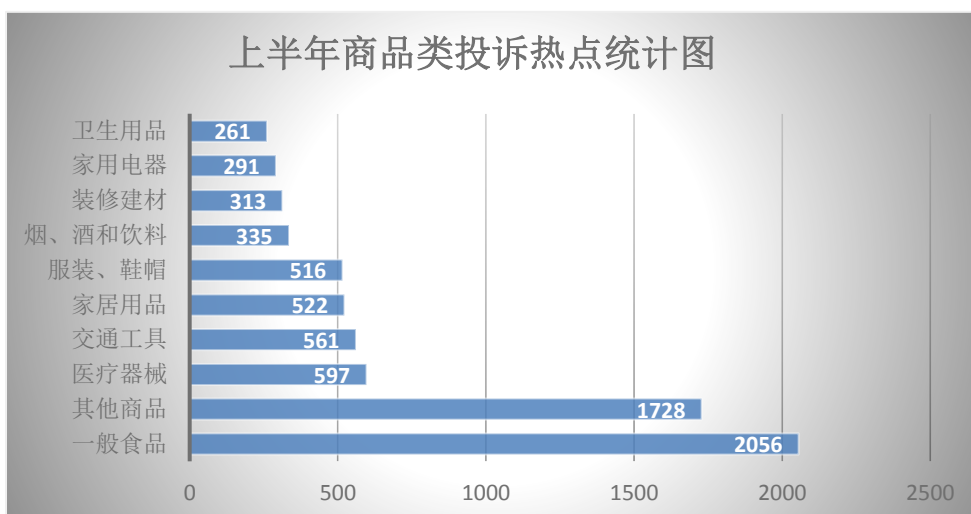


图 5、2020 年上半年商品类投诉热点统计图

热点一：食品类投诉持续居高。一季度受农历春节和新冠肺炎疫情爆发期的叠加效应，居民外出采购的主要商品是食品，相关投诉 1050 件。该时段商家进货渠道受阻、工作人员不足，自检工作存在疏漏，部分生鲜、易腐食材未能及时排查并做妥善处理，造成部分消费者购买到过期变质食品。与此同时，疫情期间广大人民群众对健康的关注程度和自我保护意识普遍提高，因此一季度食品类投诉总量较大。二季度，食品类投诉与一季度基本持平，共计投诉 1006 件。进入夏季，气温升高，食品变质、含异物、卫生不达标等情况的投诉量有所增加。

热点二：医疗器械投诉增多。随着人民群众对健康生活关注程度的进一步提高，各种宣传具有保健、医疗功能的器械在我区市场悄然兴起。关于医疗器械的审批资质、功效、价格等问题投诉逐渐增多。上半年，此类投诉共计 597 件，较往年同期增长显著。

热点三：电视购物纠纷频发。上半年，共受理宁夏卫视电视购物投诉 50 件，一季度 17 件，占 34%；二季度 33 件，占 66%。针对宁夏卫视电视购物的投诉主要集中在老年手机质量问题，保健品、医疗器械涉嫌虚假宣传，商品实物与电视广告不符，承诺无理由退货遭推诿拒绝等方面。“3.15”国际消费者权益日期间(3月9日至3月15日)，区厅 12315 热线共受理宁夏卫视电视购物投诉 8 件，其中老年手机商品投诉 5 件，占同期电视购物投诉量 62.50%。

热点四：交通工具消费纠纷。投诉涉及汽车、摩托车、电动车等常见交通工具，一季度共计 203 件，二季度共计 358 件，较一季度增长 76.4%。其中，家用汽车消费投诉占比较大，投诉问题集中在汽车销售过程中存在强制搭售、合同约定不明确、赠品品质难以保证等。纠纷产生的原因包括：产品质量的认定分歧大，汽车检测难、责任认定难、维修期限无法确定、配件供应不足等。

● **服务类投诉分析：**

服务类投诉量位列前 5 位的依次为：**餐饮住宿 1407 件、其他服务 909 件、停车服务 711 件、销售服务 622 件、美容美发服务 534 件。**（见图 6）

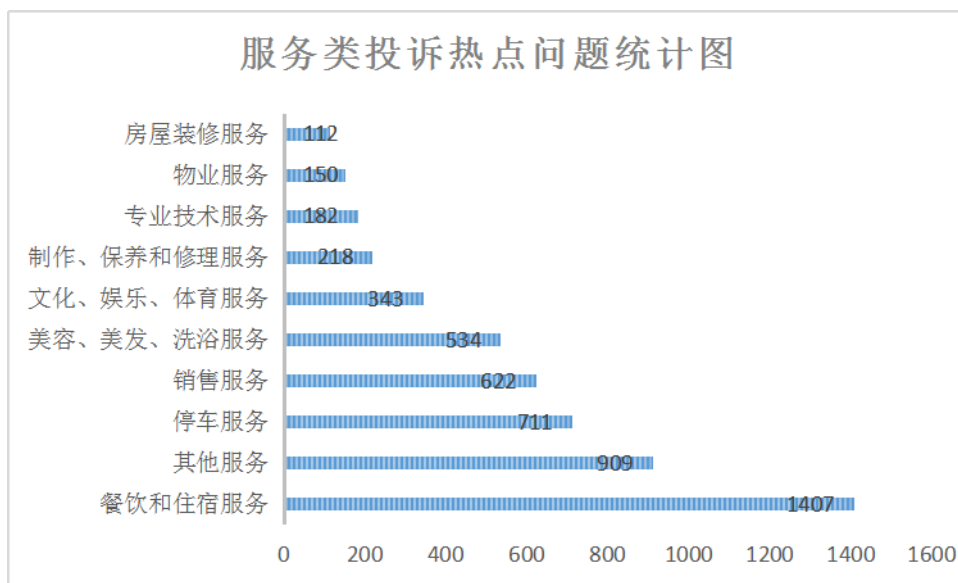


图 6、2020 年上半年服务类投诉热点问题统计图

纵比 2017-2020 年上半年部分生活服务型消费投诉热点统计数据，餐饮住宿、销售、美容美体、文体娱乐消费纠纷基本保持增长态势：餐饮住宿服务由 2017 年的 233 件，2018 年的 450 件，2019 年的 840 件，增至 2020 年 1407 件，四年

间增长 503.9%；销售服务由 2017 年的 111 件，到 2018 年的 297 件，2019 年的 616 件，增至 2020 年的 622 件，持续走高；美容美发服务由 2017 年的 185 件，到 2018 年的 240 件，2019 年的 413 件，增长至 2020 年的 534 件；文化娱乐体育服务由 2017 年的 112 件，到 2018 年的 270 件，2019 年的 494 件，2020 年略有回落，共计 343 件。（见图 7）

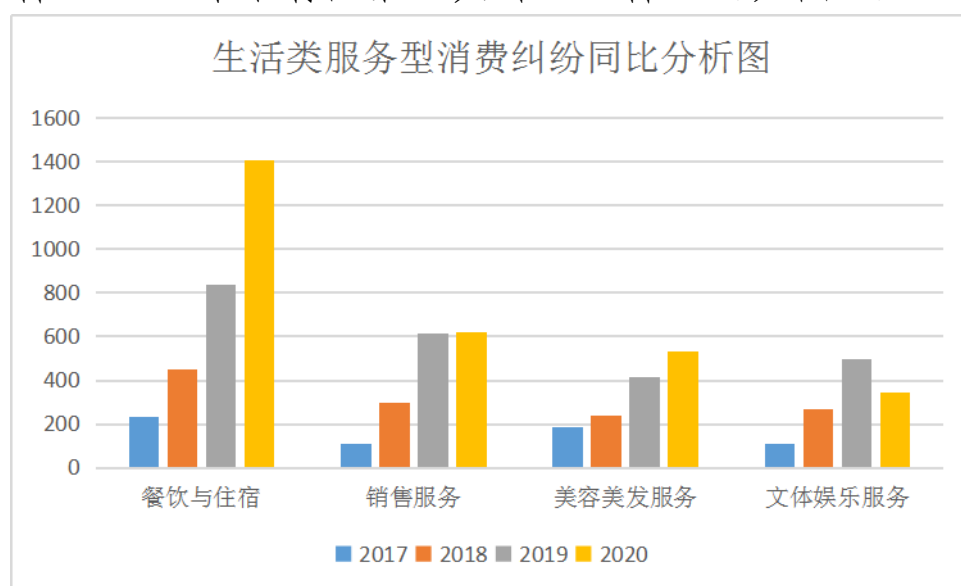


图 7、生活类服务型消费纠纷同比分析图

热点一：餐饮住宿服务。上半年，餐饮住宿服务投诉共计 1407 件，其中一季度，577 件；二季度，830 件。造成纠纷的原因：**一是**根据防控疫情的需要，自治区市场监管厅与商务厅、卫健委联合下发紧急通知，要求各地督促餐饮服务单位退订聚餐订单。但仍有部分商家违反政策，不予足额返还定金或不予退款，甚至要求消费者延期消费，造成纠纷。**二是**夏季是各地餐饮消费旺季，尤其是夜市经济非常繁荣，为确保生鲜、冷冻海鲜等食材的食品安全，需要在储藏、运输、销售等环节中执行更严格的操作标准。近期，食品变质、

含有异物等是消费者反映的热点。

热点二：停车服务。纠纷主要反映出：**一是**部分停车场未公示收费许可证、收费标准、不能做到明码标价或者明码标价不醒目；擅自提高政府定价标准，计费时长差错等问题引发的消费纠纷；**二是**部分小区物业未执行《自治区机动车停放服务收费管理办法》的规定，违规对短时停放或进出车辆征收停车费；**三是**部分停车场不开具发票，且停车场管理人员服务态度恶劣，侵害消费者人格尊严权。

热点三：预付款消费。一季度末，全区逐渐复产复工后，在先期疫情的影响下，健身、游泳、美容美发、房屋装修、洗染等服务行业由于时效争议造成的合同违约纠纷较为集中。进入5月，由于部分服务行业门店更换经营者，消费者无法正常使用预付卡进行消费，由预付卡消费引发的纠纷再次凸显。

热点四：电梯使用。上半年，全区共受理涉及电梯的来电121件，占特种设备相关来电的90%。主要反映：**一是**电梯运行故障。个别公共场所和居民小区电梯故障频发，曾出现坠层、摇晃、倾斜等情况；**二是**运行中电梯突然停运或困人伤人；**三是**物业不合理收取电梯使用费用。

四、举报情况

上半年12315热线受理举报5063件。按举报类别分类：商品类3786件，占举报量的74.8%；服务类1277件，占举报量的25.2%。

举报受理量位居前五位的问题依次为：价格违法行为，占比 41.87%，侵害消费者权益行为，占比 12.74%；食品问题，占比 11.53%；产品质量违法行为，占比 11.23%，广告违法行为，占比 5.76%。（见图 8）

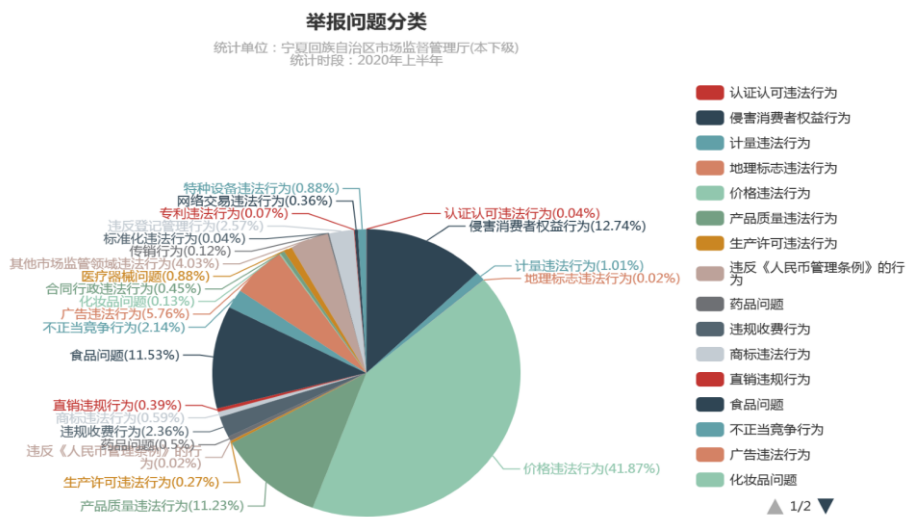


图 8、上半年举报问题分类统计图

举报问题的分布，反映出该时段老百姓生活中的重点关切，是经济社会的“晴雨表”，关系到群众的安全感、社会的稳定性。对于危害公共利益，违反法律法规的举报问题，各级市场监管部门高度重视案源线索，及时排查，保护合法，打击违法，为消费者创造放心消费环境，提振消费信心。

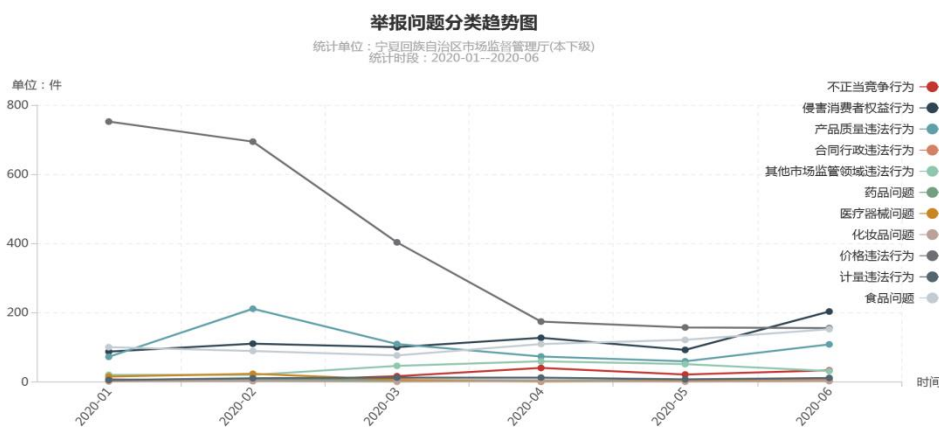


图 9、举报问题分类趋势图

上半年价格违法问题举报占总量 41.87%，举报的内容主要包括：**一是** 1-2 月份有大量消费者反映药店、超市销售的普通医用口罩和 KN95 口罩，销售价格从十几元到几十元不等，较春节前涨幅明显；部分药店没有做明码标价，甚至为规避检查，要求消费者只能通过现金或扫私人微信付款码的形式购买口罩，不出具相关的凭证和票据，也拒绝刷医保卡消费，导致消费者投诉举报缺乏凭据；部分消费者反映购买到假冒伪劣口罩；**二是** 我区曾在短期内，局部地区出现蔬菜、生鲜等农副产品价格明显波动的情况。辖区执法人员接到举报，立即组织彻查，一经查实，依法立案，严厉打击扰乱市场秩序的不法行为。**三是** 4 月份各行业逐步复产复工后，商品、服务无明码标价、销售人员随意改变价格、人工服务无费标准、先服务后收费协商不一致等问题曾一度频发。从二季度举报问题整体占比来看，物价类举报已经恢复至疫情前水平。数据显示，目前我区市场价格稳定，群众消费活动趋于正常。

五、工作建议

一是强化监管主体责任。各级市场监管部门要切实履行本区域消费维权工作主体责任，加强对本辖区消费环境形势进行科学有效的分析研判，找准监管区域在消费维权领域存在的问题和短板，明确重点任务和主攻方向，制定行之有效的应对解决方案，强化对消保维权工作的组织领导和对基层执法办案的业务指导，积极主动打假治劣，改善我区消费环境。

二是畅通投诉举报渠道。各级 12315 投诉举报系统要积极做好“五线合一”的前期准备工作，进一步改进工作作风，改善服务态度，提高工作效率，降低群众维权成本，热情耐心解决群众诉求和消费纠纷，接诉工作要做到受理快、登记快、分转快、反馈快，公平、公正办理，依法保护消费者的合法权益，以高效办结率提高人民群众的满意度。

三是加强沟通形成共治。通过多渠道广泛宣传食品安全、物价收费、执行标准等法律法规、消费常识，形成社会共识，主动听取社会各界对消保维权工作的意见和建议，形成政府监管、企业自治、行业自律、社会监督、消费者参与的社会维权共治格局。

六、消费提示

根据上半年我区消费投诉举报热点数据分析，投诉举报中心向广大消费者作出以下消费提示：

（一）慎重支付订金。房地产、汽车等大宗商品，在购买过程中需注意区分“定金”与“订金”不同，根据《合同法》第一百一十五条：定金当事人可以依照《中华人民共和国担保法》约定一方向对方给付定金作为债权的担保。根据法律规定，合同里写明“定金”是明确受法律保护的，如果消费者违约，无权要求返还定金；但如果是销售者违约，那么就要向消费者双倍返还定金。而其他的写明了订金、预收金、担保金、保证金、押金等，属于当事人之间自由约定，不受法律保护。由于销售方在制定合同条款时容易刻意规避风险，因此消费者要仔细看条款再签字。

（二）明确优惠条件。消费者一定要记住“天上不会掉馅饼，地上却会有陷阱”，特别是遇到声称“限时特价”“店庆促销”等销售力度特别大的宣传时，要保持理性对待，学会自我保护。例如，消费者购买汽车时优惠力度诱人，那么提车时要明确或警惕 4S 店交付的车是否是店内展示车或长期库存车。此外，还需确认“优惠金额”是不是真实现金优惠，还是可能包含精品礼包、打折券、优惠券等，甚至是需要消费者符合一定要求，才能享受的优惠政策。

（三）理性预付消费。预付式消费在给消费者带来方便和优惠的同时，也存在一定风险。目前，按照相关文件规定，单用途预付卡的主体监管部门是商务部，多用途预付卡的主体监管部门是中国人民银行。由于这两个部门都没有基层执法力量，消费者遇到问题还是找到市场监管部门。但是，市场监管部门都是进行事后监管，面对消费者的投诉只能尽力找商家调解。如果商家失联，则往往也无能为力。建议消费者首先了解商家的信誉，避免一次性充值金额过多或签订服务时间过长的合同；坚持签订合同、索要票据，妥善保管好发票和消费凭证。