**栾川县市场监督管理局**

**2024年投诉举报分析报告**

栾川县市场监督管理局综合服务中心2024年共受理各类咨询、投诉、举报等9702起，较去年同比增长23.55％。其中全国12315平台受理7032起，洛阳便民热线12345平台受理1527起，县行政审批和政务信息管理局转办126起，受理行政复议85起，收到投诉举报邮件391封，案件线索移送函184封，政府信息公开9起，信访件20起。

具体情况是：受理咨询1584起，受理投诉3388起，其中商品消费类投诉2143起，服务消费类投诉1245起；受理举报4402起。

其中正常投诉举报3007起，占比31.1%，疑似职业索赔投诉举报6695起，占比68.9%。

**2024年正常与疑似职业投诉举报统计表**

**一、全年共受理解答咨询**1584**起。**咨询问题主要集中在网购消费纠纷问题、企业注册登记、产品质量问题、食品、药品、化妆品、医疗器械问题、预付卡问题、投诉处理进程、合同纠纷等。

**二、商品类投诉**2143**起，占投诉总量的63%。**

商品类投诉热点问题主要涉及以下六个方面：

1.涉及一般食品问题526起，主要问题集中在肉制品、餐饮食品、酒和饮料、保健食品、食品农产品等方面；

2.涉及药品问题575起，主要问题集中在药品虚假宣传、药品质量、药品价格等方面；

3.涉及医疗器械问题259起，主要问题集中在器械虚假宣传、器械不符合国家强制性标准、器械质量等方面；

4.涉及化妆品问题56起，主要问题集中在化妆品虚假宣传、化妆品质量等方面；

5.涉及通讯产品问题40起，主要问题集中在合同约定、产品质量等方面；

6.涉及服装、鞋帽问题48起，主要问题集中在服装、鞋类质量三包、鞋帽退换货等方面；

7.涉及交通工具46起，主要问题集中在车辆质量及三包、车辆售后维修服务、车辆合同纠纷等方面；

8.涉及其他商品问题593起，主要问题集中在中药贴、膏药虚假宣传、卫生日用品、家居用品、儿童用品、农资用品、宠物用品、五金建材、燃料等方面；

**三、服务类投诉1245起，占投诉总量的37%。**

服务类投诉热点问题主要涉及以下六个方面：

1.涉及餐饮店和宾馆服务问题924起，主要问题集中在餐饮用餐服务质量、宾馆住宿服务纠纷等方面；

2.涉及美容美发洗浴服务问题112起，主要问题集中在美容美发服务纠纷、洗浴按摩服务纠纷、预付卡消费服务等方面；

3.涉及专业技术服务问题33起，主要问题集中在摄影服务、手机维修服务、干洗店服务等方面；

4.涉及其他服务类投诉问题176起，主要问题集中在景区门票、价格和退费、电话充值、儿童乐园游乐场、停车场、公路客运收费服务。

**四、受理涉及市场监管领域违法线索举报4402起。**问题主要集中在广告违法行为、侵害消费者权益违法行为、不正当竞争行为、产品质量违法行为、计量违法行为等。

**举报具体问题如下：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **问题类别** | **次数** |
| 1 | 广告违法行为 | 3778 |
| 2 | 侵害消费者权益行为 | 168 |
| 3 | 食品、产品质量违法行为 | 97 |
| 4 | 价格违法行为 | 38 |
| 5 | 计量违法行为 | 11 |
| 6 | 违反登记管理行为 | 30 |
| 7 | 不合格医疗器械 | 11 |
| 8 | 其他市场监管领域违法行为 | 269 |