

“3·15”将至,东莞市消委会发布2023年度消费投诉分析报告

东莞2023年消费投诉超15万件 售后服务类投诉量最高

东莞时报讯(全媒体记者 冯欢)“3·15”将至。昨日,东莞市消委会举办2024年“3·15”国际消费者权益日新闻发布会,公布了2023年度东莞市消费投诉分析报告(以下简称“报告”)。

记者从发布会现场了解到,2023年,东莞市消委会及全市市场监管系统共接到投诉152335件,同比增加33.40%,已办结投诉152158件,办结率达99.88%,为消费者挽回经济损失7048.38万元。

值得注意的是,在2023年的投诉中,售后服务类投诉受理量最高,有38259件,约占投诉总量的1/4;质量类投诉和食品安全类投诉紧随其后。此外,不正当竞争、人身权利、安全、地理标志以及标准化投诉增长较快。

长安、虎门、东城办理消费投诉最多

报告显示,2023年,东莞市各级消委会及市场监管系统共接到消费投诉152335件,同比增加33.40%;咨询2295件,同比增加92.37%;建议109件,同比增加17.20%;求助7328件,同比增加4.82%。已办结投诉152158件,为消费者挽回经济损失7048.38万元。

根据2023年各镇街(园区)投诉办理情况,处理投诉业务总量最多的十个镇街(园区)分别是长安、虎门、东城、南城、松山湖、厚街、塘厦、大朗、寮步、凤岗。投诉按时办结率达100%。

一般来说,消费投诉分为商品投诉和服务投诉。报告显示,2023年,东莞市各级消委会及市场监管系统接到的投诉中,商品投诉占比超3/4;服务投诉占比近1/4。其中,商品投诉114446件,同比增长37.24%;服务投诉37889件,同比增长23.00%。

从整体来看,投诉最多的当属售后服务、质量、食品安全问题,这三种投诉问题占比超五成。其中,受理量最多的售后服务问题38259件,占25.11%;质量问题34543件,占22.67%;食品安全问题16961件,占11.13%。

食品投诉居高不下,超2万件

民以食为天。近年来食品类投诉一直居高不下,成为商品类投诉中最多的类别。

报告显示,2023年一般食品、通讯产品、服装和鞋帽这三类投诉排名前三,合计投诉量几乎占了商品类投诉的半壁江山。



其中,一般食品投诉量21720件,占18.97%。2023年度一般食品的投诉量比2022年的14328件还多出了7392件。可见东莞市民对食品类的投诉量处于不断增长的态势。

21720件一般食品投诉主要涉及米面制品(1767件)、肉及肉制品(1137件)和糖果(648件)等。东莞消费者反映的问题多为食品安全问题,如经营腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常的食品,经营超过保质期的食品以及违反《食品标识管理规定》等。

在商品类投诉中排名第二的当属手机等通讯产品,有16210件,占比14.16%。

在商品类投诉中排名第三的是服装、鞋帽投诉,有15619件,占比13.64%。

互联网服务投诉超7000件

服务类投诉中,排名前三位的分别是互联网服务、餐饮和住宿服务、销售服务。这三类服务投诉占服务类投诉受理数量的41.80%。

其中,互联网服务投诉7058件,占比18.62%。报告显示,互联网服务投诉主要涉及非经营性互联网服务(5480件),经营性互联网服务(1164件),网络接入服务(409件)。

排名第二位的是餐饮和住宿服

务投诉,有5801件,占比15.31%。餐饮和住宿服务投诉主要涉及餐饮服务(5139件),住宿服务(662件)。

排名第三的销售服务投诉有2979件,占比7.86%。销售服务投诉主要涉及预付卡服务(597件),

抽奖销售服务(400件),零售服务(304件)。消费者主要反映的问题是利用预付费(卡)形式侵害消费者权益,如充值后店铺倒闭、搬迁无法使用等问题;不正当有奖销售;以及不履行国家规定的三包义务。

相关新闻

东莞2023年度消费投诉呈现七大热点

东莞时报讯(全媒体记者 冯欢)昨日,记者从东莞市消费者委员会了解到,2023年东莞市消费者投诉方面呈现出七大热点:消费抽奖送礼品陷阱深、食品问题投诉居高不下、“好评返现”套路多、网络直播销售有纠纷、个人信息遭泄露、共享充电宝“好借难还”、化妆品问题频发。

东莞市消委会透露,一些不良商家以进店就送礼物或假借免费抽奖送平板电脑、手机,“充值返利”送商城购物积分的手法,设置“福利”陷阱,引诱消费者上当,造成群众财产损失。2023年以来,东莞共收到此类投诉1756件。

2023年,东莞共接收一般食品相关投诉21720件。主要涉及米面及其制品(自制)(2184件)、肉制品(自制)(1449件)、糖果(949件)。其次,不正当竞争有3504件,占16.13%。第三是售后服务,共786件,占3.62%,主要反映不履行国家规定的三包义务,如不按时发货、商品数量不足。

2023年全市共收到“好评返现”相关投诉4662件。从平台来看,主要集中在拼多多(2949件,占63.25%)、美团外卖(420件,占9.00%)、淘宝网(178件,占3.81%)。

收到网络直播购物相关投诉1208件,同比增长98.68%。受“6·18购物节”“双十一”大型促销活动影响,6月、11月接收的数量分别是上、下半年的最高峰。从电商平台来看,网络直播销售投诉主要集中在抖音、快手、淘宝网、微店和拼多多五大平台。

2023年全市共收到个人信息泄露投诉3491件,同比增加68.42%。从问题类别来看,这些投诉主要反映违法收集、使用消费者个人信息、提交虚假证明文件、应办理变更登记未按照规定办等个人信息不规范使用问题。

此外,2023年东莞共收到化妆品类投诉7925件,同比增长52.49%。