



聊城晚报



聊城日报社 出版
2025年3月14日 星期五 乙巳年二月十五

LIAOCHENG WANBAO

国内统一连续出版物号:CN 37-0049
今日8版 第5693期

提升消费体验 共筑满意消费

聊城公布2024年十大消费投诉举报热点

本报讯(记者 陈金路 通讯员 白广顺)3月11日,记者从聊城市消协获悉,2024年,全市市场监管系统共处理各类工单共142980件。其中,投诉工单115091件,举报工单16034件,咨询工单11855件,为全市消费者挽回经济损失1160.7767万元。与

此同时,市消协公布了2024年十大消费投诉举报热点。

据了解,十大消费投诉举报热点包括投诉热点和举报热点两部分。从投诉问题类别上看,食品安全、售后服务、产品质量、不正当竞争、价格、教育培训服务为投诉最为集中的

领域,培训机构不按承诺退费、虚假承诺、诱导“培训贷”等问题突出。举报热点同样引人关注,食品违法行为举报量最多,餐饮食品、肉制品、食用农产品、饮料等领域的过期食品、添加剂违规、无证经营等问题被大量举报。

聊城市消协相关负责人表示,将针对这些热点问题,进一步加强市场监管力度,联合相关部门开展专项整治行动,提高消费者维权意识,督促企业诚信经营,切实维护消费者的合法权益,营造安全放心的消费环境。

投诉举报热点如下:

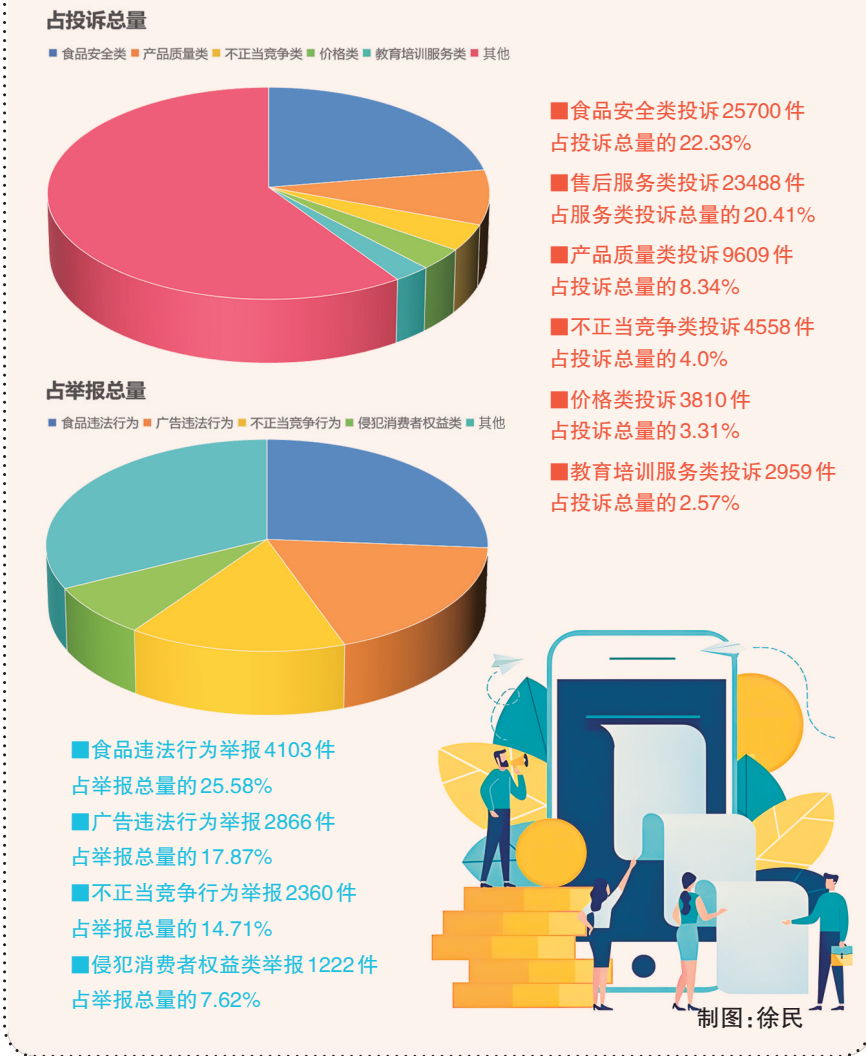
一、食品安全类投诉25700件,占投诉总量的22.33%。其中投诉量较高的有面包类、糕点类、米面及其制品类、酱卤肉类、肉制品类,主要存在的问题有:预包装食品标签不符合国家规定、食品添加剂不符合国家规定、过期食品、食品变质有异物等。

二、售后服务类投诉23488件,占服务类投诉总量的20.41%。投诉量较多的有:服装鞋帽、家居用品、家用电器、装修建材类,主要存在不履行国家规定的三包义务、不履行自己明示或与消费者约定的三包义务、无故拖延、无理拒绝履行三包义务、不按约定履行送货或安装义务等问题。

三、产品质量类投诉9609件,占投诉总量的8.34%。家居用品、药械化(药品、医疗器械、化妆品)、服装鞋帽、装修建材类投诉较多,主要存在不符合国家强制性标准,销售的产品或者其包装上的标识无产品质量检验合格证明,伪造或者冒用他人厂名厂址、认证标志、名优标志,伪造生产日期和安全使用期或者失效日期,产品掺杂掺假、以假充真、以次充好等问题。

四、不正当竞争类投诉4558件,占投诉总量的4.0%。食品、药械化、教育培训服务、餐饮服务不正当竞争投诉量较高,主要存在虚假宣传、市场混淆、网络不正当竞争等问题。

五、价格类投诉3810件,占投诉总量的3.31%。主要存在价格不透明、价格欺诈、价格歧视、附加费用、最低消费等问题,此外,商超因管理混乱常出现价格标签错误问题,消费者看到的商品标价与实际收费不一致,导致消费者支



付错误金额。

六、教育培训服务类投诉2959件,占投诉总量的2.57%。主要是合同问题与虚假宣传问题:一是培训机构不按承

诺退费,一些培训机构宣称若未通过考试可全额退费,但消费者要求退费时,培训机构却以种种理由迟迟不退费;二是培训机构虚假承诺,公开宣称可包考

试通过、包拿证书等;三是培训机构诱导消费者办理“培训贷”,让消费者背上贷款债务。

七、食品违法行为举报4103件,占举报总量的25.58%。餐饮食品、肉制品、食用农产品、饮料类食品违法举报较多,主要存在过期食品,预包装食品标签标注的事项不完整,经营腐败变质、混有异物、掺杂掺假食品,使用非食品原料、食品添加剂以外的化学物质,未持有食品经营许可证或许可证过期,食品经营许可证与经营场所(实体门店)地址不符等问题。

八、广告违法行为举报2866件,占举报总量的17.87%。食品、药械化、家居用品、医疗类广告违法行为举报较多,主要存在广告含有“最新科学”“最新技术”“最先进加工工艺”等语言或者表述,普通食品、新资源食品、特殊营养食品广告宣传保健功能、借助宣传某些成分的作用,明示或者暗示其保健作用,医疗广告的表现形式含有宣传治愈率、有效率等诊疗效果的情形等问题。

九、不正当竞争行为举报2360件,占举报总量的14.71%。食品、药械化、家居用品、电子产品类不正当竞争行为举报较多,其中虚假宣传举报2160件,问题突出。主要存在网络不正当竞争、擅自使用与他人有一定影响的相同或者近似的商品名称、包装、装潢、标识等问题。

十、侵犯消费者权益类举报1222件,占举报总量的7.62%。其中欺诈消费者行为举报490件,问题突出。主要存在生产、销售不符合保障人身、财产安全要求的商品,商品掺杂掺假、以假充真、以次充好,冒充合格商品、生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品等问题。(记者 陈金路 整理)