

昆明发布今年上半年12315投诉举报情况

食品类投诉举报量居首 5782件 同比增26.16%

8月4日,昆明市市场监管局通报了2021年上半年12315投诉举报情况。其中,投诉热点前三分别为食品类、餐饮住宿服务、日用商品。

投诉举报热点

1. 食品类 5782件

今年上半年全市受理食品类投诉举报5782件,投诉举报量位居首位,占总量的17.11%,同比增长26.16%。其中

主要问题为食品质量问题,经营不符合食品安全标准或要求的食品、销售变质的产品、平台发布虚假广告销售食品等。

2. 餐饮住宿服务类 3267件

今年上半年全市受理餐饮住宿服务类投诉举报3267件,投诉举报量位居第二位,占总量的9.67%,同比增长63.92%。餐饮住宿服务类的

投诉举报主要为食品安全、价格违法、经营者拒不履行合同约定、经营者利用合同格式条款加重消费者责任等合同纠纷问题。

3. 日用商品类 3204件

今年上半年全市受理日用商品类投诉举报3204件,投诉举报量位居第三位,占总量的9.48%,同比增

长37.57%。日用商品类主要问题为在产品中以假充真、以次充好,虚假宣传、广告违法、售后服务等。

4. 美容美发洗浴服务类 2474件

今年上半年全市受理美容美发洗浴服务类投诉举报2474件,投诉举报量位居第四位,占总量的7.32%,同比增长58.49%。美容美发洗浴服

务类的投诉举报主要包括诱导消费、预付费用退款难、经营者拒不履行合同约定、经营者利用合同格式条款加重消费者责任等合同纠纷问题。

5. 文体体育服务类 2223件

今年上半年全市受理文体体育服务类投诉举报2223件,投诉举报量位居第五位,占总量的6.58%,同比增长21.74%。文体体育服务类的

投诉举报主要包括预付式消费服务存在卡券退款纠纷、商家停业跑路、商品及服务质量与承诺不符、不公平条款等问题。

6. 交通工具类 2021件

今年上半年全市受理交通工具类投诉举报2021件,投诉举报量位居第六位,占总量的5.98%,同比增长4.72%。

交通工具类主要问题是投诉涉及购车合同(定/订金纠纷)、车辆及零部件质量、售后服务、维修保养乱象等问题。

7. 家用电子电器类 1865件

今年上半年全市受理家用电子电器类投诉举报1865件,投诉举报量位居第七位,占总量的5.52%,同比增长45.02%。家用电子电器类主要涉及

合同和质量问题,如商家不按照合同进行售后、商品与合同上描述的不一致,商家发布虚假的商品信息,销售假冒伪劣产品,以次充好等问题。

8. 服装鞋帽类 1699件

今年上半年全市受理服装鞋帽类投诉举报1699件,投诉举报量位居第八位,占总量的5.03%,同比增长59.38%。服装鞋帽主要

问题包括对商品夸大不实的虚假宣传,商品以次充好,质量存在问题,且售后解决不当,以及诱导消费的行为。

9. 租赁中介服务 1583件

今年上半年全市受理租赁中介服务类投诉举报1583件,投诉举报量位居第九位,占总量的4.68%,同比降低21.59%。租赁中介服务主要问题包括以租代购的无证无照经营行为,

以及商家没有履行合同上的部分约定,预付租金押金退款难、租房贷款问题导致消费者权益受到损失等问题。包括诱导租房、发布虚假房源信息、违反明码标价规定问题等。

10. 通信服务类 1464件

今年上半年全市受理通信服务类投诉举报1464件,投诉举报量位居2021年上半年第十位,占总量的

4.33%,同比降低12.81%。通信服务主要包括不合理的套餐扣费、未经同意开通业务及强制发送广告等问题。

行业投诉举报

1. 房屋中介行业

今年上半年全市受理房屋中介行业投诉举报1583件,占总投诉举报量的4.68%,去年同期房屋中介行业投诉举报计1643件,同比降低3.65%。房屋中介行业主要包括预付租金押金退款难、诱导租房、租房贷款问题、发布虚假房源信息、违反明码标价规定问题等。

2. 电信行业

今年上半年全市受理电信行业投诉举报1464件,占总投诉举报量的4.33%,去年同期电信行业投诉举报计940件,同比增长55.74%。电信行业主要包括学生套餐限制消费问题、强行办理公众号才能办理业务问题、多扣费问题、未按要求退款问题等。

3. 教育培训行业

今年上半年全市受理教育培训行业投诉举报计893件,占总投诉举报量的2.64%,去年同期教育培训行业投诉举报计503件,同比增长77.53%。教育培训行业主要包括预付费退款问题、合同问题、承诺不兑现、打折优惠诱导高额付费、口头宣传、虚假广告、停业不退费、退学多扣费问题等。

4. 美容美发行业

今年上半年全市受理美容美发行业投诉举报777件,占总投诉举报量的2.30%,去年同期美容美发行业投诉举报计1105件,同比降低29.68%。美容美发行业主要包括诱导大额消费拒不退款、售后服务拖延推诿、“加盟店”急于承担企业责任等问题。

5. 健身行业

今年上半年全市受理健身行业投诉举报计766件,占总投诉举报量的2.27%,去年同期健身行业投诉举报计1002件,同比降低23.55%。健身行业主要包括诱导兜售预付会员卡、不按约定兑现服务承诺、拖延退款、拒不退款、甚至关门停业等问题。

分析

服务类投诉高于商品类投诉 7个百分点

2021年上半年,昆明市12315接收公众诉求112875件,诉求总量同比增长18.49%。其中,投诉类23437件,同比增长14.87%,举报类10358件,同比增长3.54%,咨询类79080件,同比增长21.94%,投诉、咨询类同比增长率持平,举报类同比增长率明显下降。

上半年,服务类投诉高于商品类投诉7个百分点。投诉热点食品类3225件、美容美发洗浴服务2194件、餐饮住宿服务2050件、文体体育服务1928件、交通工具1735件,占投诉总量的47.50%,突出反映为合同、售后、食品安全等问题,占投诉总量的68.81%。

上半年,商品类举报高服务类举报18个百分点。举报热点食品类2557件、日用商品1448件、餐饮住宿服务1217件、租赁中介服务724件、卫生保健及社会服务441件,占举报总量的61.67%,广告、价格、食品安全等问题占举报总量的59.32%,同比广告类举报突出,价格类举报有改善。

上半年行业投诉举报中,电信服务、房屋中介、健身服务、教育培训、美容美发等行业受关注,集中反映出该领域合同、预付式消费、售后服务、价格、虚假宣传方面的问题,其中,预付费方式下教育机构退费难、虚假宣传、价格欺诈、“霸王条款”、不履行合同义务、甚至关门“跑路”等问题仍集中。美容美发行业中虚假宣传、误导消费、不履行服务承诺、侵害消费者知情权、未明码标价提供产品或服务等问题升温。

截至7月,2021年上半年投诉举报平均办结率98.50%,为消费者挽回经济损失3763.49万元。

本报记者 王磊

食品安全监督抽检 10批次样品 抽检不合格

8月4日,从云南省市场监管局获悉,在近日开展的食品安全监督抽检中,共涉及食用油、油脂及其制品、调味品、方便食品、餐饮食品、食用农产品等5大类不合格样品10批次。据介绍,对抽检中发现的不合格产品,云南省市场监管局已责成企业所在地监管部门立即组织开展核查处置,督促企业履行法定义务,采取下架召回不合格产品等措施控制风险;查明生产不合格产品的批次、数量和成因,对违法违规行为,依法从严处理;及时将企业采取的风险防控措施和核查处置情况向社会公开。

重金属污染问题

大理祥云好宜特商贸有限公司销售的白皮花生,镉(以Cd计)不符合食品安全国家标准的规定。

食品添加剂超范围、超限量使用问题

丽江市玉龙县味丰小吃店销售的油条,铝的残留量(干样品,以Al计)不符合食品安全国家标准规定。

怒江福贡现育小吃销售的油条,铝的残留量(干样品,以Al计)不符合食品安全国家标准规定。

怒江州泸水老高酥油茶馆销售的油饼,铝的残留量(干样品,以Al计)不符合食品安全国家标准规定。

昭通市水富口留香包子早点店销售的甜馒头,糖精钠(以糖精计)不符合食品安全国家标准规定。

兽药残留超标问题

云南省昆明盒马网络科技有限公司东风西路分公司销售的鲜活多宝鱼(海水),孔雀石绿不符合食品安全国家标准的要求。

马关大尔多超市销售的,标称马关县鼎鑫屠宰有限责任公司生产的猪后腿肉,氯霉素不符合食品安全国家标准要求。

质量指标不达标问题

临沧市临翔区赵玲琼小吃店销售的煎炸过程用油,极性组分不符合食品安全国家标准要求。

云南省大理祥云好宜特商贸有限公司销售的黑芝麻,酸价(以脂肪计)不符合食品安全国家标准的规定。

微生物污染问题

腾冲县腾越镇华联购物广场销售的,标称广西凯欣食品有限公司生产的早餐燕麦牛奶醇香,大肠菌群不符合食品安全国家标准要求。

本报记者 王磊

春城晚报

开屏新闻App

理想生活 即刻开屏

