

2024年江阴消费投诉热点发布

2024年,在中消协“激发消费活力”年主题主导下,江阴消保委全市16个分会的消费维权工作者,紧密围绕民生关切、群众反映投诉较多、社会关注度较高的热点、难点问题,以消费者呼声为导向,推动解决民生领域的突出问题,增强消费者的获得感、幸福感、安全感,同时搭建舞台,为企业助力,进一步促进消费发展,引导消费提质升级,向更深层次、更广领域拓展升华。

2024年全年,江阴市消保委及16个分会共接待来访和咨询28598人次,受理投诉总量26110件,其中:高案值(5000元及以上)有936件(上一年为917件),10人以上群体投诉有103件(上一年为84件)。



一、商品类投诉热点分析

2024年商品类受理投诉位列前五位的分别是:一般食品3640件;服装、鞋帽2276件;交通工具622件;烟、酒和饮料562件;装修建材391件。相比上一年热点,一般食品;服装、鞋帽;交通工具保持前三位置不变,但投诉数量均有增长。烟、酒和饮料;装修建材是首次进入热点,分列第四、第五。

食品安全热度不减

2024年消保委受理了3640件一般食品类投诉,其中案值金额超过5000元的有2件,而10人以上群体投诉有2件。

食品投诉一般集中在食品质量问题、卫生问题、添加剂问题以及食品虚假宣传问题。

●消费提醒

选择正规渠道购买食品:应选择规模大、信誉好、食品质量把关较严的商场或超市。

查看食品标签信息:购买预包装食品时,注意检查包装是否完好,标签上是否有生产日期、保质期、配料表等信息。

注意食品的保存和加工:烹饪时,要注意生熟食分开处理,避免交叉污染。冷藏或过热的熟食、剩饭剩菜在食用前要彻底加热。

外出就餐的安全:选择有食品经营许可证、环境卫生条件好的餐饮服务单位就餐,慎重选择熟卤菜、凉菜、冷食等高风险食品。

服装、鞋帽受理投诉量增加24.78%

服装、鞋帽类受理投诉量位居商品类投诉第二名。2024年服装、鞋帽类受理投诉数量为2276件,较上一年同期增加452件,增幅24.78%。投诉主要集中在:

质量问题:衣物存在异味、掉色、染色,鞋子出现断裂、开胶、内里掉色等问题。

售后服务问题:包括商家不履行“三包”义务,错发、乱发商品。

网络销售问题:一些违法经营者通过直播平台、小程序、小型网店等网络交易监管薄弱地带销售假冒名牌的服装鞋帽。

保修争议:服装鞋帽的保修期一般由生产者或销售者自行承诺,当出现质量问题时,经营者常以各种理由推诿塞责,导致保修争议难以调解。

●消费提醒

尺码问题:服装鞋帽的尺码难以确定,不同品牌和款式的尺码可能存在差异。建议消费者在购买前仔细测量自己的尺寸,并参考商家的尺码表。

质量问题:消费者应选择信誉好的商家,查看商品的评价和评分,了解材质、尺码和款式等信息。

退换货难度:购买前应仔细核对尺寸和样式,选择信誉良好的商家,并了解其定制规则和售后服务情况。

交通工具类投诉数量和高案值投诉呈双增局面

江阴市消保委在2024年共受理了622件交通工具类投诉,较上一年同期增加167件,增幅达36.7%。其中,有131件案值金额超过5000元,较上一年同期增加8件,没有10人以上的群体投诉。

交通工具类投诉主要集中在:交通工具交付后短期内出现故障;商家承诺事项不予履行或与约定不符;消费者不认可车辆维修结果;交通工具资料交付不完整、车辆配置配件与承诺不一致等。

●消费提醒

购买交通工具时需要注意:续航里程:对于电动交通工具,续航能力直接影响日常使用的便利性。

安全性能:交通工具的安全性能至关重要。主动安全配置(如ABS、ESP等)和被动安全配置(如气囊、防滚架等)能够显著提升交通工具的安全性。

烟、酒和饮料类投诉首次成为热点

2024年烟、酒和饮料类受理投诉量562件,较上一年同期增加325件,增幅137.13%。但没有案值金额超过5000元和群体投诉。投诉主要集中在:

质量问题:包括产品存在过期、变质、有异物、缺斤短两等问题。

标签标识问题:如进口商品没有进口标识,食品包装标签标识不符合国家标准规定等。

虚假宣传和功效夸大:销售的商品存在虚假宣传和功效夸大等问题。

●消费提醒

在购买烟、酒和饮料类产品时,消费者需要注意:

选择正规渠道:尽量在信誉良好的超市、专卖店或官方认证的电商平台上购买烟、酒和饮料类产品。

查看产品信息:仔细查看产品标签,确保产品名称、产地、生产日期、保质期等信息齐全且清晰。

关注售后服务:在购买过程中遇到问题或纠纷,及时与商家或平台客服联系,维护自己的合法权益。

装修建材类投诉位列第五

2024年受理了391件装修建材类投诉,较上一年同期增加119件,增幅43.75%。其中案值金额超过5000元有66件,较上一年同期增加40件,增幅高达153.85%。

装修建材类投诉主要集中在:质量问题:装修材料的质量问题是消费者投诉的重点。例如,木地板存在色差大、工艺参差不齐、铺设不平整等问题;瓷砖表面或接缝不平整、有裂纹、花色不均匀等。这些问题通常是由于材料质量不佳或安装不当导致的。

售后服务问题:装修公司或经销商在保修期内不履行保修义务,甚至无法联系到售后服务人员,导致消费者维权困难。

价格问题:部分商家在销售过程中承诺的优惠条件与实际消费时存在差异,导致消费者不满。

安全问题:建材中的甲醛含量超标、安装不到位等安全隐患也是消费者关注的重点。

延期问题:装修工程未能按合同约定时间交付。

假冒问题:市场上存在大量山寨产品,消费者难以辨别。

●消费提醒

购买装修建材时需要注意:选择正规渠道:购买建材时应选择正规的建材市场或品牌专卖店。

查看产品认证和检测报告:合格的建材产品应有国家或行业认证标志,如中国环境标志、欧盟CE标志等。购买时,应要求商家提供产品的检测报告。

重视耐用性和稳定性:不同建材的耐用性和稳定性差异较大,这直接关系到装修的使用寿命和维护成本。

二、服务类投诉热点分析

2024年服务类投诉集中在:餐饮和住宿服务以2835件继续占据服务类投诉量榜首;美容、美发、洗浴服务以2659件从上一年第四跃居第二;销售服务2490件位居第三,较上一年退后一位;文化、娱乐、体育服务1964件,从上一年第二跌至第四;教育、培训服务600件,跻身第五。

餐饮和住宿服务类投诉持续增加

2024年餐饮和住宿服务受理投诉2835件,较上一年同期增加423件,增幅17.54%。其中案值金额超过5000元有2件,相比上一年同期减少10件。群体投诉1件。

餐饮服务类投诉主要集中在:菜品质量问题:菜品的口感、新鲜度和卫生状况。

服务态度问题:服务员的态度、服务速度以及解决问题的能力。

价格问题:菜品的价格、优惠活动等。

环境问题:餐厅的环境、卫生状况等。

安全问题:餐厅的安全设施、食品卫生等。

住宿服务类投诉主要集中在:设施及环境问题:住宿设施陈旧、损坏或存在安全隐患,房间清洁度不够、公共区域卫生状况不佳等。

收费及退订问题:收费标准不明确或存在乱收费现象,退订政策不合理或不透明。

安全问题:涉及客人的人身和财产安全的问题。

●消费提醒

消费者接受餐饮服务时要注意:选择信誉良好的餐饮场所;优先选择证照齐全、环境干净整洁、管理规范、管理规范的餐饮单位。

注意食品安全:不食用“新奇”“野味”食物,就餐后要索要发票或收据。

网络订餐注意事项:优先选择公示有效证照、评价较好的餐饮店下单,收到外卖后检查包装是否完整。

住宿服务注意事项:

预订和入住注意事项:预订酒店时要仔细阅读合同条款,入住后注意检查房间设施和服务质量。

●消费提醒

了解服务基本信息:详细了解服务内容、价格、时长、预约方式等。

查看经营者的资质:可以通过查看经营者的营业执照、服务许可证等证件来确认其合法经营资质。

明确服务标准和合同条款:与服务提供者签订书面合同或协议。

明确服务价格:在接受服务前,明确了解所选项目的具体内容和

价格。

关注产品质量:使用前了解产品的品牌标识、成分说明和有效期,避免使用来源不明、无标识或过期的产品。

签订书面合同:办理预付卡或套餐时,应与商家签订书面协议,避免一次性充值大量金额。

销售服务类投诉量、高案值、群体投诉均增长

2024年江阴消保委受理了2490件销售服务类投诉,较上一年同期增加324件,增幅14.96%。其中案值金额超过5000元有101件,较上一年同期增加13件,10人以上群体投诉3件,较上一年同期增加2件。

销售服务类投诉主要集中在:售后服务问题:常见问题包括售后服务不到位、不履行“三包”责任(包修、包换、包退)等。

合同问题:主要涉及销售合同中存在不公平、不合理的条款,以及销售人员未按照合同约定履行义务。

虚假宣传问题:主要涉及销售过程中存在欺诈行为,如虚假宣传、诱导消费者等。

价格问题:商品或服务的价格未明码标价,或者存在价格欺诈行为。

●消费提醒

消费者在接受销售服务类时要注意:

了解服务基本信息:详细了解服务内容、价格、时长、预约方式等。

查看经营者的资质:可以通过查看经营者的营业执照、服务许可证等证件来确认其合法经营资质。

明确服务标准和合同条款:与服务提供者签订书面合同或协议。

价格。

关注产品质量:使用前了解产品的品牌标识、成分说明和有效期,避免使用来源不明、无标识或过期的产品。

签订书面合同:办理预付卡或套餐时,应与商家签订书面协议,避免一次性充值大量金额。

销售服务类投诉量、高案值、群体投诉均增长

2024年江阴消保委受理了2490件销售服务类投诉,较上一年同期增加324件,增幅14.96%。其中案值金额超过5000元有101件,较上一年同期增加13件,10人以上群体投诉3件,较上一年同期增加2件。

销售服务类投诉主要集中在:售后服务问题:常见问题包括售后服务不到位、不履行“三包”责任(包修、包换、包退)等。

合同问题:主要涉及销售合同中存在不公平、不合理的条款,以及销售人员未按照合同约定履行义务。

虚假宣传问题:主要涉及销售过程中存在欺诈行为,如虚假宣传、诱导消费者等。

价格问题:商品或服务的价格未明码标价,或者存在价格欺诈行为。

●消费提醒

消费者在接受销售服务类时要注意:

了解服务基本信息:详细了解服务内容、价格、时长、预约方式等。

查看经营者的资质:可以通过查看经营者的营业执照、服务许可证等证件来确认其合法经营资质。

明确服务标准和合同条款:与服务提供者签订书面合同或协议。

明确服务价格:在接受服务前,明确了解所选项目的具体内容和

价格。

关注产品质量:使用前了解产品的品牌标识、成分说明和有效期,避免使用来源不明、无标识或过期的产品。

签订书面合同:办理预付卡或套餐时,应与商家签订书面协议,避免一次性充值大量金额。

销售服务类投诉量、高案值、群体投诉均增长

2024年共受理文化、娱乐、体育服务投诉1964件,较上一年同期减少165件,降幅7.75%。其中案值金额超过5000元有26件,较上一年同期减少64件,10人以上群体投诉7件,较上一年同期下降15件。投诉主要集中在:

服务无法正常提供或退费困难:消费者在购买文化娱乐体育服务后,商家无法正常提供服务或拒绝履行退费义务,导致消费者权益受损。

虚假宣传和合同问题:商家在宣传过程中夸大服务效果,实际服务与宣传不符,或者合同中存在霸王条款,导致消费者权益受损。

节假日期间服务受限:在节假日期间,消费者通过网络平台提前购买的优惠券,商家限制使用或临时加价、变更服务内容,影响消费者的消费体验。

●消费提醒

文化娱乐体育服务类消费需要注意:

谨慎选择服务提供商:选择证照齐全、信誉度高、经营状况好的商家。

选择正规场所:对于高危险性体育项目,应选择具备《高危险性体育项目经营许可证》、营业执照和卫生许可证的正规场所。

明确服务价格:在接受服务前,明确了解所选项目的具体内容和

价格。

关注产品质量:使用前了解产品的品牌标识、成分说明和有效期,避免使用来源不明、无标识或过期的产品。

签订书面合同:办理预付卡或套餐时,应与商家签订书面协议,避免一次性充值大量金额。

销售服务类投诉量、高案值、群体投诉均增长

2024年共受理文化、娱乐、体育服务投诉1964件,较上一年同期减少165件,降幅7.75%。其中案值金额超过5000元有26件,较上一年同期减少64件,10人以上群体投诉7件,较上一年同期下降15件。投诉主要集中在:

服务无法正常提供或退费困难:消费者在购买文化娱乐体育服务后,商家无法正常提供服务或拒绝履行退费义务,导致消费者权益受损。

虚假宣传和合同问题:商家在宣传过程中夸大服务效果,实际服务与宣传不符,或者合同中存在霸王条款,导致消费者权益受损。

节假日期间服务受限:在节假日期间,消费者通过网络平台提前购买的优惠券,商家限制使用或临时加价、变更服务内容,影响消费者的消费体验。

●消费提醒

文化娱乐体育服务类消费需要注意: