

# 市场监管总局发布2023年消费者投诉举报六大突出问题

## 直播带货投诉量5年间增幅高达47.1倍

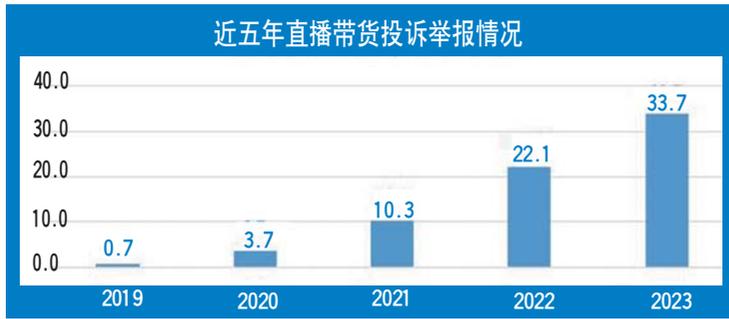
售后服务连续两年居投诉问题首位,直播带货投诉5年间增幅高达47.1倍、智能设备问题增幅较大、新能源汽车投诉举报连年上升、合同签订及履行问题纠纷较为严重、虚假宣传套路多……市场监管总局14日发布2023年消费者投诉举报六大突出问题。

### 售后服务连续两年排在投诉问题首位

消费投诉快速增长,售后服务成首要问题。从投诉问题来看,售后服务增长最快,同比增长61.5%,连续两年排在投诉问题首位。其中,“三包”问题占比56.2%,送货或安装问题占比9.4%。

网购诉求持续增长,直播带货问题突出。以直播电商为主的新兴电商投诉举报增幅明显高于传统电商平台,平台接收直播带货投诉举报同比增长52.5%。近5年直播带货投诉举报量也逐年上升,5年间增幅高达47.1倍。

新型消费涌现,智能设备问题增幅较大。智能手表、智能家居、智能眼镜、智能配饰等各类智能设备消费纠纷增长较快。2023年,全国12315平台共接收智能设备投诉举报10.4万件,同比增长1.1倍。消费者反映问题主要集中在售后服务



困难、泄露消费者个人信息、产品实际功能与宣传不符等。

新能源汽车加速普及,投诉举报连年上升。全国12315平台接收新能源汽车投诉举报量逐年攀升,从2019年的1.8万件增至2023年的13.5万件,增长了6.5倍。新车出现质量问题且商家拒绝履行“三包”义务、商家不按合同约定时间交付商品、商家拒绝履行保价协议等成为投诉热点。

格式条款陷阱多,服务领域问题值得关注。服务类消费具有更强的主观性,合同签订及履行问题较为严重,比较容易引发消费纠纷。

### 虚假宣传投诉同比增长1.7倍

消费者在购物时会接触到各种各样的宣传信息,一些商家以夸大其词、隐瞒真相等手段,诱使消费者做出错误的消费选择。

欺骗误导套路多,消费者知情权需要保障。2023年,全国12315平台接收虚假宣传投诉举报144.3万件,同比增长1.7倍。从商品服务类别来看,商品类别中虚假宣传投诉举报较多的有食品、化妆品、家居用品;服务类别中虚假宣传投诉举报较多的有教育培训服务、销售服务、互联网服务。消费者反映的问题主要集中在商家虚构产品效果、夸大产品优势,通过“好评返现”提高虚假声誉,误导消费者购买等。

据介绍,市场监管部门依托全国12315平台建设了在线消费纠纷解决(ODR)机制,引导经营者在辖区市场监管部门指导下,通过全国12315平台提供消费纠纷在线解决服务。

2023年10月,全国12315消费投诉信息公示平台正式上线。截至目前,网站访问量达200多万人次,公示109万家企业投诉信息232.9万条,公示率达92.7%。据新华社

### 相关链接

中国消费者协会14日发布2024年“激发消费活力”消费维权年主题调查报告显示,多数受访者认为消费环境越来越好,超六成消费者认为本地区2023年的消费市场充满活力,预计2024年消费活力将更加充沛。

调查发现,近八成受访者对线上线下消费环境表示放心,多数受访者对消费环境监管力度与成效表示认可,认为消费环境越来越好;线上线下消费市场发展各有特色,不同消费模式规范性受到消费者认可,线下市场规范度评价高于线上,新消费渠道规范性有待加强。

企业经营表现中,“售后保障”连续三年最受关注,“多平台价格差异大”成为影响消费意愿的关键因素。多数消费者领取过形式不一的政府惠民消费券或平台、经营者发放的打折券、满减券,超七成消费者对各类消费券体验表示满意,建议未来可增加消费券发放种类及覆盖领域。

调查数据表明,当前我国

消费环境建设取得积极成效。超七成消费者认为消费环境越来越好,对政府有关部门改善消费环境的工作力度表示认可。与此同时,一些薄弱环节和新老问题仍然困扰消费者,个人信息泄露、浪费现象、网络谣言和预付卡经营者跑路等问题亟待治理,价格虚高、虚假宣传、货不对板、售后服务没保障、损害健康和假冒伪劣现象不容忽视,应当加强治理。

本次调查结果显示,低价旅游团暗存强制购物、视频平台会员服务“打了折扣”、共享充电宝“好借难还”引共鸣。

中消协相关负责人表示,消费活力反映的是一个城市或地区的消费活跃程度,也是体现消费者参与市场交易、改善生活的能力和信心的重要参照。本次年主题调查表明,超六成消费者认为本地区2023年的消费市场充满活力,预计2024年消费活力将更加充沛,83.5%的消费者认为未来一年的家庭收入将稳中有升,预期保持乐观。

据央视

### 中消协发布2024年消费维权年主题调查结果

## 『多平台价格差异大』最影响消费意愿

### 市民盼更多大学敞开校门,省教育厅相关人士:

## 校门出入管理方式由高校自主决定



记者 王倩 常新喜

时隔四年,山东大学再次对外开放,市民可以通过预约进入校园。连日来,齐鲁晚报·齐鲁壹点的独家报道引来了众多关注。

为何有的大学对外开放,而有的却还闭门不开呢?省教育厅校园安全管理处相关负责人表示,作为高校,依法具有教育教学和管理上的自主权,校门出入管理方式应当由各高校自主决定。

13日晚上,山东大学中心校区北门,经过预约登记的市民正有序进入校园。安保人员表示,随着知道校园开放消息的人越来越多,这几天入校人数不断增加。在社交平台上,山东大学8个校区开放校园

的消息也不断冲上热搜,引来网友点赞和“想要参观”的回应。

记者近日查询了多所高校校园开放情况,一边是开放校园的山东大学,还有早在一年前就率先“打开大门”的山东财经大学,一边还有不少高校仍处于观望状态,实施封闭校园措施。采访中,省内一所高校工作人员坦言,此次山大校园开放给大家带来了一定压力。而多家高校工作人员也表示,正在研究校园是否对外开放,但目前均没

有明确的结论。

省教育厅校园安全管理处工作人员介绍,早在2018年,山东省出台的《山东省学校安全条例》就明确规定,学校对进入学校的外来人员、车辆,要登记相关信息,并记录进校、离校时间。学校应当依法依规执行相关规定。各学校所处外部环境、自身条件各有差异,出入管理各有不同。作为高校,依法具有教育教学和管理上的自主权,校门出入管理方式应

由各高校自主决定。

上述相关人员同时表示,从封闭到预约入校,也是高校循序渐进开放迈出的重要一步。“大学校园开放为社会提供便利,学校层面要根据实际情况及相关安全条例规定做好登记管理,同时入校人员要遵守这种管理,形成正向合力,推动高校校园有序、逐步、稳妥开放。”如果有这种良好的互动和合力,相信校园的开放程度会越来越高。

## 关于封闭G35济广高速公路济南至菏泽段长清收费站的通告

因G35济广高速公路济南至菏泽段改扩建工程施工需要,为保障施工期间道路交通安全,根据《中华人民共和国道路交通安全法》等相关法律法规规定,决定对长清收费站进行临时封闭,具体通告如下:

### 一、封闭范围

G35济广高速公路济南至菏泽段长清收费站出入口封闭

### 二、封闭时间

2024年3月20日11:00至2024年9月30日11:00

### 三、注意事项

(一)收费站封闭期间请提前做好出行规划,合理安排出行路线。  
(二)若封闭方案发生变动,将另行发布相关通告或信息。

行发布相关通告或信息。

道路封闭期间,请广大驾驶人员择路绕行,给您带来不便,敬请谅解。

特此通告!

济南市公安局高速公路交通警察支队 齐鲁高速公路股份有限公司

2024年3月14日

