

广东省消委会发布2019年消费投诉大数据

全省各级消委会为消费者挽回经济损失约 5.28 亿元

3月10日,广东省消委会发布了《2019年度广东消委系统消费投诉分析报告》。2019年,广东全省各级消委会共接待消费者来访和咨询12万多人次,受理和处理消费者投诉373576件,同比增长36.48%,占全国消协组织投诉总量(821377件)45.48%,为消费者挽回经济损失约5.28亿元,占全国消协组织(11.77亿元)44.86%。因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿投诉213件,加倍赔偿金额约42.3万元。

■新快报记者 王彤 通讯员 粤消宣

特点1 消费投诉持续增长 总量创下历史新高

2019年,广东全省消委会受理投诉总量和挽回经济损失数再创新高,继续居于全国首位,其中受理消费者投诉373576件,刷新了2017年因“小鸣单车”投诉创下的纪录(370496件)。纵观近年来投诉总量变化情况,整体处于逐步增长态势,总体增幅较快,与2015年相比,增长已经超过3倍。

分析发现,消费投诉量与地区经济水平和消费活跃度直接相关。据统计,2019年广东实现社会消费品零售总额42664.46亿元,同比增长8.0%,已连续36年占据全国榜首。反映在地区分布上,人口基数大、经济消费最为发达活跃

的广州、深圳,2019年两地投诉量共332584件,占到全省89.03%,其中深圳211815件,占全省56.7%;珠三角的东莞和惠州投诉量排名也靠前,与其经济发展状况基本相符。与消费投诉量密切相关的因素还有社会发展水平。

广东在消费者权益保护方面,投诉渠道畅通便利,维权共治效果明显,特别是消费者组织作用得到较好发挥,有力地激发了消费者投诉维权的积极性。以深圳为例,深圳消委会在力量配备上远超全省甚至全国水平,工作力度强,社会影响大,因受消费者信赖,投诉量较大幅度上升。

特点2 商品投诉继续增加 服务业矛盾更突出

2019年,全省消委会受理商品类投诉量142993件,同比增长23.57%,占总投诉量38.28%;服务类投诉量219685件,高于商品类76692件,占总投诉量58.81%。对比近年数据,2015年以前,商品类投诉量一直高于服务类投诉,自2016年开始,服务类投诉量反超商品类投诉,且两者差距不断拉大,整体呈现出投诉重心逐年向服务类投诉倾斜的趋势,反映出服务业逐渐成为消费纠纷集中的领域。

分析认为,随着我国百姓生活水平提高,消费需求日益多元化,服务消费在居民消费支出中的占比越来越大。但服务业的高速发展,虽为消费注入了强大动力,但其存在的供给体系不相适应的矛盾不容小觑。表现在服务需求不断提升,而高质量、高标准供给相对不足,因此产生矛盾纠纷。此外,在服务消费领域,法律法规滞后、缺位,监管手段措施落后、松散,也是投诉居高不下的原因。

特点3 品质消费需求明显 消费环境有待提升

从投诉性质看,售后服务、质量和合同三类投诉位列2019年消费投诉前三位。从增速看,安全类投诉高达28356件,同比增长225.86%,排在第一位。此外,价格、计量、人格尊严、虚假宣传、假冒等投诉,均有较大幅度增长,增幅在75%以上。其中,计量投诉10653件,增速91.26%;而关于人格尊严的投诉近年稳步增长,2019年达18022件,增速83.08%,创历年新高。

从以上数据可看出,消费者对品质

消费需求趋势明显,对消费品质的要求日渐提高,消费者从注重商品质量、价格,向更加重视消费安全、交易公平、精神体验等方面发展。与消费者的要求提高不相适应的是,消费环境依然不够理想,消费领域的一些突出问题尚未得到解决,假冒伪劣、以次充好、虚假宣传、合同欺诈、低价陷阱、诱导交易、不平等格式条款等现象不同程度存在,消费场所杂乱、设施老化、管理无序、警示不明等问题仍然突出,引发消费者的不满和投诉。

特点4 互联网服务问题多 涉及领域覆盖面广

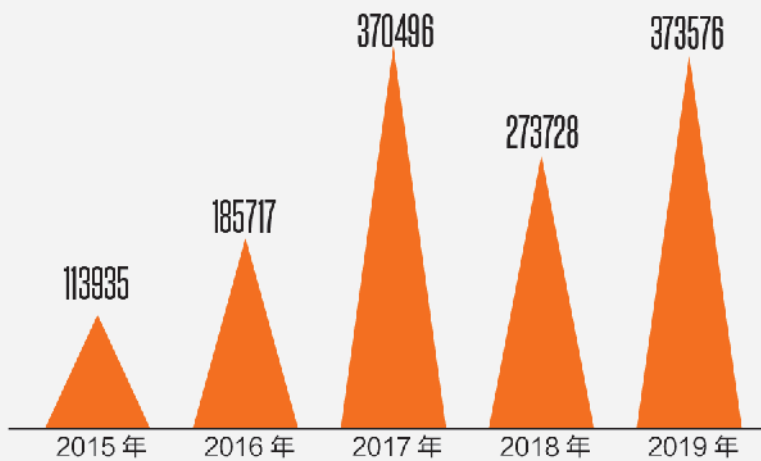
2019年广东消费投诉量创新高,其中互联网服务投诉高达92283件,同比增长93.29%,占总投诉量24.7%,排在第一位。以某知名互联网企业为例,2019年相关投诉就达到103843件,占全省总投诉量27.8%。

除数量巨大,互联网服务投诉还呈现涉及问题多、领域广的特点。如在安全类投诉中,互联网服务13407件,占该类投诉47.29%;在人格尊严类投诉中,互联网服务8616件,占该类投诉量47.81%;在计量类投诉中,互联网服务3946件,占该类投诉量37.04%。在领域方面,网络游戏、共享消费、线上旅游、互联网金融、网上家政、网上地产、网上汽

车、网上医疗……覆盖面不断延展。投诉涉及的问题既有游戏封号、虚假宣传、商家违约等消费问题,也有信息泄露、未成年保护、校园贷、金融诈骗等社会问题。

分析认为,互联网服务投诉持续快速增长,与经济社会发展密切相关。广东是互联网消费大省,互联网产业十分发达,互联网消费领先全国。但发展过于快速带来了行业问题,表现在消费端,则消费矛盾十分突出。广东消费者组织每年受理的互联网投诉数量大,仅这一项投诉其数量就可能超出多个省全省投诉总额。在互联网消费领域确实还存在法律法规不够、监管覆盖不全、消费秩序混乱等不容忽视的问题。

2015-2019年全省消委会系统投诉总量



2019年消费者投诉类别明细表(数量:件)

