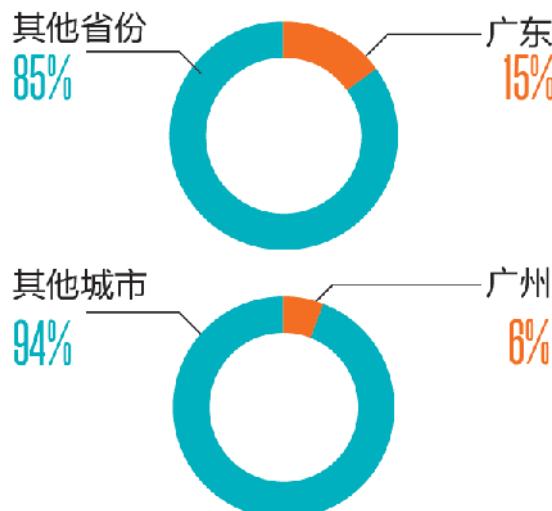


这些知名游戏都被 @ 了

广东是消费大省也是投诉大省

广州是最爱上网维权的城市

广东省、广州市占全国投诉比例



去年收到广东投诉近 18 万件

超五成得到解决

2019 年广东站投诉情况



商家回复 (件)



101119

77%
回复率

已完成 (件)



70401

54%
完成率

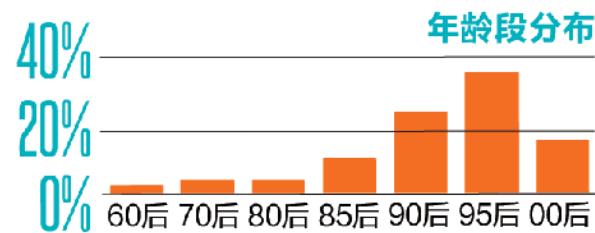
男性比女性
更爱“斤斤计较”?



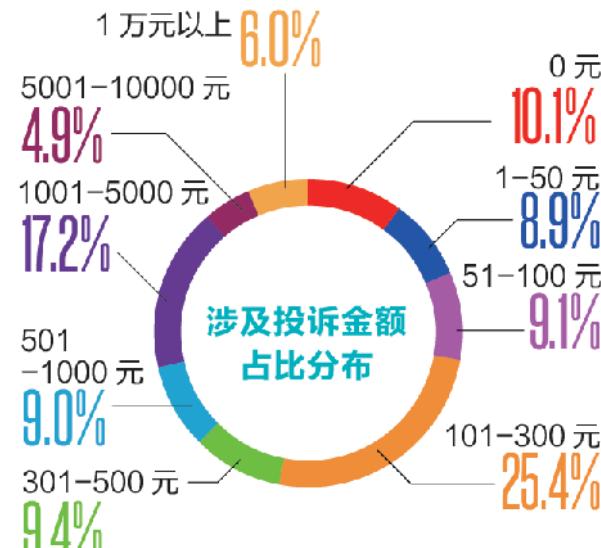
消费维权说干就干,

607080 后投诉量加起来
不及 95 后一半!

年龄段分布

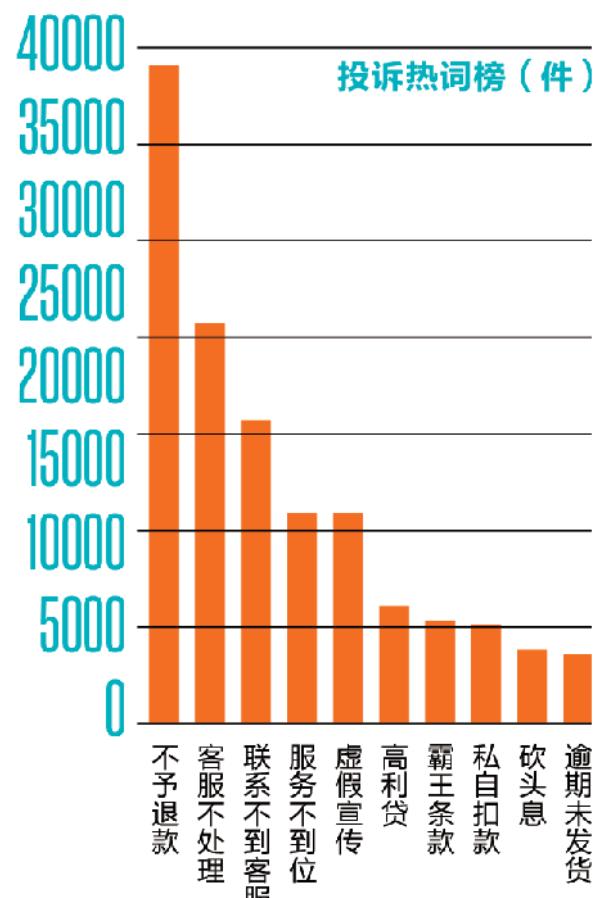


苍蝇腿也是肉
小额投诉不嫌麻烦



年度投诉热词榜首
“不予退款”

投诉热词榜 (件)



关于投诉的那些事儿

广东是全国投诉人占比最高的省份

黑猫投诉盘点 2019 年的投诉个案发现:广东是全国投诉人占比最高的省份、广州是全国最爱上网投诉的城市、网友投诉涉及的金额主要分布在 101-300 元之间、八成投诉人是男生、95 后是消费维权“主力军”。其中,金融支付行业成投诉“重灾区”,“不予退款”成为年度投诉热词。

1 哪个地方的消费者最热衷投诉?

维权意识更明显! 广州成全国最爱上网投诉的城市

据《2019 年度广东消委系统消费投诉分析报告》,消费投诉量与地区经济水平和消费活跃度直接相关。广东是消费大省,消费人口、消费总量多年位列全国第一,增势明显。与消费投诉量密切相关的因素还有社会发展水平,广东作为改革开放前沿阵地,法制完善,社会管理规范,个人权益得到普遍较好保障。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。

其中,2019 年黑猫投诉平台收到的广东消费者的投诉占总投诉量的 15%,是全国投诉人最多的省份。而在城市方面,全国投诉个案中有 6% 是来自广州,广州成为全国最爱上网投诉的城市。

值得一提的是,2019 年全年,黑猫投诉广东站共收到消费者投诉 175036 件,其中 77% 得到企业回复,54% 得到解决。

2 维权意识与性别和年龄有关吗?

男性比女性更“计较”,60 后 70 后 80 后投诉量加起来不及 95 后一半

黑猫投诉广东站收到的投诉个案中,男性用户占了近八成,而女性用户仅占不到三成。这一结果和大众普遍认为的女性更喜欢“斤斤计较”的印象多少有些不符,这或许是男女消费者的维权意识有关。女性虽然看上去更热衷于网络消费,但当权益受到损害时,大多时候却选择了隐忍和妥协,而男性用户则更倾向于直接寻求合法权益的维护。

有意思的是,在各项网络投诉中,消费者的投诉情况不仅会因为男女性别有所差异,同时还因为年龄有所不同。在各项消费投诉中,95 后消费者投诉占比最高,达到了 36.23%,其次是 90 后,以 27.40% 占比超过了占比为 18.7% 的 00 后,成为第二大投诉群体。而 60 后、70 后和 80 后三者加起来不及 95 后一半。当年轻的消费者权益受到侵犯时,他们更乐意通过投诉平台进行曝光。

3 年度投诉热词榜首竟然是它!

“不予退款”打败“虚假宣传”和“霸王条款”,占据年度热词榜首

在投诉涉及金额方面,25.3% 的投诉集中在 101-300 元之间。在投诉热词方面,“不予退款”打败“客服不处理”、“联系不到客服”、“虚假宣传”和“霸王条款”等,占据年度热词榜首。

在消费投诉行业方面,网友投诉最多的是金融支付行业,主要集中在线贷问题。在共享服务领域,共享单车的押金难退等问题也备受关注。

立刻出行成为广东消费者投诉最多的企业,达到 8997 件。其次是金融支付行业的造艺技术,有 8634 件。幸福叮咚、广州 ofo 小黄车、得物 APP 等也名列其中。

■新快网 3·15 线索征集令
在线守护你的合法权益

