

广州消费监管2024年度报告:

处理投诉、举报超百万件 挽回消费者经济损失逾7000万

守护消费安全,共筑满意消费。记者从广州市市场监督管理局获悉,2024年,广州市场监管部门通过全国12315平台、广州12345热线、来信来访等方式接收处理消费投诉、涉嫌经济违法举报108.9万件,为消费者挽回经济损失7345.4万元,同比增长58.5%。记者了解到,过去一年,网络直播、居家消费、售后服务、数字消费等投诉、举报成为监管热点。

■新快报记者 陆妍思 张晓茵
通讯员 穗市监



■廖木兴 制图

消费痛点

涉“网络直播”投诉举报同比增六成

2024年涉线上消费投诉举报72.39万件,占投诉举报总量近七成(66.45%),与2023年相比持平。其中,涉“直播带货”相关投诉举报2.04万件,同比增六成。

热点集中在服装鞋帽、食品、家居用品、化妆品、计算机产品以及互联网服务等类别,共42.92万件,占线上消费投诉举报总量的59.29%。所反映问题

主要集中在:网购商品有瑕疵、信息标识不规范等质量问题;物流发货不及时或退换货拖延等售后服务问题;存在宣传与实际不符、承诺未兑现等宣传问题;以及促销价格不清晰、保价责任未履行等价格问题。

2024年,涉居家消费相关投诉举报10.97万件,同比增长近两成,占投诉举报总量的10.07%。受“国补”、以旧换

新、消费券”等多元惠民政策驱动,家居、家电类消费需求增大,市场活力释放充分,相关消费争议有所增多。

所反映问题主要集中在:家具预订预制时合同条款不明确,家具家电的材质、性能上有质量瑕疵,售后服务响应慢、退换货政策执行不到位,以及个别商家存在先涨价再降价,“国补”商品不支持价保或额外收取安装费用等。

“数字消费”增速快,维修续费问题多

2024年,涉数字消费相关投诉举报10.97万件,占投诉举报总量的10.07%。数字化经济发展迅速,涉及互联网服务、通讯服务、通讯产品、计算机产品等商品和服务消费需求增速快,相关消费投诉举报增多,所反映问题主要集中在:产品出现故障多次维

修无法根治,服务约定条款理解有争议,互联网服务自动续费前未以显著方式提示等。

2024年,涉“售后服务”“人身权利”“安全”等相关投诉举报31.03万件,同比增长四成,占投诉举报总量的28.49%。主要涉及“服装、鞋帽”“互联

网服务”“文化、娱乐、体育服务”等商品和服务类别。说明消费者更重视商品和服务的全流程消费体验感、售后服务的响应效率,以及个人权利保护,“重质重感”的消费诉求增速明显,促使经营主体进一步优化商品和服务质量,提升消费体验质感。

相关

开展“春雷”专项行动 强监管护消费

自2025年3月起,广州市市场监管局在全市范围内开展为期2个月的“春雷”强监管护消费专项行动。行动重点包括以下十大领域:

- 产品质量领域开展安全帽、消防产品、建筑钢筋等重点工业产品质量安全风险隐患排查整治专项行动,加强重点生产企业和批发市场排查;
- 食品安全领域严厉打击食品生产经营者违法添加非食用物质违法行为,进一步加强农批市场、农贸市场、校园及其周边食品经营主体监管;
- 网络交易领域强化平台监管,督促平台落实主体责任,完善违法行为制止及报告、信用评价、在线投诉和售后维权等制度;
- 广告宣传领域强化医疗、药品、食品、医疗器械和房地产、教育培训等重点民生领域广告监管,加大对保健食品、特医食品广告的审查力度;
- 价监竞争领域严厉打击平台经济等重点领域不正当竞争行为和价格违法行为,加强价格收费检查和涉企收费治理,持续开展城中村水电费加价问题整治;
- 市场综治领域严厉查处无照经营行为,开展重点领域格式条款监管工作,依法查处不公平格式条款违法行为;
- 计量检测领域以集贸市场、商业步行街、夜市等场所为检查重点,严厉打击“缺斤短两”、计量作弊等违法行为,开展机动车检验、环境检测、珠宝检测等涉安全、民生领域检测专项整治;
- 特种设备领域重点关注液化石油气气瓶安全、住宅老旧电梯安全、大型游乐设施安全情况,及时消除安全隐患,保障消费者人身安全;
- 两品一械领域加大零售药店线下巡查,对零售药店及其网售业务开展整治,开展化妆品和重点医疗器械产品风险隐患排查;
- 知识产权领域从严从快查处“傍名牌”“搭便车”等侵权行为,重点打击侵犯驰名商标、老字号商标等权利人合法权益的违法行为。

行业破局

开展“靶向式”治理整顿,提高纠纷处置调解效能

过去一年,广州市市场监管局积极应对市场变化与消费维权新挑战,不断推动消费市场高质量发展与消费者权益保障协同共进。开展广州市“民生十项工程”消费者权益保护领域五年行动计划,城乡居民放心消费提升消费者权益保护效能行动,出台具体工作措施,保障各项工作落地见效。

针对消费投诉及消费纠纷处置调解效能问题,开展“靶向式”治理整顿。2024年,全市市场监管系统接收

处理投诉举报咨询120.69万件;全国12315平台投诉按时办结率和举报按时核查率均达100%;全市消费投诉信息公示率达98.80%。

针对食品安全、产品质量、虚假宣传、预付式经营等民生重点领域,组织开展多项专项整治。去年7月《消费者权益保护法实施条例》施行后,开展“落实条例依法护权”专项行动,查办30余宗涉及“霸王条款”、侵害消费者个人信息、虚假宣传诱导老年人消费

案件,有力震慑了违法违规经营者,净化了市场环境。

联合市教育局等五部门,聚焦一老一小、校外培训、网络购物、旅游、养老等十大重点消费领域,开展“放心消费十大行动”。在全市范围内持续开展“放心消费承诺”和“线下无理由退货承诺”活动,截至去年末“双承诺”单位累计达5315家,有效促进消费纠纷源头化解,形成了社会共治的良好格局。

数说

消费投诉问题前五:

质量(22.01万件)、售后服务(20.81万件)、不正当竞争(5.95万件)、合同(5.47万件)、食品安全(4.69万件)等五类问题,合计58.93万件,占投诉总量的78.66%。

涉嫌经济违法举报问题前五:

广告违法行为(6.06万件)、侵害消费者权益行为(5.58万件)、产品质量违法行为(5.04万件)、不正当竞争行为(4.18万件)和违反登记管理行为(2.97万件)等五类问题,合计23.83万件,占举报总量的69.98%。