

与消费者息息相关!

## 2023年江阴市消费投诉分析报告出炉

2023年,在中消协“提振消费信心”年主题主导下,江阴消保委全市17个分会的消费维权工作者,履职尽责,勇于担当,在投诉量增长的困难前,不惧辛劳、脚踏实地、任劳任怨,为2023年消费维权工作交出一份满意的答卷。2023年全年,江阴市消保委及17个分会共接待来访和咨询27528人次,受理投诉总量高达22404件。

2023年江阴消保委受理的投诉总量、高案值事件、群体投诉等指数相比去年均呈现大幅上升趋势,为消费维权工作带来巨大挑战,江阴消保委消费维权工作者面对压力,迎难而上,全力化解消费纠纷,努力营造公平、安全、放心的消费环境。

本版撰文:沈建龙 朱鲸润 本版供图:江阴市消保委

2023年  
受理消费投诉情况

2023年,江阴市消保委共受理投诉总量达22404件,较前一年同期增加6168件,增幅达37.99%。其中:案值金额5000元以上投诉总数为917件,较前一年同期增长393件,增幅75%;10人以上群体投诉总数为84件,较前一年同期增加31件,增幅58.49%。

消费者的投诉按类别共分两大类,一是商品类投诉,受理量为9431件,较前一年同期增加2655件,增幅39.18%,其中:案值金额5000元以上379件,10人以上群体投诉17件。二是服务类受理投诉,受理量为12973件,较前一年同期增加3513件,增幅37.13%,其中:案值金额5000元以上538件,10人以上群体投诉67件。

在具体类型上,商品类受理投诉主要类型有:一般食品;服装、鞋帽;交通工具;首饰;家居用品;家用电器;装修建材;通讯产品;烟、酒和饮料;药品等。服务类受理投诉主要类型有:餐饮和住宿服务;销售服务;文化、娱乐、体育服务;美容、美发、洗浴服务;制作、保养和维修服务;教育、培训服务;停车服务;房屋装修服务;行政事业性服务;物业服务等。

## 商品类投诉热点变换 家居用品类投诉跻身前五

2023年商品类受理投诉位列前五位的分别是:一般食品类3439件;服装、鞋帽类1824件;交通工具类455件;首饰类351件;家居用品类296件。全年投诉热点门类和前一年相比,首饰类首次进入投诉量前五,位列第四,而家居用品类超越去年排第四的家用电器类,位列第五,2022年上榜的家用电器类则跌出前五名。

## 一、食品健康为民生所系

2023年消保委受理了3439件一般食品类投诉案件,较去年同期增加1260件,增幅57.82%。其中案值金额超过5000元的有5件,比去年同期增加3件,而10人以上的群体投诉有7件。食品消费持续为消费者所关注,大多数的食品类投诉聚集在食品质量、生产日期、标签不符、卫生安全等方面,但江阴消费者食品维权意识已经扩展到店家的有机食品是否有“有机”认证、购买食品的起步价是否合理等延伸领域。

## 【消费提醒】

选购食品应到持有有效《食品经营许可证》的食品经营单位或者已完成销售预包装食品备案的食品销售单位购买。外出用餐选择到持有有效《食品经营许可证》的餐饮单位就餐,不到无证小店和街边小摊就餐。网络订餐除关注菜品评价外,还要查看商家证照信息、菜品原材料、店铺评价等信息,谨慎下单。

## 二、服装、鞋帽类投诉量位列第二

服装、鞋帽类受理投诉量位居商品类投诉第二名。2023年服装、鞋帽类受理投诉数量为1824件,较去年同期增加523件,增幅40.2%。其中案值金额超过5000元的有23件,较去年同期增加15件,而涉及10人以上的群体投诉有3件。这显示了服装、鞋帽的质量存在一部分批量性问题,作为老百姓“衣食住行”的首位,服装、鞋帽消费量,品类繁多,质量良莠不齐,问题频发。此外除了服装、鞋帽质量问题

外,还出现的篮球明星签名球衣真伪、错过校服订购新的维权动向,经过江阴消保委协调帮助,消费者最终获得了圆满解决。

## 【消费提醒】

购买服装、鞋帽要注意看产品及其包装上是否有使用说明(即产品标识),包括是否有中文标注,是否标明制造者的名称和地址、产品名称、产品型号或规格、纤维成分及含量、维护方法、执行的产品标准以及产品所属的安全类别等。

## 三、交通工具类投诉高案值投诉增多

江阴市消保委在2023年共受理了455件交通工具类投诉案件,较去年同期增加87件,增幅达23.64%。其中,有123件案值金额超过5000元,较去年同期增加31件,10人以上的群体投诉减少为零,有进步。因交通工具价值较高,所以高案值的数量较多,对消费者权益损害较大。交通工具出现的问题情况多样,较为复杂,甚至出现消费者在没有法律依据的情况下,要求免费维修或者实施汽车召回。

## 【消费提醒】

在选购交通工具时要深入了解购买的车辆性能、售后服务条款等内容,和经销商签订购车合同。如有特殊承诺,可以要求经营者在消费票据上做备注或写入合同。提车时要仔细检查车况、重要部件的性能、配件和内饰装潢等配置是否与说明书或宣传资料相符。

## 四、首饰类投诉跃升第四

2023年首饰类受理投诉量351件,较去年同期增加58件,增幅19.8%。其中案值金额超过5000元有78件,占首饰类投诉总量的22.22%,比去年同期增加44件。以上数据说明首饰类投诉整体上涨,且金额较高,投诉问题主要集中在首饰的质量、计价、分类、换购等方面。

## 【消费提醒】

黄金首饰一般有足金、K金等品种,品种不同或者工艺不同,计价方式不同。而市面上一般以克计价或以件计价(一口价金),以件计价的黄金首饰一般不以重量为单位销售,只标明销售价格,其价格往往是足金的几倍,与传统足金首饰相比,在同等价位条件下金饰重量远远低于传统足金,消费者在购买前一定要多查询、多咨询、货比三家,避免消费纠纷。

## 五、家居用品类高金额投诉量超3倍

江阴市消保委2023年受理了296件家居用品类投诉案件,较去年同期增加129件,增幅77.24%,使得家居用品类投诉一跃跻身商品类投诉量第五名。其中案值金额超过5000元有29件,较去年同期增加9件,增幅高达3倍多。近年来,随着居民生活质量的不断改善,对生活品质的要求越来越高,尤其是个性化定制家居用品,受到消费者的青睐。但是家居用品存在的问题也不少,问题集中在合同纠纷、产品质量、售后服务三个方面问题。如定制家具、厨具材质、尺寸、产品颜色(色差)等有争议,送货商品与约定不符;订购产品未按期送货;商家违约不退定金;售后维修拖延时间长,维修技术不高造成重复修理,零配件更换、维修价格不透明;三包义务不履行;承诺赠送保养等服务未能兑现或另行收费等。

## 【消费提醒】

消费者在收货时注意仔细检验每件家具材质、做工、油漆、气味等是否符合约定,是否有相关文件证明、零部件是否缺损、板材是否开裂、商品型号和数量品类有无错漏,是否与网购页面展示一致,经确认无问题后再签收。建议消费者选择“先付意向金,开始安装、施工前付首款,验收过后付完尾款”的付款方式,更好地保障自身权益。

## 服务类投诉类别大洗牌 餐饮和住宿服务跃居首位

2023年服务类投诉的5个主要领域:餐饮和住宿服务以2412件位列服务类投诉量榜首,其次是销售服务2166件,文化娱乐体育服务以2129件居第三位,然后是美容美发洗浴服务1971件,最后制作、保养和维修服务类524件。随着假期旅游的旺盛,餐饮和住宿服务开始回暖,它的投诉量也从原来的第三跨越到第一位,销售服务类跟着上升到第二位,2022年榜首的文化娱乐体育服务则退居第三,美容美发洗浴服务和教育培训服务分列第四、第五位。

## 一、餐饮住宿服务类投诉量翻倍凸显压力

2023年餐饮和住宿服务受理投诉2412件,较去年同期增加1191件,增幅97.54%,近乎一倍。其中案值金额超过5000元有12件,相比2022年的6件,翻了一倍。

## 【消费提醒】

外出就餐时,应选择营业执照、餐饮服务许可证等证照齐全和环境卫生整洁的正规餐饮单位。节假日人员流动多、住宿需求大,酒店价格有一定程度上涨。建议先通过线上旅游平台了解目的地住宿信息,优先选择信用评价良好的酒店民宿。

## 二、销售服务类投诉数量增大

2023年江阴消保委受理了2166件销售服务投诉,较去年同期增加223件,增幅11.47%。其中案值金额超过5000元有88件,较去年同期增加7件,10人以上群体投诉1件,较去年同期减少5件。销售服务范围很广,涉及种类多,服务流程千差万别,江阴消保委通过各行业消费维权监督站,对各行业从业人员培训与规范,最

终减少了群体投诉数量。

## 【消费提醒】

在低价关键词面前要“小心”,不要因为商家的低价宣传而冲动消费,按照自身实际需求理性购物。下单前了解清楚最低价实现的条件,避免最终支付价格高于预期。在各种套路骗局前要“细心”,通过官方平台进行转账汇款及退货,不点击不明链接,不随意扫描二维码。

## 三、文化/娱乐/体育服务类投诉高案值量增长近2倍

2023年共受理文化、娱乐、体育服务投诉2129件,较去年同期增加102件,增幅5%。其中案值金额超过5000元有90件,较去年同期增加58件,但10人以上群体投诉22件,较2022年下降7件。文化、娱乐、体育服务涉及到健身、游乐、电影、KTV等服务领域,2023年高案值数量增长较快,需要重点关注,此外,群体投诉有所下降。

## 【消费提醒】

消费者应理性对待各种预付促销活动,尤其是超长时间、超低价、较大数额等预付交易行为,使用周期越长,风险也就越大,建议消费者根据自己客观需要进行消费。在办理预付款(卡)购买服务时,应坚持“货比三家”的原则,选择“证照齐全、信誉度高、经营状况好”的商家。

## 四、美容/美发/洗浴服务类是预付卡式重灾区

美容、美发、洗浴服务位居投诉量第四位,共有1971件美容、美发和洗浴服务投诉案件被江阴消保委受理,较去年同期增加1011件。其中,有88件案值金额超过5000元,比2022年增加46件,10人以

上的群体投诉30件,比2022年增加23件。高案值和群体投诉主要集中在预付卡消费领域,涉及金额较大,人群较广,经过疫情的折腾,许多店家面临资金断链,纷纷采用预付卡方式吸引顾客付费充值,当实在难以维持时就一关了之,或者频繁转让店铺,给消费者带来巨大风险。

## 【消费提醒】

要选择正规经营场所接受服务。正规经营场所卫生条件较好,服务人员资质齐全,如健康证明、从业经验等相对完备;对提供的服务项目都能做到明码标价,公开透明;日常相关防控措施也会有明确的规定,如器具消毒、扫码登记、保持安全距离等。

## 五、制作、保养和维修服务类高案值投诉总量下降

2023年江阴市消保委受理了524件制作、保养和维修服务类投诉案件,较去年同期增加74件。其中案值金额超过5000元11件,较去年同期减少19件,无10人以上的群体投诉。制作、保养和维修服务类投诉的主要问题是汽车保养、手机、家电等售后服务商拖延不予维修,维修价格不透明、随口定价,配件只换不修,提供非原厂配件以次充好、“小病大修”等。

## 【消费提醒】

汽车保养、手机、家电等修理养护,要看配件是否正品、约定修理时间、明确维修收费标准、要求修理商出具相关凭证、并履行保修服务承诺等。当心经营者以免费体验和超额折扣为诱饵吸引、误导消费者,但实际的服务水平达不到承诺的标准或在使用时另行附加各种限制条件,或不履行三包义务等。