

2021年一季度，全国12315平台(陕西)受理全省消费者投诉38561件，业务咨询95625件，违法举报11323件，共计145509件。已办复137188件，办复率94.3%，为消费者挽回经济损失1476.43万元。西安、咸阳、宝鸡、渭南、榆林的投诉举报量位居全省前五位。

### 消费者投诉重点情况分析

一季度，全省投诉量位居前五位的分别是：销售服务类、食品类、服装鞋帽类、交通工具类、餐饮服务类。

1. 销售服务类。受理有关投诉5515件，主要问题为：一是办理的充值卡，因商家关门等原因要求退卡被拒；二是购买的代金券、办理的充值卡无法正常使用；三是商家承诺的优惠活动不予兑现。

2. 食品类。受理有关投诉3990件，主要问题为：一是食品在保质期内变质或有异物、异味；二是食品食用后出现身体不适；三是购买的食品已过期或为“三无”产品。

3. 服装鞋帽类。受理有关投诉1752件，主要问题为：一是购买的鞋在短时间内开胶、断裂，购买的衣服严重掉色、起球；二是商家不履行三包规定；三是购买的品牌服装、鞋不是正品。

4. 交通工具类。受理有关投诉1650件，主要问题为：一是汽车发动机、变速箱等发生故障，商家不予处理；二是商家不提供汽车合格证；三是商家不予退还押金、订金。

5. 餐饮服务类。受理有关投诉1397件，主要问题为：一是商家提供的餐品有异物、异味；二是商家服务态度恶劣；三是餐饮店内环境卫生差或提供的菜品不新鲜。

### 消费者举报重点情况分析

一季度，全省受理群众举报11323件，其中有关广告违法行为方面举报居首位，占举报量的41%。主要反映：广告中有关商品质量、性能、功效等说明与实际不符；违反《广告法》相关规定，使用绝对化用语等问题。

### 消费者咨询重点情况分析

一季度，全省受理消费者咨询95625件，其中有关法律法规方面咨询居首位，占咨询量的39%。“3·15”期间，全省各级市场监管系统紧紧围绕“守护安全畅通消费”主题，开展了形式多样、内容丰富的宣传教育活动，进一步增强了广大消费者、经营者学习消费维权知识的积极性和主动性，社会各界依法维权意识有所提升。