**2020年国庆、中秋双节假期**

**消费投诉举报热点**

1. **总体情况**

2020年国庆、中秋双节假期，柳州市市场监管局12315中心接收投诉、举报、咨询共计1087件，与去年假期相比增长124.12%。其中，投诉198件，占比18.22%；举报133件，占比12.24%；咨询756件，占比69.54%；共为消费者挽回经济损失12790元。

1. **热点关注**
2. **商品类投诉举报排名前三位的是：**一般食品（96件)、通讯产品(23件)、交通工具(14件)。反映的主要问题包括：经营腐烂变质、混有异物、超过保质期的食品；商家利用点赞、扫码抽奖、预存话费送手机等宣传方式诱导消费；商家未履行售后责任或售后责任不到位等。

**案例一：**覃女士来电反映，2020年10月1日下午在某超市购买2个榴莲，售价200元/个，持有购物小票。晚上打开榴莲准备食用，发现其中1个是好的，另1个里面全是水，已经坏掉，实物当晚已丢弃。10月2日到超市与商家协商，商家不承认，要求覃女士提供实物，否则不予赔偿。覃女士称因为是过节，加上坏的榴莲很臭，就没有保存，对商家处理方式不认可，要求协调处理。目前，该办件还在调查处理中。

**案例二：**陈女士于2020年10月4日在东街被某店工作人员以点赞送数据线为由拦下，在帮忙点赞之后工作人员说可以免费抽奖，其抽中1台平板电脑，工作人员说可以免费领取，将其带至店内填写材料。工作人员称店铺正在进行国庆活动，陈女士是20个赠送平板电脑的幸运名额之一，但要使用花呗支付6000元话费，商家承诺预存的话费会每月分期返还至其手机账号。陈女士通过支付宝花呗支付6000元，并分12个期还款，每月还款544元，回家之后才发现自己被骗，要求协调退款。目前，该办件还在调查处理中。

1. **服务类投诉举报排名前三位的是：**停车服务（40件）、餐饮和住宿服务(27件)、制作、保养和修理服务（10件）。反映的问题主要集中在：商家违反明码标价规定，不执行政府指导价、政府定价的行为；商家未按约定提供服务，存在虚假宣传或诱导消费行为，景区酒店提供的服务质量差；汽车（含电动汽车）、电动自行车因售后维修服务不到位产生的纠纷问题等。

**案例三：**吕先生是某小区的业主，10月5日晚上22时至10月6日上午8时将车辆停放在小区住宅地下负一楼停车场，共停放10个小时，被收取59元停车费。吕先生表示该小区未成立业主委员会，停车收费执行的是政府指导价，要求核查。目前，该办件还在调查处理中。

**案例四：**黄女士反映，10月2日其在柳南区柳邕路某火锅店消费366元，店铺门口招牌写着消费满300元送80元，但结账时商家并未赠送其80元的优惠券，也未减免80元。向商家反映，商家称其未消费满600元，不得赠送。黄女士认为商家答复与招牌标注内容不一致，存在虚假宣传行为，要求协调处理。目前，该办件还在调查处理中。

在此，柳州市市场监管局提醒广大消费者，消费过程中注意索要消费凭据并保留，当合法权益受到侵害时，请及时拨打12315热线或登录全国12315平台(网址：http://www.12315.cn/)进行投诉举报。