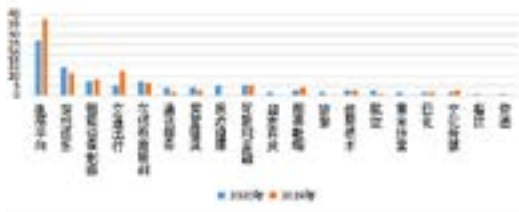


市场监管总局： 2020 年挽回经济损失 44 亿元

文 / 本刊记者 孙永立

近日，国家市场监督管理总局公布了 2020 年全国市场监管部门的整体情况。2020 年为消费者挽回经济损失 44 亿元，食品餐饮投诉依然是消费者主要诉求。此外，新兴行业和网购诉求有明显增长，其中，网购诉求主要表现在直播带货、生鲜食品、网上订餐三方面。



挽回经济损失 44 亿 食品餐饮诉求集中

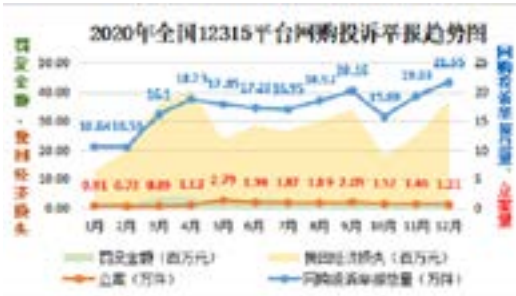
据介绍，2020 年，全国市场监管部门通过全国 12315 平台、电话、传真、窗口等渠道共受理消费者投诉举报咨询 2130.32 万件，为消费者挽回经济损失 44.03 亿元。2020 年，投诉举报共涉及企业 287.86 万家。电商平台、游戏娱乐、在线教育培训、智能设备制造等新兴行业占比较高，餐饮、服装鞋帽等传统行业占比较小。受疫情因素影响，医疗健康、游戏娱乐、房屋租赁涉及企业数量均有所上升。

2020 年，全国市场监管部门共受理商品投诉

402.81 万件，占受理投诉总量的 58.13%；服务类投诉 290.19 万件，占比 41.87%。商品投诉排名靠前的是：一般食品 78.12 万件，服装鞋帽 40.82 万件，交通工具 33.20 万件，家居用品 32.26 万件，家用电器 26.55 万件。服务投诉排名靠前的是：餐饮和住宿服务 43.95 万件，销售服务 25.16 万件，文化娱乐体育服务 23.14 万件，互联网服务 23.02 万件，美容美发洗浴服务 21.23 万件。

2020 年，全国市场监管部门共受理投诉 693.00 万件，同比增长 91.12%。从投诉问题来看，质量问题 139.22 万件、售后服务 120.87 万件、合同 104.23 万件、价格 36.82 万件、食品安全 35.69 万件，分别占比 20.09%、17.44%、15.04%、5.31%、5.15%；计量问题、售后服务、安全问题增长较快，分别同比增长 202.70%、175.49%、146.45%。

2020 年，全国市场监管部门共受理举报 452.05 万件，同比增长 429.76%；立案 54.95 万件。从举报问题来看，广告违法行为 248.57 万件、侵害消费者权益行为 39.00 万件、价格违法行为 33.26 万件和食品违法行为 25.68 万件。2020 年，全国 12315 平台中有虚假交易、重复投诉等行为特征的异常投诉较 2019 年大幅下降，以往异常投诉集中的广告问题，占比下降 48.53 个百分点。另一方面，异常举报占比同比上升 10 个百分点。



三大网购诉求：直播带货、生鲜食品和网上订餐

2020年，在中国经济运行稳步复苏、网上零售持续较快增长的背景下，网购诉求快速增长、热点频出。全国12315平台共受理网购投诉举报203.32万件，占平台投诉举报受理总量的28.04%，立案18.41万件，全国市场监管部门为消费者挽回经济损失3.04亿元。诉求热点主要集中在三方面：

直播带货诉求速增。直播带货已成为众多电商升级的新突破口，关于“直播”的投诉举报也相应迅速增长，产品质量疏于把关、使用“极限词”等引导消费者冲动消费、售后退换货难以保障等问题层出不穷。2020年，全国12315平台共受理“直播”投诉举报2.55万件（“直播带货”诉求占比近8成，同比增长357.74%），为消费者挽回经济损失835.53万元。

生鲜食品诉求增加。疫情倒逼传统零售不断向线上转型。生鲜电商的备货能力、骑手配送、价格控制以及售后服务等均受到了严峻考验。2020年，全国12315平台共接收网购生鲜类食品投诉举报6.58

万件，投诉举报主要问题为：品质不过关、售后服务差、下单容易取消难、久未发货、虚假促销。

网上订餐问题突出。疫情推动了外卖行业不断创新，加速了餐饮零售化的发展。2020年，网上订餐投诉举报25818件，主要问题为：平台准入审核不严，线下餐厅无证经营、餐食外包装破损、送餐延误等。

疫情期投诉集中于口罩、蔬菜等

随着新冠肺炎疫情发展，部分医疗防护用品需求量激增、民生商品供应不畅，有关物资价格异常波动、质量问题频现，相关投诉举报咨询量一度呈井喷式增长。全国市场监管部门共接收疫情相关投诉举报咨询154.79万件，与疫情前相比，日接收量增长10.52倍，峰值日增长17.19倍。全国市场监管部门紧急抽调力量，全力保障诉求渠道畅通，全线提速办理流程，平均办结时长8.71天，较疫情前缩短10.46天。

疫情发生以来，相关投诉举报主要集中在口罩、蔬菜等方面，全国市场监管部门迅速开展专项行动，共查核71.81万件疫情相关投诉举报，为消费者挽回经济损失9159.20万元；立案14.16万件，罚没金额1.23亿元。下半年以来，随着打击价格违法、假冒伪劣、野生动物非法交易各项措施力度加大，公众投诉举报数量逐步减少，与峰值日相比，相关投诉举报日接收量下降94%、口罩下降99%、蔬菜下降97%，相关物资假冒伪劣、价格等问题下降86%、99%，违法行为得到遏制，市场秩序逐步趋于稳定。■

