

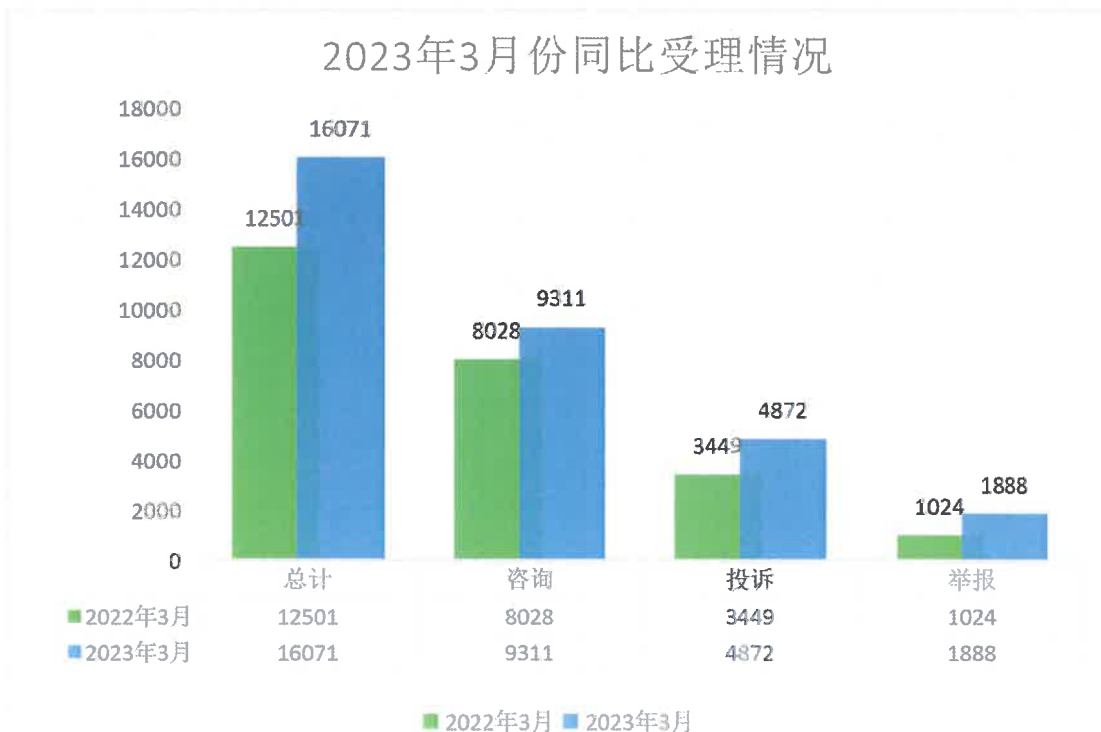
赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局

2023年3月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2023年3月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求16071件，同比增长28.56%，环比增长27.17%。其中咨询9311件，投诉4872件，举报1888件。全市投诉按时初查率99.98%、按时办结率100%，举报按时核查率99.94%，ODR企业按时办结率为100%，为消费者挽回经济损失184.43万元。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收15926件、12345政府热线转办91件、来信来函14件、市局官网互动平台40件。



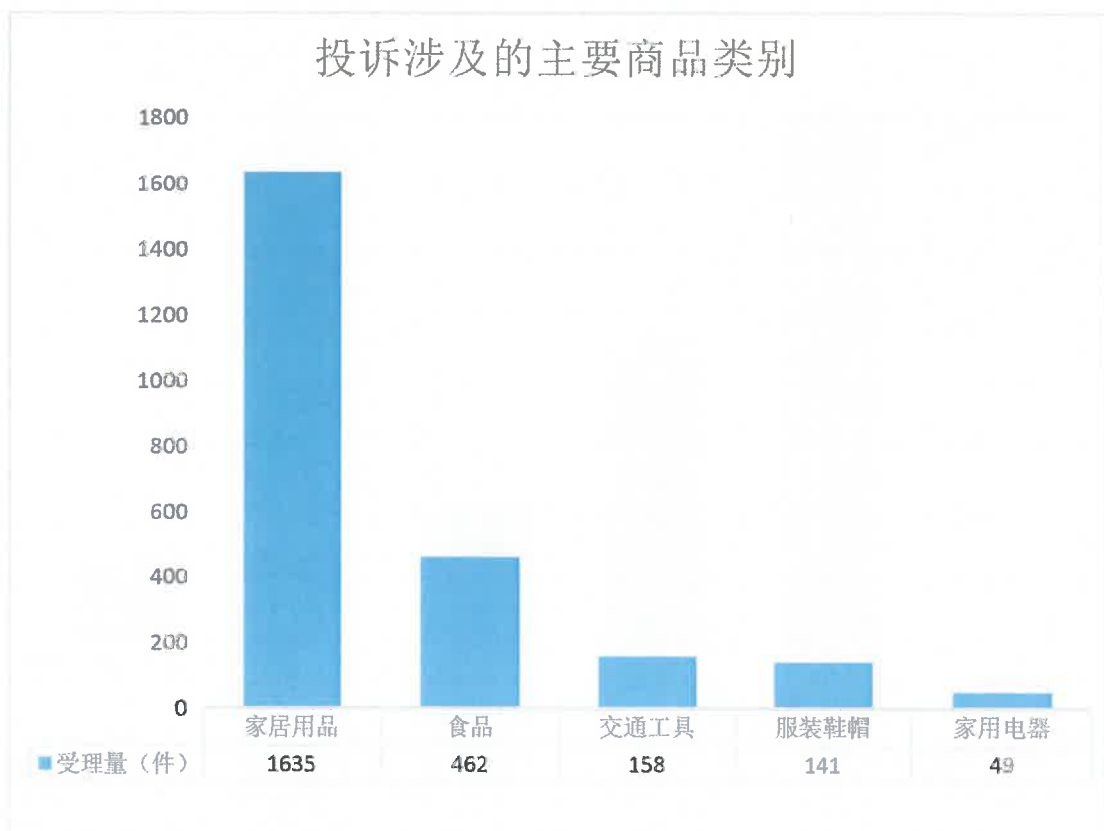
二、3月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

序号	单位名称	接收量	投诉按时 初查率	投诉按时 办结率	举报按时 核查率	ODR企业按 时办结率
1	南康区市场监督管理局	1702	100.00%	100.00%	\	100.00%
2	章贡区市场监督管理局	1255	100.00%	100.00%	\	100.00%
3	市市场监管局经开区分局	641	100.00%	100.00%	\	100.00%
4	瑞金市市场监督管理局	275	100.00%	100.00%	100.00%	\
5	于都县市场监督管理局	211	100.00%	100.00%	100.00%	\
6	兴国县市场监督管理局	152	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	信丰县市场监督管理局	135	100.00%	100.00%	100.00%	\
8	会昌县市场监督管理局	130	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
9	赣县区市场监督管理局	122	100.00%	100.00%	\	\
10	上犹县市场监督管理局	113	100.00%	100.00%	100.00%	\
11	石城县市场监督管理局	108	100.00%	100.00%	100.00%	\
12	宁都县市场监督管理局	103	100.00%	100.00%	100.00%	\
13	龙南市市场监督管理局	87	100.00%	100.00%	100.00%	\
14	市市场监管局蓉江新区分局	65	100.00%	100.00%	\	\
15	大余县市场监督管理局	54	100.00%	100.00%	100.00%	\
16	寻乌县市场监督管理局	52	100.00%	100.00%	100.00%	\
17	定南县市场监督管理局	38	100.00%	100.00%	100.00%	\
18	崇义县市场监督管理局	35	100.00%	100.00%	100.00%	\
19	全南县市场监督管理局	24	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20	安远县市场监督管理局	75	98.15%	100.00%	100.00%	\
21	市市场监管执法稽查局	1360	\	\	99.92%	\

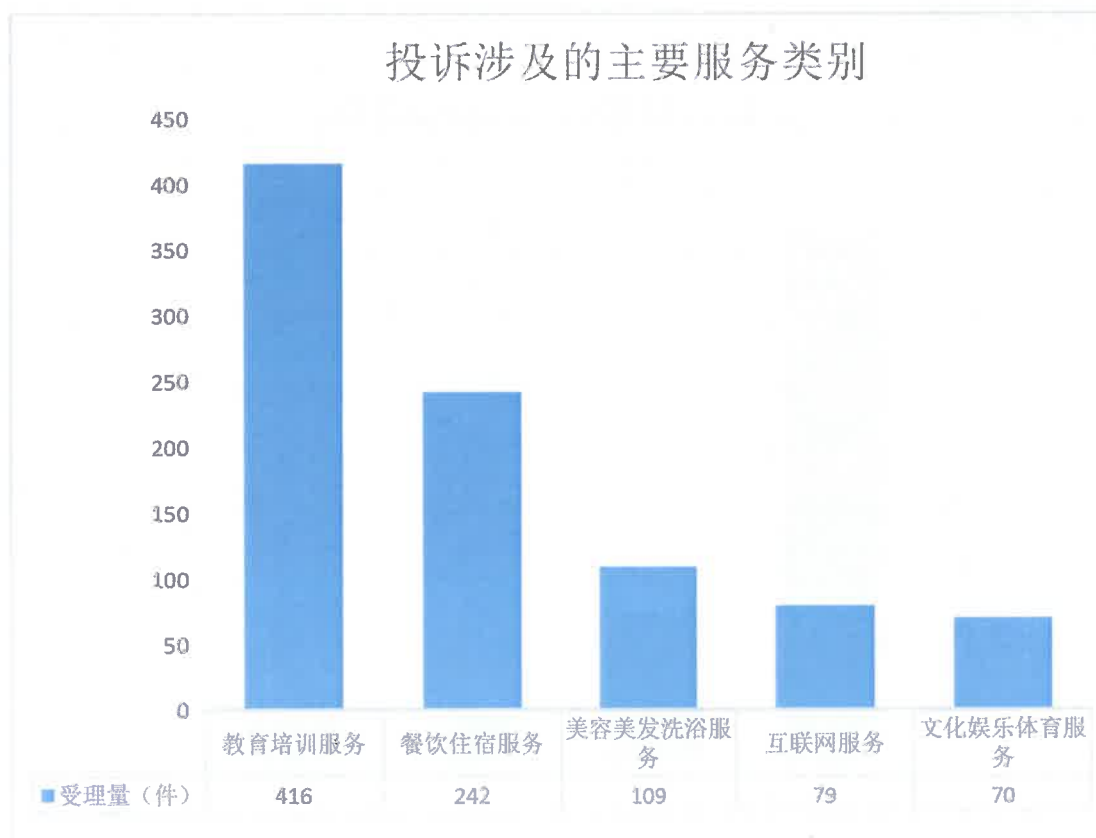
三、投诉件热点情况

2023年3月份，共接收投诉4872件，同比增长41.26%，环比增长31.43%。

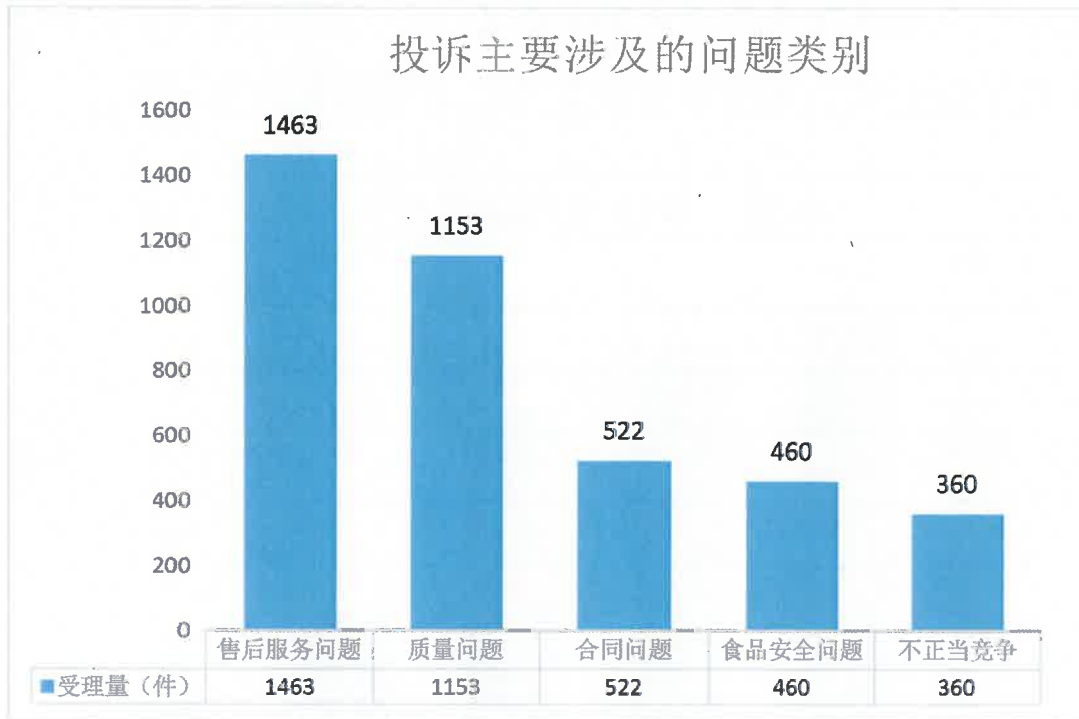
（一）从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉3499件，占投诉总量的71.82%，主要集中在：家居用品（1635件）、食品（462件）、交通工具（158件）、服装鞋帽（141件）、家用电器（49件）等商品。投诉内容主要涉及：1.网购家具后商家未按时发货或家具存在破损等问题；2.购买的食物出现发霉、变质或有异物等情形；3.交通工具使用中出现问题，商家不履行售后服务或三包义务；4.购买的服装鞋帽等商品与商家宣传不符或出现质量问题商家不履行售后服务；5.购买的家用电器存在质量问题。



涉及服务类投诉 1373 件，占投诉总量的 28.18%，主要集中在：教育培训服务（416 件）、餐饮住宿服务（242 件）、美容美发洗浴服务（109 件）、互联网服务（79 件）、文化娱乐体育服务（70 件）等行业。反映的问题主要有：1. 商家提供网络培训服务中存在虚假宣传、夸大培训效果等行为；2. 餐饮店提供的食物存在卫生问题，吃后出现身体不适等情况；3. 美容美发商家存诱导消费、捆绑消费、未履行价格告知义务等问题；4. 在互联网平台购买预付卡、团购券后商家存在不履行服务承诺等行为；5. 商家对消费者设置最低消费门槛或者不按约定提供服务等情形。



(二) 从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题（1463 件）、质量问题（1153 件）、合同问题（522 件）、食品安全问题（460 件）、不正当竞争（360 件）。

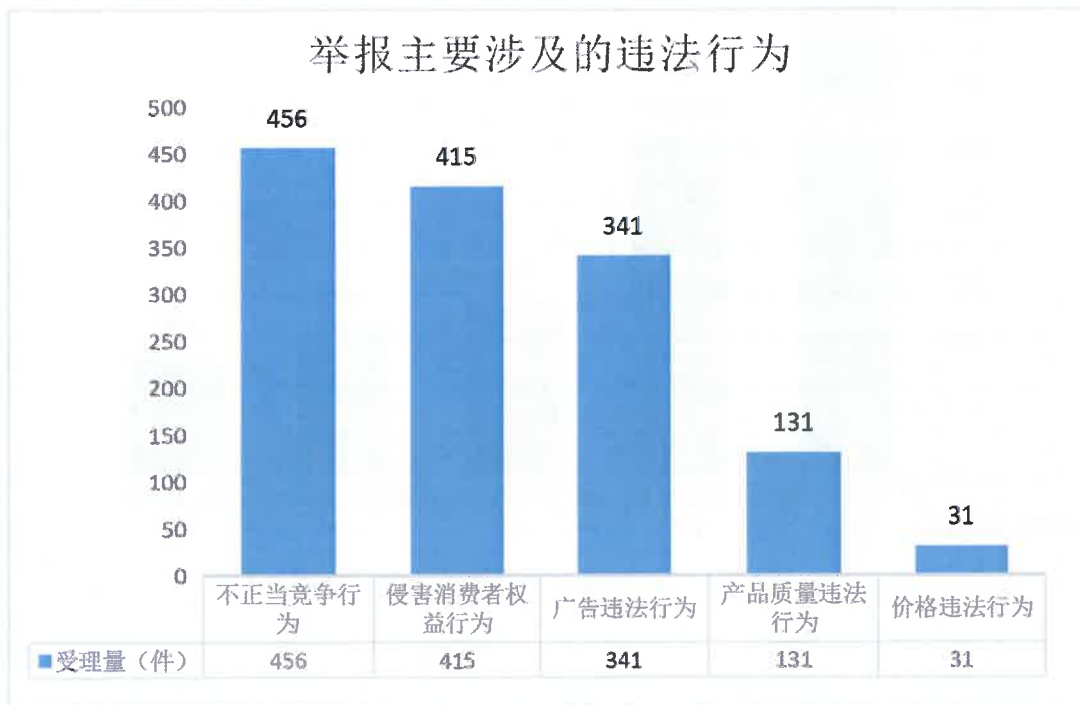


四、举报件热点情况

3 月份，共接收举报 1888 件，同比增长 84.38%，环比增长 31.20%。其中，涉及商品类举报 1364 件，占举报总量的 72.25%；服务类举报 524 件，占举报总量的 27.75%。

从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：不正当竞争行为（456 件）、侵害消费者权益行为（415 件）、广告违法行为（341 件）、产品质量违法行为（131 件）、价格违法行为（31 件）等。反映的问题主要有：1. 经营者对其销售的商品性能、功能、质量等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消

费者；2. 商家拒绝履行三包义务、售后服务、合同约定等侵害消费者权益问题；3. 商家在销售商品或提供服务时发布虚假宣传广告，存在夸大功效、使用极限词等违反《广告法》行为；4. 商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好等情形；5. 商家存在低标高结、未事先告知价格、未明码标价等问题。



五、典型案例

(一) 案例简介：2023年3月1日，12315投诉举报中心接到消费者英先生来电，反映自己通过淘宝平台在兴国某药店购买了奥司他韦药品，因商家发错地址，造成其未收到药品。向商家反映后，商家建议给其退款后重新下单购买，下单时却发现该药品价格已上涨，与商家协商按原价格销售，商家不同意。无奈之下拨打12315热线，请求市场监管部门给予帮助。

处理结果：接到投诉后，12315投诉举报中心立即将投诉件转派至被投诉方所属地兴国县市场监督管理局进行核实处理。经核实，投诉人英先生反映的情况属实。现场中，兴国县市场监督管理局工作人员就《消费者权益保护法》《价格法》等法律有关规定，向药店人员进行了宣传和解读，积极引导药店承担起因自身失误而给投诉人带来的损害。经工作人员耐心细致地做工作，药店同意重新给英先生寄出药品并去电道歉。对此调解结果，英先生表示接受，双方无异议，达成调解协议。对于药店因管理不善，造成消费者利益受损问题，兴国县市场监督管理局已要求该药店需加强日常管理，提高服务质量。

（二）案例简介：2023年3月3日，12315投诉举报中心接到消费者陈先生来电，反映在美团平台花费7.9元购买了某美发店的理发券，到店使用后结帐时，商家却称，因自己不小心，把美团券写错了金额，要求陈先生再支付58元理发费用。陈先生认为不合理，遂向12315热线进行投诉，要求商家退回多收的理发费用，并根据《消费者权益保护法》规定给予赔偿。

处理结果：接到投诉后，章贡区市场监督管理局工作人员立即联系当事人双方了解相关情况。经调查，消费者反映的问题属实。3月6日，章贡区市场监督管理局组织双方当事人进行调解，双方达成一致协议：经营者按美团券上标示的金额7.9元收取投诉人陈先生理发费，并将多收取的58元费用退回给陈先生。调解现场，被诉方还向投诉人表达了歉意。陈先生表示对处理结果十分满意。

（三）案例简介：2023年3月31日，12315投诉举报中心接到消费者王女士来电，反映在淘宝某商家购买了减肥产品，销售中商家宣传可以降血脂。到货后，王女士发现该商品实际上只是食品级别的减肥产品，并无治疗效果，认为商家存在虚假宣传情形，要求退货退款，请求市场监管部门协调处理。

处理结果：经被诉方所属地章贡区市场监督管理局调查核实，投诉人王女士反映的情况属实。针对该商家虚假宣传行为，章贡区市场监管局工作人员将《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律规定的条款，认真细致地给该商家进行了解读。通过解读，商家意识到自己行为已违反了有关法律规定，侵犯了消费者合法权益，当即表示同意给投诉人作退款处理。同时，针对淘宝平台产品销售页面涉及不规范宣传内容，及时进行了纠正。

赣州市市场监督管理局

2023年4月23日

