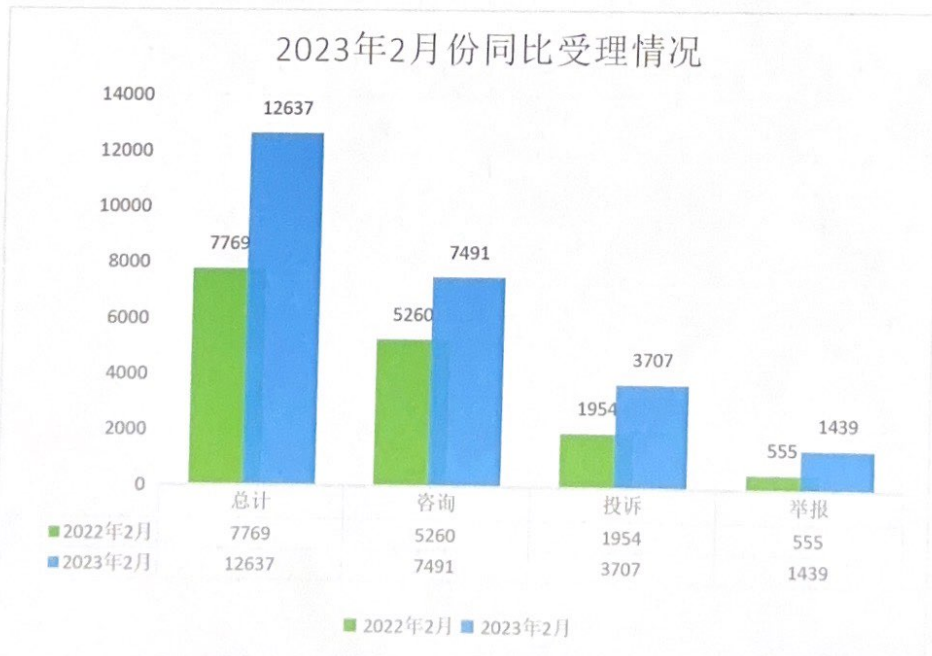


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2023年2月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2023年2月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求12637件，同比增长62.66%，环比增长2.42%。其中咨询7491件，投诉3707件，举报1439件。全市投诉按时初查率、按时办结率及举报按时核查率均为100%，ODR企业按时办结率为100%，为消费者挽回经济损失46.86万元。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收12504件、12345政府热线转办77件、来信来函16件、市局官网互动平台40件。



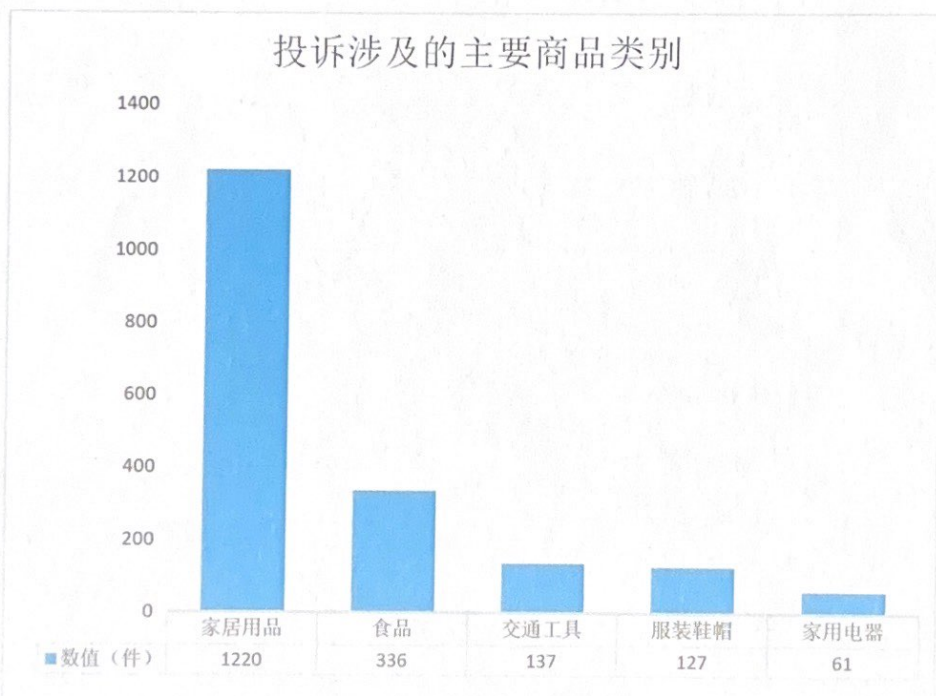
二、2月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

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	1291	100%	100%	\	100%
2	章贡区市场监督管理局	811	100%	100%	\	100%
3	市市场监管局经开区分局	593	100%	100%	\	100%
4	瑞金市市场监督管理局	210	100%	100%	100%	100%
5	于都县市场监督管理局	175	100%	100%	100%	\
6	兴国县市场监督管理局	118	100%	100%	100%	\
7	会昌县市场监督管理局	111	100%	100%	100%	\
8	信丰县市场监督管理局	93	100%	100%	100%	\
9	石城县市场监督管理局	89	100%	100%	100%	\
10	宁都县市场监督管理局	86	100%	100%	100%	\
11	赣县区市场监督管理局	83	100%	100%	\	100%
12	上犹县市场监督管理局	69	100%	100%	100%	\
13	大余县市场监督管理局	53	100%	100%	100%	\
14	安远县市场监督管理局	49	100%	100%	100%	\
15	龙南市市场监督管理局	49	100%	100%	100%	\
16	市市场监管局蓉江新区分局	47	100%	100%	\	\
17	寻乌县市场监督管理局	36	100%	100%	100%	\
18	定南县市场监督管理局	27	100%	100%	100%	\
19	崇义县市场监督管理局	19	100%	100%	100%	\
20	全南县市场监督管理局	15	100%	100%	100%	\
21	市市场监管执法稽查局	1090	\	\	100%	\

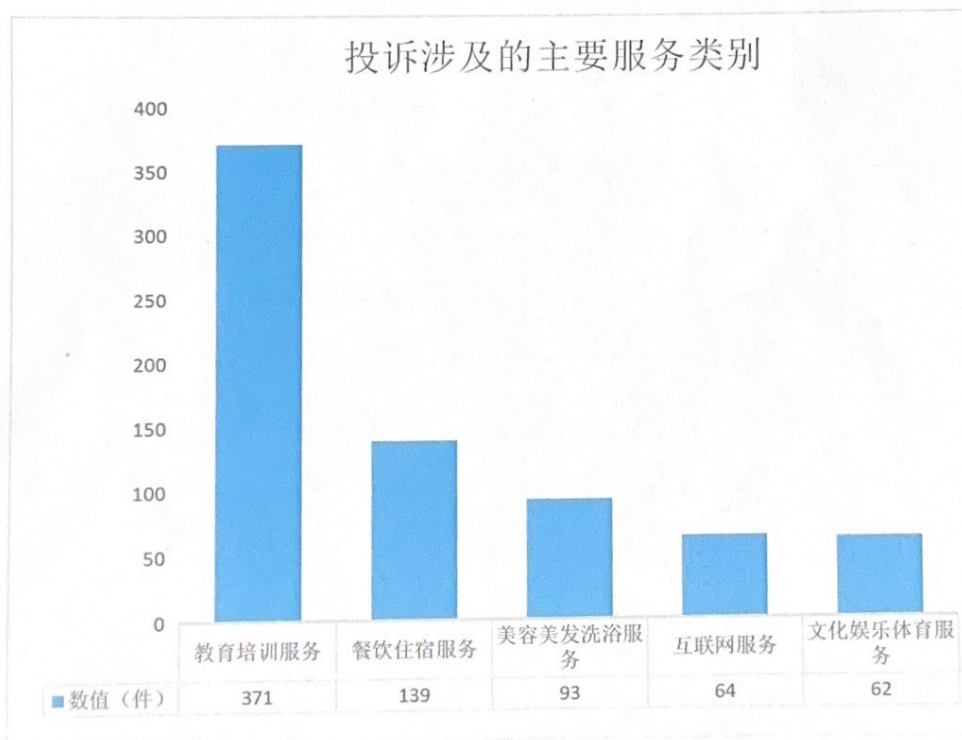
三、投诉件热点情况

2023年2月份，共接收投诉3707件，同比增长89.71%，环比增长10.03%。

（一）从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉2576件，占投诉总量的69.49%，主要集中在：家居用品（1220件）、食品（336件）、交通工具（137件）、服装鞋帽（127件）、家用电器（61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。

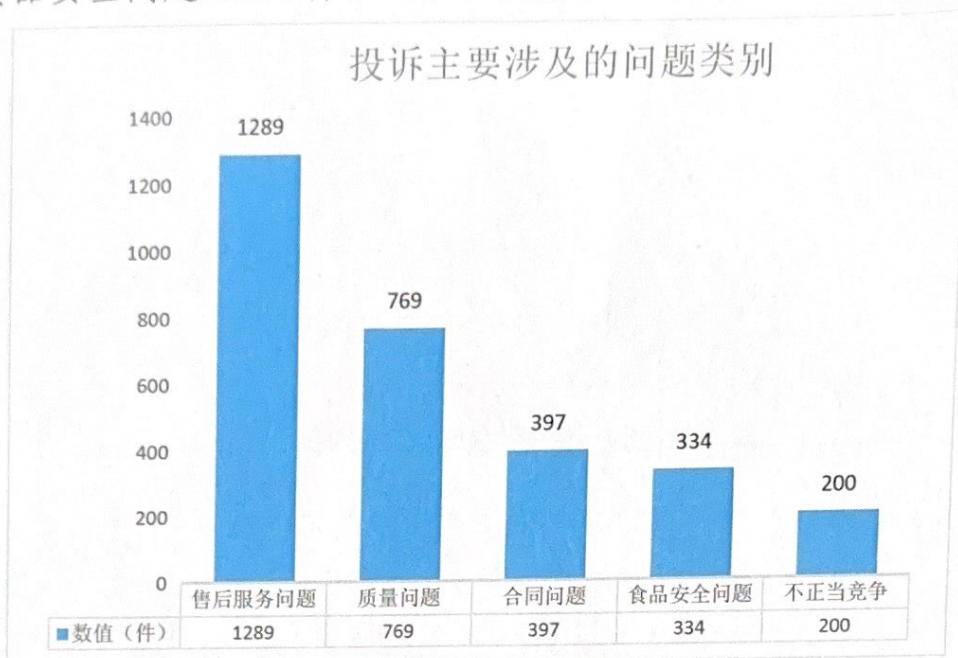


涉及服务类投诉 1131 件，占投诉总量的 30.51%，主要集中在：教育培训服务（371 件）、餐饮住宿服务（139 件）、美容美发洗浴服务（93 件）、互联网服务（64 件）、文化娱乐体育服务（62 件）等行业。反映的问题主要有：1. 商家提供网络培训服务中存在虚假宣传、夸大培训效果等行为；2. 餐饮店提供的食物存在卫生问题，吃后出现身体不适等情况；3. 美容美发商家诱导消费、捆绑消费、未履行价格告知义务等问题；4. 在互联网平台购买预付卡、团购券后商家存在不履行服务承诺等行为。



（二）从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题（1289 件）、质量问题（769 件）、合同问题（397 件）、

食品安全问题（334件）、不正当竞争（200件）。



四、举报件热点情况

2月份，共接收举报1439件，同比增长159.28%，环比增长25.57%。其中，涉及商品类举报982件，占举报总量的68.24%；服务类举报457件，占举报总量的31.76%。

从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：不正当竞争行为（396件）、侵害消费者权益行为（333件）、广告违法行为（293件）、产品质量违法行为（73件）、价格违法行为（66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、案例分析

(一) 案例简介: 2023年2月3日, 12315 投诉举报中心接到消费者刘女士来电反映: 其在于都县某副食店购买了一袋零食, 商家实际收款与该商品标签价格不符, 存在低标高结现象, 要求商家退回差价并向其道歉。

处理结果: 接到投诉后, 我局 12315 投诉举报中心立即将该投诉件转派至属地于都县市场监督管理局进行处理。经调查, 投诉人刘女士反映的情况属实, 因该副食店录入价格的员工是新招人员, 误把价格为 2.2 元/包的零食, 在电脑销售系统错误地输入为 3.0 元/包, 造成商品标价与电脑系统价格不一致。经调解, 当事人双方达成一致协议, 由副食店给刘女士退还多收

价款 0.8 元，并因管理工作的失误给刘女士带来困扰表示道歉。

以案释法：《中华人民共和国价格法》第十三条 经营者销售、收购商品和提供服务，应当按照政府价格主管部门的规定明码标价，注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用。**第四十一条**经营者因价格违法行为致使消费者或者其他经营者多付价款的，应当退还多付部分；造成损害的，应当依法承担赔偿责任。

（二）案例简介：2023 年 2 月 15 日，南康区市场监督管理局接到王先生的投诉，反映其网购了两把椅子，到货后发现两把椅子均有质量问题，与商家协商要求重新补发二把，商家不同意，王先生就此问题进行投诉，请求市场监管部门协调处理。

处理结果：经南康区市场监督管理局东山分局工作人员联系双方进行调解，商家同意给投诉人王先生补发二把新椅子，王先生表示同意。后经电话回访，王先生告知已收到补发的椅子，并对处理结果表示满意。

以案释法：《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条 经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求

经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

(三)案例简介:2023年2月26日,朱女士通过全国12315平台登记反映:2023年2月23日,自己在淘宝某商家购买了一件卫衣,2月26日收到货后发现衣服款式与商家网店图片不符,存在虚假宣传情形,向商家提出退货退款申请后,被商家拒绝,请求市场监管部门协调处理。

处理结果:接诉后,被诉方所属地章贡区市场监督管理局对此投诉事件进行了调查核实,经调查,情况属实。针对商家虚假宣传行为,章贡区市场监管局工作人员就《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》等涉及法律条款,认真细致对商家进行了宣传解读。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,当即答应给投诉人作退款处理。

以案释法:《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条 经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。《中华人民共和国广告法》第四条:广告不得含有虚假或者引人误解的内容,不得欺骗、误导消费者。

赣州市市场监督管理局

2023年3月27日