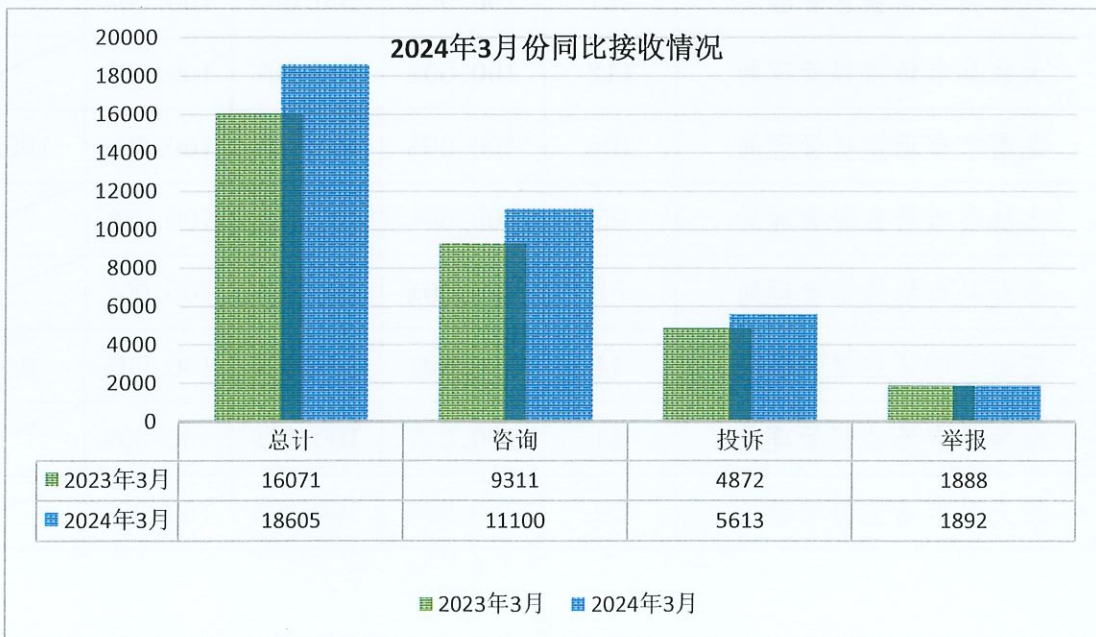


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2024年3月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

3月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求18605件，同比增长15.77%，环比增长31.39%。其中，咨询11100件、投诉5613件、举报1892件，为消费者挽回经济损失55.86万元。全市投诉按时初查率99.88%，投诉按时办结率、举报按时核查率均为100%，ODR企业按时和解率99.11%。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收18371件、12345政府热线转办179件、来信来函50件、问政平台5件。



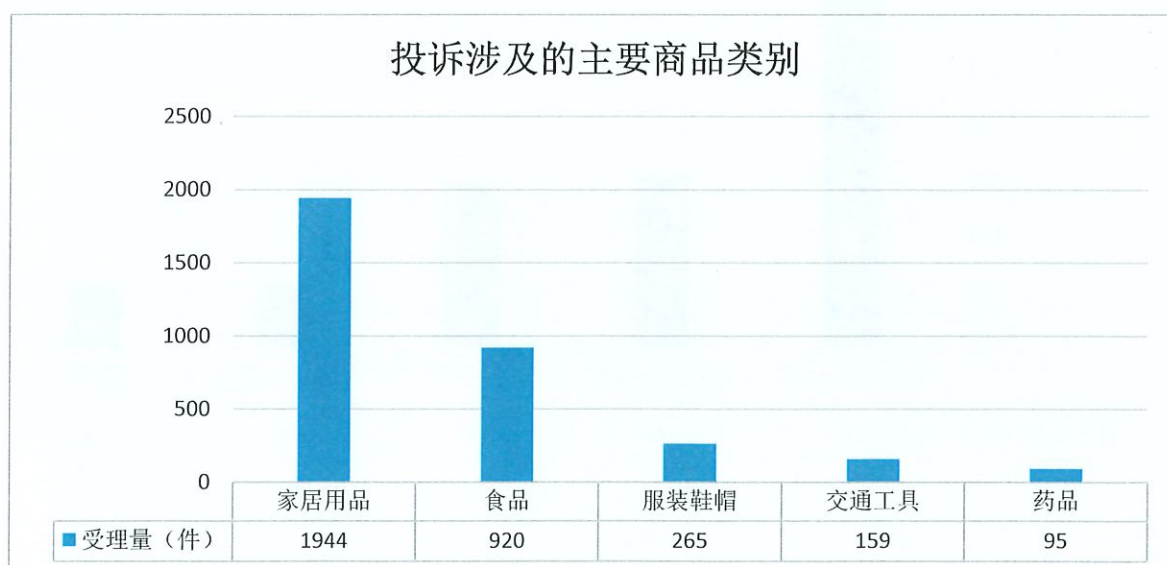
二、3月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

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	2039	100.00%	100.00%	\	100.00%
2	章贡区市场监督管理局	1316	99.92%	100.00%	\	100.00%
3	市市场监管执法稽查局	1299	\	\	100.00%	\
4	市市场监管局经开区分局	500	100.00%	100.00%	\	\
5	瑞金市市场监督管理局	373	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	于都县市场监督管理局	235	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	信丰县市场监督管理局	191	100.00%	100.00%	100.00%	\
8	兴国县市场监督管理局	169	100.00%	100.00%	100.00%	\
9	会昌县市场监督管理局	152	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	宁都县市场监督管理局	151	100.00%	100.00%	100.00%	\
11	市市场监管局蓉江新区分局	143	97.67%	100.00%	\	\
12	安远县市场监督管理局	136	98.06%	100.00%	100.00%	100.00%
13	赣县区市场监督管理局	125	100.00%	100.00%	\	\
14	石城县市场监督管理局	121	100.00%	100.00%	100.00%	\
15	大余县市场监督管理局	112	100.00%	100.00%	100.00%	\
16	龙南市市场监督管理局	106	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	上犹县市场监督管理局	95	100.00%	100.00%	100.00%	\
18	寻乌县市场监督管理局	61	100.00%	100.00%	100.00%	\
19	定南县市场监督管理局	44	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%
20	全南县市场监督管理局	44	100.00%	100.00%	100.00%	\
21	崇义县市场监督管理局	39	100.00%	100.00%	100.00%	\

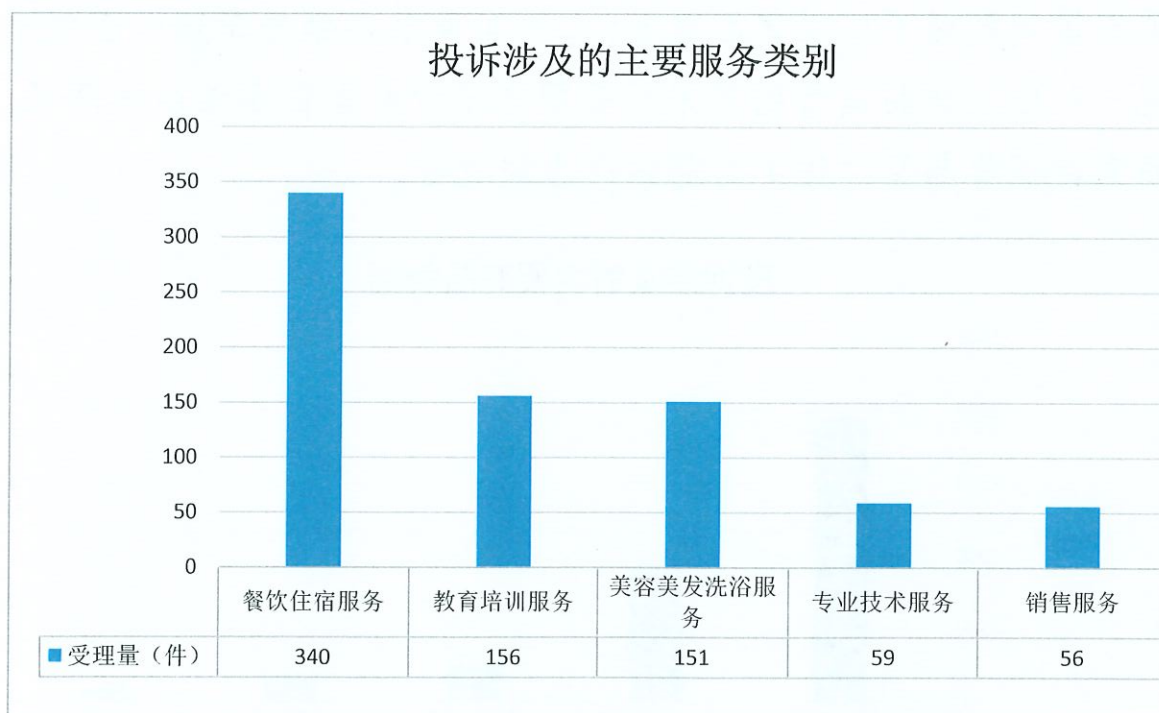
三、投诉件热点情况

3月份，共接收投诉5613件，同比增长15.21%，环比增长34.77%。

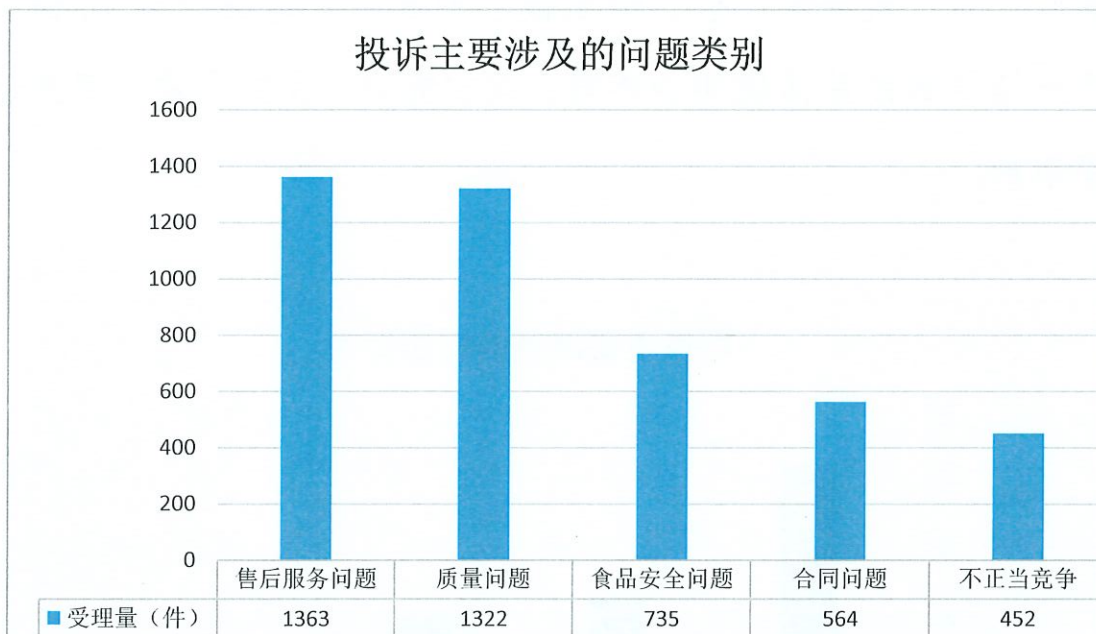
（一）从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉4346件，占投诉总量的77.43%，主要集中在：家居用品（1944件）、食品（920件）、服装鞋帽（265件）、交通工具（159件）、药品（95件）等商品。投诉内容主要涉及：1.购买的家具出现材质不同或颜色、尺寸不符等货不对板情形；木制家具开裂变形、异响晃动等质量问题；家具产品没有标签标识、甲醛超标。2.食品出现发霉变质、过期或含有异物、非法添加食品添加剂、虚标营养成分表等现象。3.衣服穿着后出现起球、掉色或破损现象、无合格证以及执行标准等信息；购买的鞋子存在脱皮、开胶、渗水，商家不予退换等情形；经营者不履行与消费者约定的退换承诺。4.商家销售汽车、摩托车等交通工具后不履行合同约定或汽车出现质量问题时不提供售后服务；二手车商家在销售车辆时谎报车况。5.线上药品销售商家未经品牌方授权擅自售卖该品牌药品；商家在销售药品过程中对药效做虚假宣传。



涉及服务类投诉 1267 件，占投诉总量的 22.57%，主要集中在：餐饮住宿服务（340 件）、教育培训服务（156 件）、美容美发洗浴服务（151 件）、专业技术服务（59 件）、销售服务（56 件）等行业。反映的问题主要有：1. 餐饮店提供的食物存在变质或含有杂质现象；酒店设立预定后不得取消的霸王条款；公务员考试期间周边酒店在消费者线上预订房间后拒绝消费者入住或要求加价入住。2. 网络培训商家利用虚假信息诱导消费者订立培训合同、培训效果与宣传不一致、利用格式条款限制消费者退费。3 消费者充值美容美发会员卡后商家因预约不上、倒闭或搬迁等原因不提供服务且拒绝退款。4. 摄影服务商家不按约定给消费者提供底片、设置隐形消费；摄影服务商家在消费者付款后不提供完整服务、不履行合同约定等情形。5. 商家销售商品或服务过程中，涉嫌虚假宣传、诱导消费情形，在消费者付款后不履行售后服务。



(二) 从投诉问题类别来看,反映较多的为:售后服务问题(1363件)、质量问题(1322件)、食品安全问题(735件)、合同问题(564件)、不正当竞争问题(452件)。

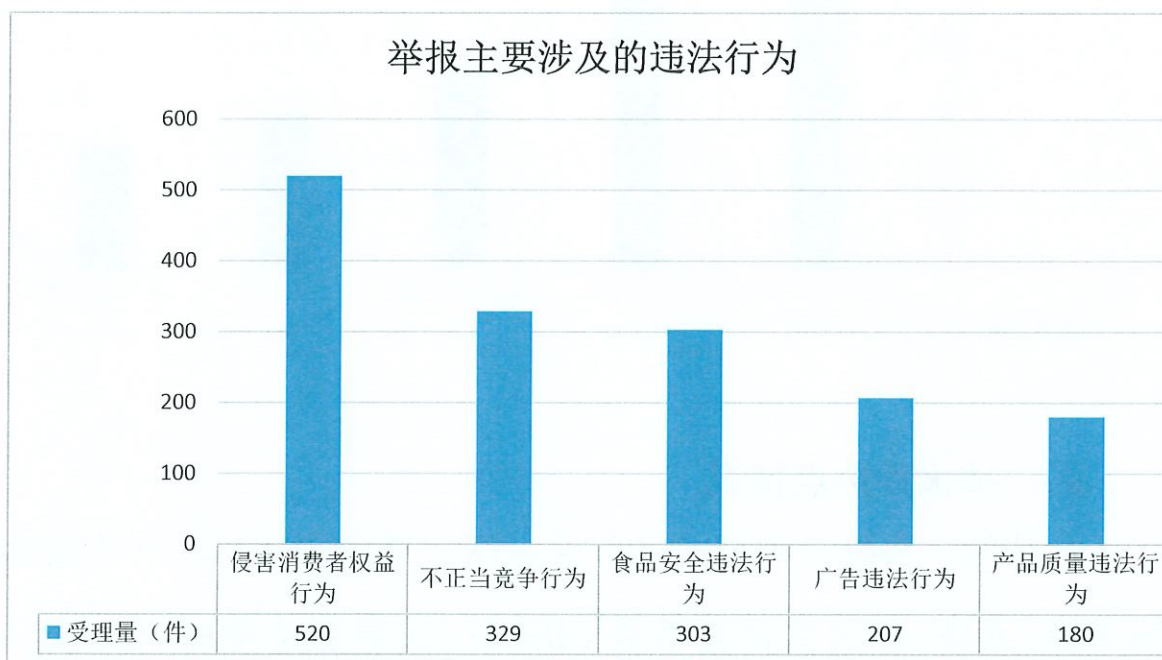


四、举报件热点情况

3月份,共接收举报1892件,同比增加0.21%,环比增加76.66%。其中,涉及商品类举报1454件,占举报总量的76.85%;服务类举报438件,占举报总量的23.15%。

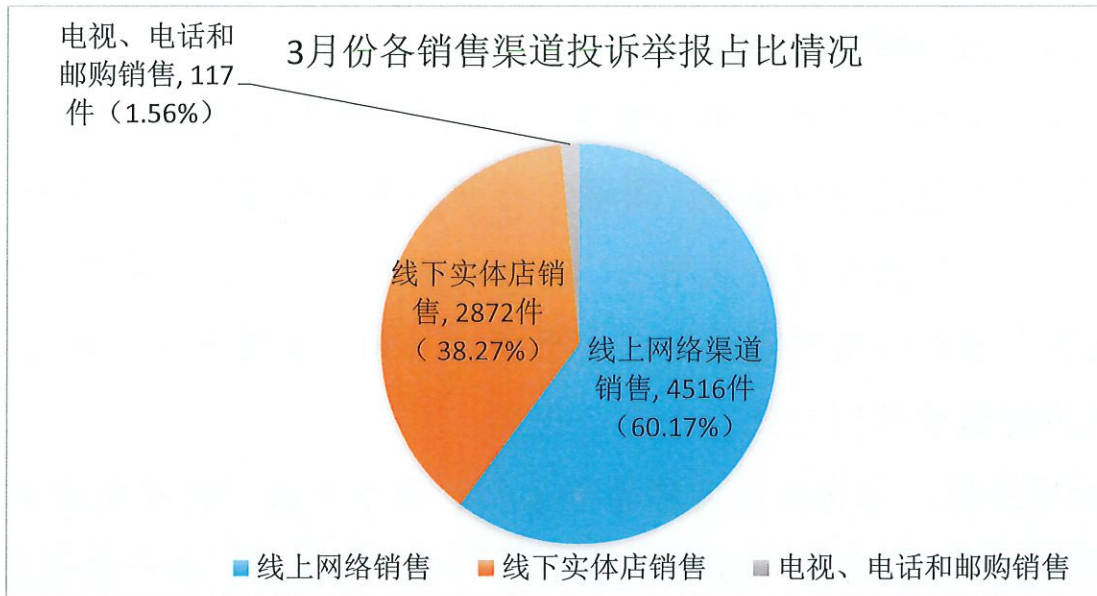
从举报内容来看,涉及较多的违法行为有:侵害消费者权益行为(520件)、不正当竞争行为(329件)、食品安全违法行为(303件)、广告违法行为(207件)、产品质量违法行为(180件)等。反映的问题主要有:1.商家销售商品过程中涉嫌虚假宣传;2.涉嫌销售假冒伪劣产品;3.经营者擅自使用其他权利人名下的产品标题引流;经营者对其销售的商品性能、功能、质量等

作虚假或者引人误解的商业宣传；利用好评返现方式欺骗、误导消费者等不正当竞争行为；4. 食品标识标签不规范；商家销售的食物、餐物存在过期、变质、含有异物等质量问题；5. 商家发布虚假广告、误导性广告、使用极限词等广告违法行为；6. 商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好、失效变质、甲醛超标等情形。



五、网络渠道销售投诉举报情况分析

3 月份，共接收投诉举报 7505 件，其中，被诉商家通过线上网络渠道销售共 4516 件，占比 60.17%；通过线下实体店销售共 2872 件，占比 38.27%；通过电视、电话和邮购渠道销售共 117 件，占比 1.56%。



通过线上网络渠道销售的投诉举报中，涉及商品类 3909 件，占比 86.56%，主要集中在：家居用品（2280 件）、食品（586 件）、服装鞋帽（237 件）、药品（120 件）、出版物（91 件）等商品。

涉及服务类 607 件，占比 13.44%，主要集中在：餐饮和住宿（187 件）、教育培训（134 件）、互联网服务（41 件）、销售服务（36 件）、美容美发服务（26 件）等服务行业。



六、投诉举报案例

(一) 案例简介: 2024年3月29日, 消费者徐先生通过全国12315互联网平台举报, 反映其在拼多多平台某店铺购买的“婴儿护肤抚触按摩润肤精油”使用时有浓烈气味让人不适, 后发现该化妆品未按规定粘贴中文标签而且未经备案就上市销售, 要求市场监管部门对此行为进行查处。

处理结果: 《化妆品监督管理条例》第十七条“特殊化妆品经国务院药品监督管理部门注册后方可生产、进口。国产普通化妆品应当在上市销售前向备案人所在地省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门备案。进口普通化妆品应当在进口前向国务院药品监督管理部门备案。”、第三十五条“化妆品的最小销售单元应当有标签。标签应当符合相关法律、行政法规、强制性国家标准, 内容真实、完整、准确。进口化妆品可以直接使用中文标签, 也可以加贴中文标签; 加贴中文标签的, 中文标签内容应当与原标签内容一致”。接到举报后, 于都县市场监督管理局贡江分局执法人员立即对被举报商家进行了现场检查, 核实举报情况属实, 已责令被举报商家整改到位。

(二) 案例简介: 2024年3月9日, 12315投诉举报中心接到消费者肖女士来电反映其在章贡区某理发店充值了300元, 充值后不久前往消费时发现商家已关门停业, 其无法联系上商家, 于是向市场监管部门进行投诉, 请求调解, 要求退回充值费用。

处理结果: 《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条“经营者以预收款方式提供商品或者服务的, 应当按照约定提供。未按照约定提供的, 应当按照消费者的要求履行约定或者

退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”。根据上述规定，经章贡区市场监督管理局东外分局组织双方调解，最终，商家同意给肖女士退回充值费用 300 元。

（三）案例简介：2024 年 3 月 17 日，刘先生来电反映其与弟弟昨日入住章贡区某宾馆，因酒店楼梯处地面湿滑，刘先生的弟弟从楼梯上摔倒，导致左手手臂受伤，因此耽误了参加第二天的考试。来电投诉，请求市场监管部门调解，要求该宾馆承担医药费并给予精神损失费和营养费的补偿。

处理结果：《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条[安全保障义务]“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务”。根据上述规定，章贡区市场监督管理局南外分局组织双方调解，商家同意给予投诉人 500 元的费用作为补偿，刘先生表示无异议。

七、2 月份全市投诉举报量居前企业办理和量比变化情况

序号	企业名称	2 月被投诉举报次数	3 月投诉举报次数	量比变化	2 月份投诉举报件办理概况
1	江西华润万家商业有限公司赣州分公司	70	6	-64	共接收投诉 68 件，其中成功调解 52 件，调解失败 16 件；举报 2 件，均未立案（经核查，被举报人没有主观过错，符合《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条可以不予行政处罚的情形）。
2	江西美度家具有限公司	27	12	-15	共接收投诉 25 件，其中成功调解 20 件，调解失败 1 件，正在办理 4 件；举报 2 件，均未立案（经核查，属于消费纠纷，不存在违法行为）。

序号	企业名称	2月被投诉举报次数	3月投诉举报次数	量比变化	2月份投诉举报件办理概况
3	江西驴充充电技术有限公司	23	63	+40	共接收投诉 21 件，其中成功调解 16 件，调解失败 5 件；举报 2 件，均未立案（未发现违法行为且举报人未举证）。
4	赣州市异次元电子商务有限公司	21	12	-9	共接收投诉 19 件，其中成功调解 3 件，调解失败 3 件，正在办理 13 件；举报 2 件，均未立案（未发现违法行为且举报人未举证）。
5	江西赫邦电子商务有限公司	17	13	-4	共接收投诉 10 件，因投诉人反映的问题不属于《消费者权益保护法》的适用范畴或归属其他部门主管，不予受理；举报 7 件，均未立案（现有证据无法证明当事人存在违法违规行为）。
6	赣州双城传媒发展有限公司	15	1	-14	共接收投诉 12 件，其中成功调解 5 件，调解失败 7 件；举报 3 件，已立案 2 件，未立案 1 件（未发现被举报人涉嫌超范围经营行为）。
7	南康区亿鑫达家具经营部	15	11	-4	共接收投诉 15 件，其中成功调解 7 件，调解失败 1 件，正在办理 7 件。
8	江西省沐晚晴家具有限公司	13	7	-6	共接收投诉 10 件，其中成功调解 5 件，调解失败 4 件，正在办理 1 件；举报 3 件，均未立案（被举报人违法情节轻微且及时纠正）。
9	江西省舜工杰匠家具有限公司	13	4	-9	共接收投诉 9 件，其中成功调解 8 件，调解失败 1 件；举报 4 件，均未立案（属于消费纠纷或举报人未举证）。
10	信丰县顺治百货店	13	2	-11	共接收投诉 2 件，举报 11 件，因提供地址不符，且无法找到被举报方，无法组织调解或对违法行为进行核查。
11	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	12	10	-2	共接收投诉 6 件，其中成功调解 1 件，调解失败 5 件；举报 6 件，均未立案（举报情况不属实、举报人未举证或被举报人已改正）。
12	瑞金市象湖镇潮酷酷服装店	11	38	+27	共接收举报 11 件，均未立案（无法通过线索查找到当事人，已于 2024 年 3 月 6 日将被举报人列入经营异常名录）
13	石城县马尚充租赁有限公司	11	3	-8	共接收投诉 9 件，其中成功调解 7 件，调解失败 2 件；举报 2 件，均未立案（举报人未举证）。
14	赣州恒明家居用品有限公司	10	10	0	共接收投诉 9 件，其中成功调解 7 件，调解失败 2 件；举报 1 件，未立案（违法事实不清，证据不足）。
15	赣州领承家具有限公司	9	7	-2	共接收投诉 9 件，其中成功调解 2 件，调解失败 3 件，正在办理 4 件。
16	赣州市南康区抖木家具有限公司	9	15	+6	共接收投诉 7 件，其中成功调解 1 件，调解失败 4 件，正在办理 2 件；举报 2 件，未立案（属于消费纠纷或证据不足）。
17	赣州耀权贸易有限公司	9	5	-4	共接收投诉 8 件，其中成功调解 3 件，调解失败 2 件，正在办理 3 件；举报 1 件，未立案（属于消费纠纷且未举证）。
18	赣州喆羽家具有限公司	9	7	-2	共接收投诉 8 件，其中成功调解 6 件，正在办理 2 件；举报 1 件，未立案（属于消费纠纷）。

序号	企业名称	2月被投诉举报次数	3月投诉举报次数	量比变化	2月份投诉举报件办理概况
19	南康区堡中家具营业部	9	0	-9	共接收投诉8件，其中成功调解4件，调解失败4件；举报1件，未立案（属于消费纠纷）。
20	鹏泰超市	9	2	-7	共接收投诉8件，全部调解成功；举报1件，未立案（被举报人违法情节轻微且及时纠正）。

八、3月份全市被投诉举报量居前企业情况。

序号	企业名称	被投诉举报次数	所属辖区	反映的主要问题
1	江西驴充充电技术有限公司	63	章贡区	商家收费后未提供完整服务、限制消费者退回充值余额、设备故障导致消费者权益受损。
2	瑞金市象湖镇潮酷酷服装店	38	瑞金市	涉嫌使用极限词的广告违法行为。
3	江西卓诚教育咨询有限公司	27	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为。
4	瑞金市宏源郡置业有限公司	19	瑞金市	涉嫌在广告中虚假宣传、诱导消费。
5	赣州市盛飞网络有限公司	16	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费等问题。
6	赣州市南康区抖木家具有限公司	15	南康区	家具货不对板、存在质量问题不履行售后服务。
7	江西纽涛网络科技有限公司	15	蓉江新区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费等问题。
8	南康区巨轩阁家具经营部	15	南康区	家具产品货不对板、不履行发货约定、不履行售后服务。
9	赣州市忆乐家家具有限公司	13	南康区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。
10	江西赫邦电子商务有限公司	13	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为。
11	江西小抖科技有限公司	13	章贡区	未按承诺提供服务。
12	赣州市南康区尊典家具有限公司	12	南康区	家具货不对板、存在质量问题不履行售后服务。
13	赣州市异次元电子商务有限公司	12	南康区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。
14	江西美度家具有限公司	12	南康区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。

序号	企业名称	被投诉举报次数	所属辖区	反映的主要问题
15	赣州海弘嘉网络科技有限公司	11	龙南市	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为。
16	江西昱泽管理咨询有限公司	11	章贡区	对减肥产品做虚假宣传。
17	南康区亿鑫达家具经营部	11	南康区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。
18	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	10	会昌县	涉嫌售卖来源不正规的药品、广告中虚假宣传等问题。
19	赣州郅骏家具有限公司	10	南康区	家具产品货不对板、质量问题、不履行发货义务。
20	江西翰羽文化传媒有限公司	10	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费等问题。

九、3月份全市“两品一械”、食品安全类投诉举报情况

(一) “两品一械”类投诉举报量居前企业情况

序号	企业名称	被投诉举报次数	所属辖区	反映的主要问题
1	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	10	会昌县	涉嫌售卖来源不正规的药品、广告中虚假宣传等问题。
2	江西太极大药房连锁有限公司	8	章贡区	涉嫌广告违法问题。
3	江西华润万家商业有限公司赣州分公司	6	章贡区	消费者下单付款后以价格标错为由单方面取消订单，不履行发货义务。
4	赣州德济堂医疗器械有限公司	5	瑞金市	虚假宣传药品功效。
5	赣州乾辰商贸有限公司	5	章贡区	虚假宣传化妆品功效、化妆品成分与备案不符。
6	赣州市爱心大药房有限公司	4	章贡区	未经授权销售药品、进货渠道不正规。
7	江西德健堂生物科技有限公司	4	瑞金市	涉嫌虚假宣传、广告违法行业。
8	江西众诚大药房零售连锁有限公司	4	兴国县	涉嫌商标侵权、进货渠道不正规。
9	赣州汉方生物科技有限公司	3	章贡区	虚假宣传化妆品功效。

10	赣州美谷供应链管理有限公司	3	经开区	销售假冒伪劣化妆品。
----	---------------	---	-----	------------

(二) 食品类投诉举报量居前企业情况

序号	企业名称	被投诉 举报次数	所属 辖区	反映的主要问题
1	赣州国芝堂食品有限公司	6	宁都县	涉嫌非法添加食品添加剂。
2	国光超市	4	赣县区	食品变质、食品环境卫生问题。
3	会昌县花语农副产品店	4	会昌县	涉嫌虚标营养成分表。
4	全南县华莱士餐饮店	4	全南县	提供的餐食没熟。
5	瑞金市食味舒食品有限公司	4	瑞金市	涉嫌虚标营养成分表、食品中含有异物。


 赣州市市场监督管理局
 2024年4月23日

