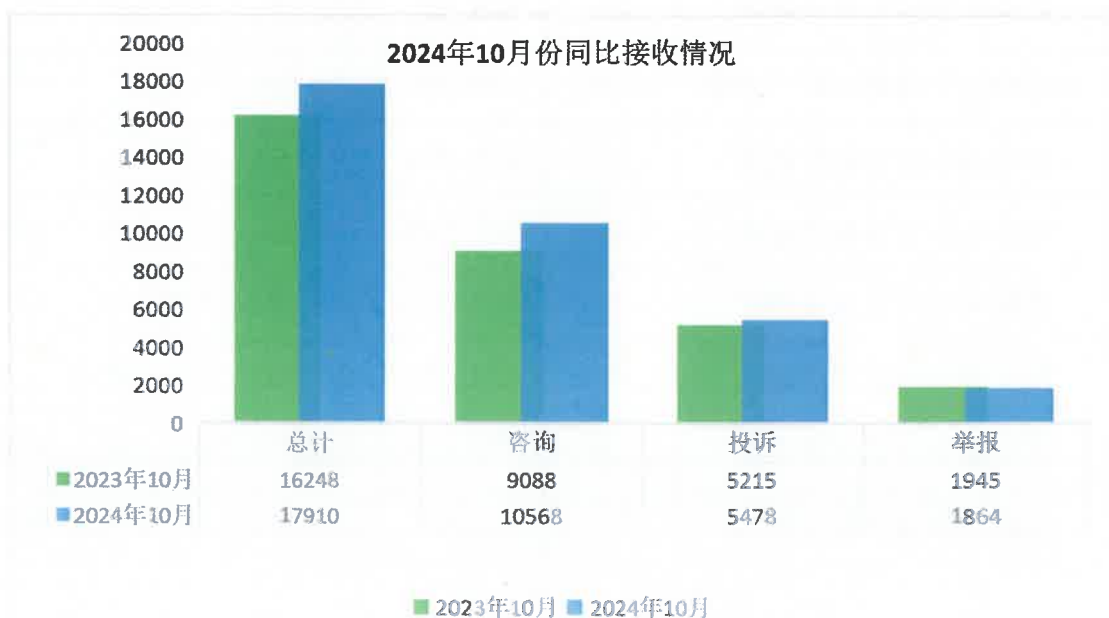


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2024年10月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

10月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求17910件，同比增长10.23%，环比增长1.93%。其中，咨询10568件、投诉5478件、举报1864件，为消费者挽回经济损失198.48万元。全市投诉按时初查率、举报按时核查率、ODR企业按时和解率均为100%，投诉按时办结率99.98%。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收17638件、12345政务服务便民热线转办230件、来信来函42件。



二、10月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

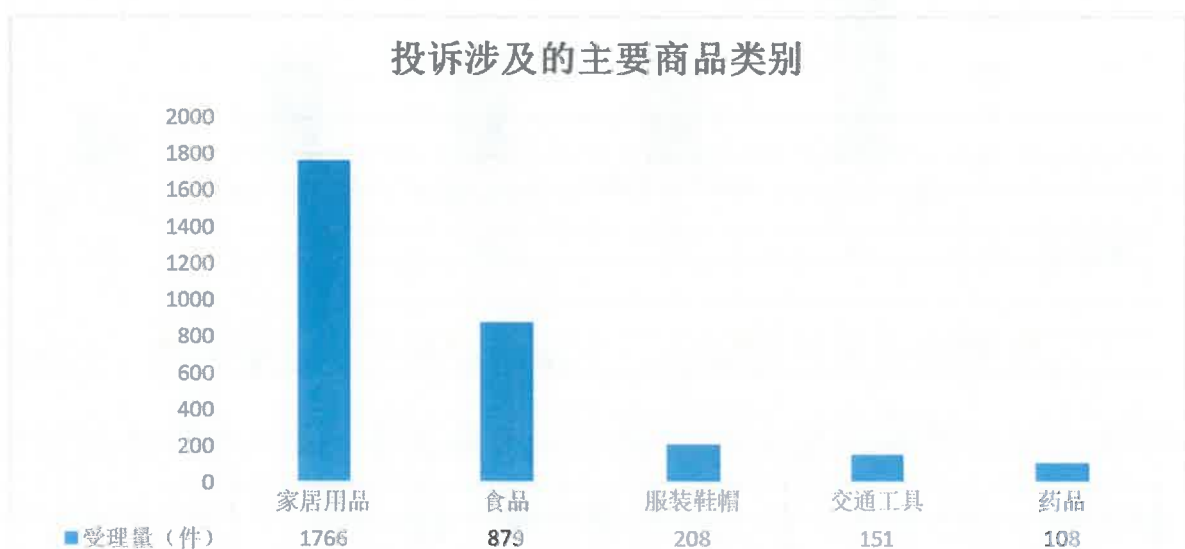
序号	单位名称	接收量	投诉按时 初查率	投诉按时 办结率	举报按时 核查率	ODR企业按 时办结率
1	南康区市场监督管理局	1868	100.00%	100.00%	\	100.00%
2	章贡区市场监督管理局	1262	100.00%	100.00%	\	100.00%
3	市市场监管执法稽查局	1254	\	\	100.00%	\
4	市市场监管局经开区分局	479	100.00%	99.76%	\	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	442	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	于都县市场监督管理局	237	100.00%	100.00%	100.00%	\
7	信丰县市场监督管理局	192	100.00%	100.00%	100.00%	\
8	会昌县市场监督管理局	184	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
9	赣县区市场监督管理局	179	100.00%	100.00%	\	100.00%
10	安远县市场监督管理局	170	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
11	兴国县市场监督管理局	141	100.00%	100.00%	100.00%	\
12	宁都县市场监督管理局	135	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13	龙南市市场监督管理局	123	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	石城县市场监督管理局	113	100.00%	100.00%	100.00%	\
15	市市场监管局蓉江新区分局	108	100.00%	100.00%	\	\
16	上犹县市场监督管理局	99	100.00%	100.00%	100.00%	\
17	寻乌县市场监督管理局	80	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	大余县市场监督管理局	77	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
19	崇义县市场监督管理局	60	100.00%	100.00%	100.00%	\
20	定南县市场监督管理局	40	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
21	全南县市场监督管理局	36	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

三、热点情况分析

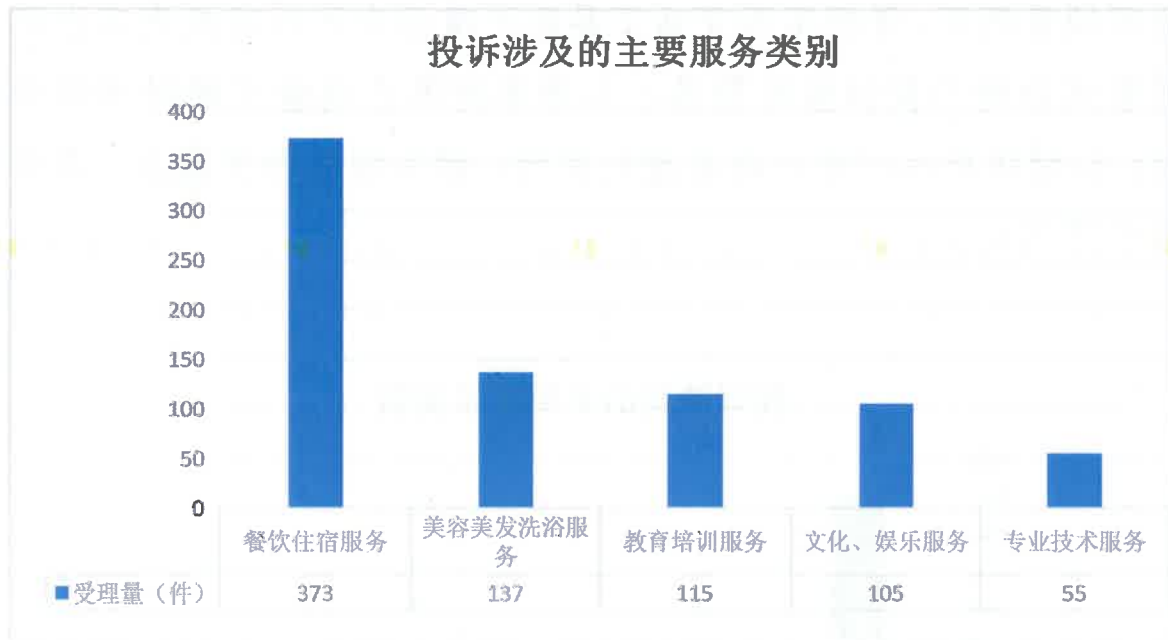
(一) 投诉热点情况

10月份，共接收投诉5478件，同比增长5.04%，环比增长3.46%。

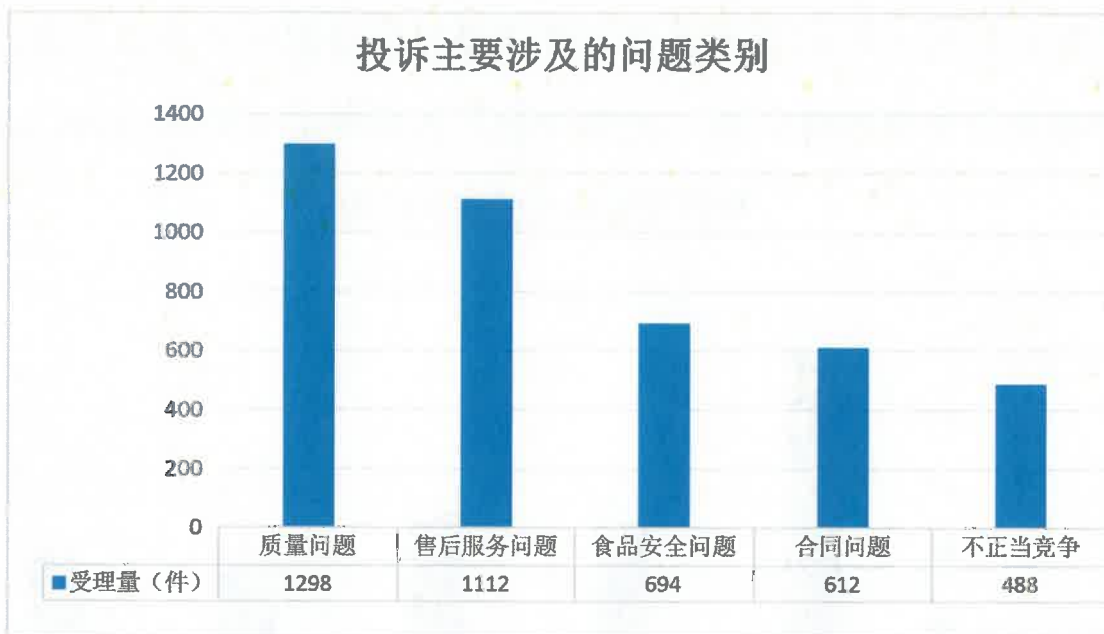
1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉4146件，占投诉总量的75.68%，主要集中在：家居用品（1766件）、食品（879件）、服装鞋帽（208件）、交通工具（151件）、药品（108件）等商品。投诉内容主要涉及：1. 家具产品存在质量问题；经销商对家具产品作虚假宣传，不履行发货、售后等义务；2. 购买的食物出现发霉变质、过期或含有异物、非法添加食品添加剂、虚标营养成分表等现象；3. 购买的服装鞋帽等商品存在质量问题或衣物未标明生产厂家、厂址、合格证以及执行标准等信息；4. 商家销售汽车、摩托车等交通工具后不履行合同约定或汽车出现质量问题时不提供售后服务，二手车商家在销售车辆时谎报车况；5. 销售药品过程中存在虚假宣传、销售假冒伪劣药品、商标侵权等现象。



涉及服务类投诉 1332 件，占投诉总量的 24.32%，主要集中在：餐饮住宿服务（373 件）、美容美发洗浴服务（137 件）、教育培训服务（115 件）、文化娱乐服务（105 件）、专业技术服务（55 件）等行业。反映的问题主要有：1. 餐饮店未明码标价、食品存在变质、含有杂质等食品安全问题、酒店设置霸王条款等限制消费者退款；2. 消费者充值美容美发或餐饮会员卡后商家因倒闭或搬迁等原因不提供服务且拒绝退款；3. 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；4. 从事游乐经营活动的商家通过预收款形式侵害消费者权益或不履行与消费者的约定；5. 摄影服务商家故意拖延或者无理拒绝消费者的维权要求。



2. 从投诉问题类别来看，反映较多的为：质量问题（1298 件）、售后服务问题（1112 件）、食品安全问题（694 件）、合同问题（612 件）、不正当竞争问题（488 件）。

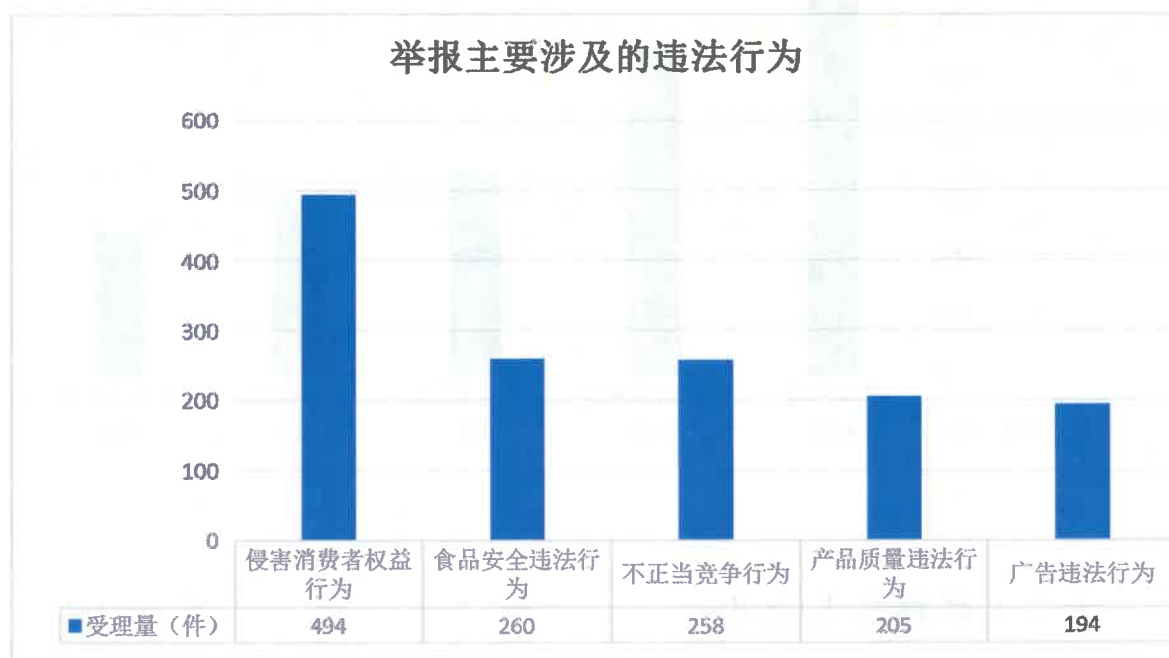


(二) 举报热点情况

10月份，共接收举报1864件，同比减少4.16%，环比减少1.58%。其中，涉及商品类举报1395件，占举报总量的74.84%；服务类举报469件，占举报总量的25.16%。

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（494件）、食品安全违法行为（260件）、不正当竞争行为（258件）、产品质量违法行为（205件）、广告违法行为（194件）等。反映的问题有：1. 商家故意拖延或者无理拒绝消费者维权要求等侵害消费者权益行为；2. 食品标识标签不规范，商家销售的食品存在过期、变质、含有异物等质量问题；3. 商家销售商品过程中涉嫌虚假宣传，利用好评返现方式欺骗、误导消费者等不正当竞争行为；4. 商家生产或销售的商品涉嫌以次充好、失效变质、甲醛超标和不符合国家强制性标准等质量问题；5. 擅自使

用其他权利人注册商标进行引流等侵犯注册商标专用权行为；6. 商家违法发布宣传广告、使用违禁广告词等广告违法行为。

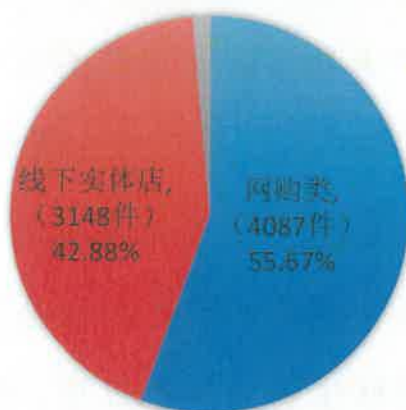


四、网购类消费投诉举报情况分析

10月份共接收投诉举报7342件，其中，消费者网购类消费投诉举报共4087件，占比55.67%；线下实体店消费投诉举报共3148件，占比42.88%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共107件，占比1.46%。

10月份各类消费渠道投诉举报占比情况

电视、电话和邮购类, (107件) 1.46%

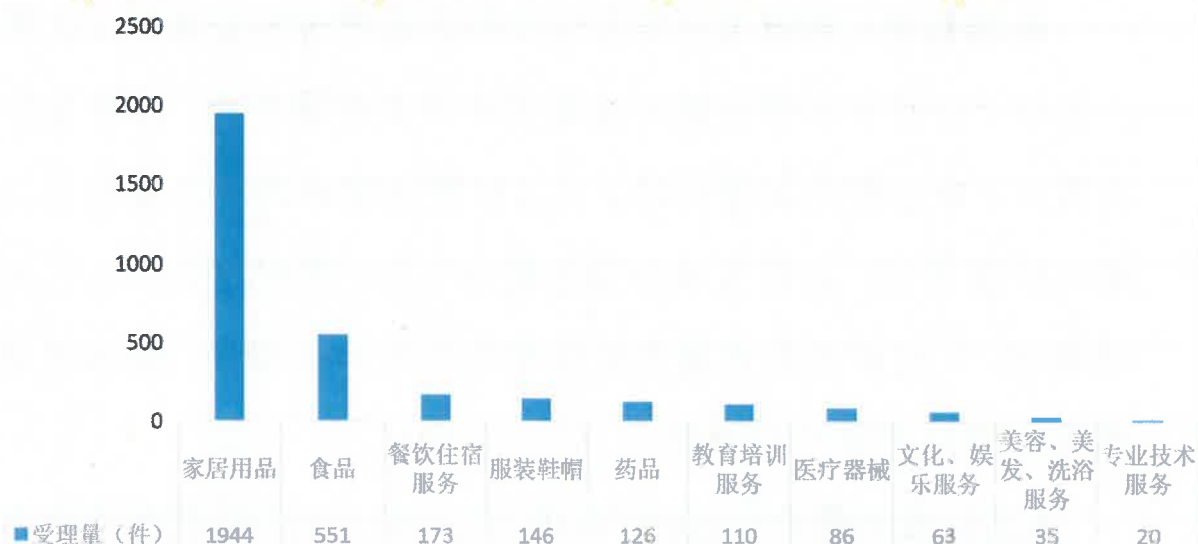


■ 网购类 ■ 线下实体店 ■ 电视、电话和邮购类

网购类消费投诉举报中, 涉及商品类 3462 件, 占比 84.71%, 主要集中在: 家居用品 (1944 件)、食品 (551 件)、服装鞋帽 (146 件)、药品 (126 件)、医疗器械 (86 件) 等商品。

涉及服务类 625 件, 占比 15.29%, 主要集中在: 餐饮和住宿 (173 件)、教育培训 (110 件)、文化娱乐服务 (63 件)、美容美发 (35 件)、专业技术 (20 件) 等服务行业。

10月份网购类消费投诉举报涉及的主要商品、服务类别



五、投诉举报案例

（一）案例简介：2024年10月18日，消费者廖先生来电投诉，反映其当日在安远县某副食店购买了一包“花生巴”，发现该食品生产日期为2024年6月9日，保质期为3个月，已经过期。遂来电要求市场监管部门对商家此行为加强监管。

处理结果：《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第十款规定：禁止生产经营标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂。接诉后，辖区市场监管局工作人员立即对被诉商家进行了现场检查，现场检查中未发现商家在售过期食品，并表示后期会不定期进行排查，确保消费者食品安全。

（二）案例简介：2024年10月6日，消费者龙先生反映在章贡区某手机贴膜店充值了129元，包含两次贴膜服务，使用一次后，商家没有膜无法再提供服务，遂拨打12315热线进行求助，要求商家退款。

处理结果：根据《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。”经章贡区市场监督管理局工作人员调解，商家同意给龙先生退回充值卡内余额。

（三）案例简介：2024年10月31日，12315投诉举报中心接到消费者高先生来电，反映2023年6月其在安远县某洁具店

花费 1598 元购买了一个智能马桶，商家承诺 5 年质保期、上门维修，现马桶出现质量问题，商家不愿履行三包义务，遂来电投诉，请求市场监管部门调解，要求商家上门维修或退货退款。

处理结果：根据《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。”经安远县市场监督管理局工作人员组织双方调解，商家已为消费者全额退款。

赣州市市场监督管理局

2024 年 11 月 28 日

