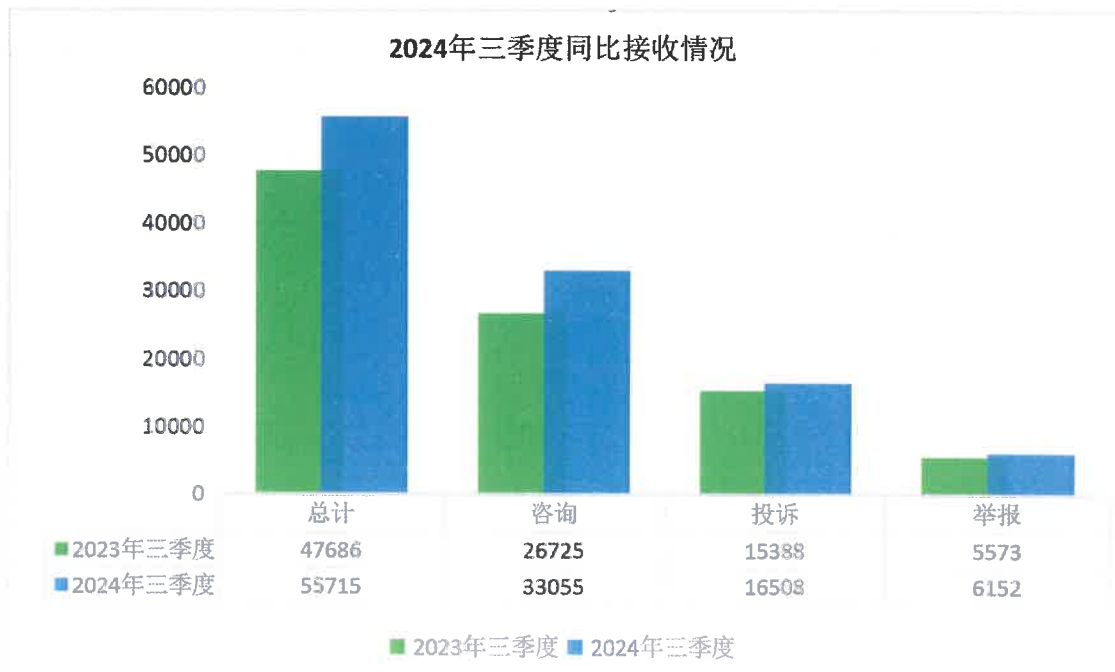


# 赣州市市场监督管理局

## 赣州市市场监督管理局 2024 年第三季度 12315 投诉举报数据分析报告

### 一、总体运行情况

三季度，12315 投诉举报中心共接收消费者各类诉求 55715 件，同比增长 16.84%，环比增长 7.16%。其中，咨询 33055 件、投诉 16508 件、举报 6152 件，为消费者挽回经济损失 209.33 万元。全市投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率、ODR 企业按时和解率均为 100%。接收的诉求件中，通过全国 12315 平台接收 54846 件、12345 政府热线转办 680 件、来信来函 171 件、市局互动平台 18 件。



## 二、三季度投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

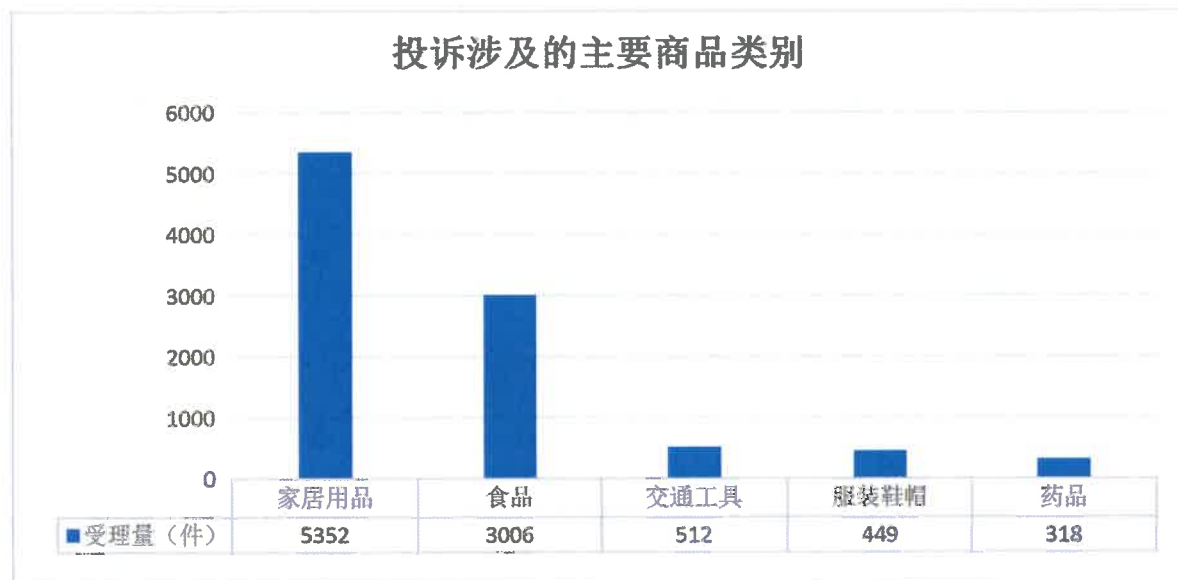
序号	单位名称	接收量	投诉按时 初查率	投诉按时 办结率	举报按时 核查率	ODR企业按 时办结率
1	南康区市场监督管理局	5819	100.00%	100.00%	\	100.00%
2	市市场监管执法稽查局	4214	\	\	100.00%	\
3	章贡区市场监督管理局	4005	100.00%	100.00%	\	100.00%
4	市市场监管局经开区分局	1367	100.00%	100.00%	\	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	970	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	于都县市场监督管理局	674	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	信丰县市场监督管理局	610	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	会昌县市场监督管理局	538	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
9	兴国县市场监督管理局	527	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	赣县区市场监督管理局	453	100.00%	100.00%	\	\
11	宁都县市场监督管理局	444	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
12	安远县市场监督管理局	443	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13	上犹县市场监督管理局	382	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	龙南市市场监督管理局	360	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
15	石城县市场监督管理局	340	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16	大余县市场监督管理局	339	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	寻乌县市场监督管理局	248	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	崇义县市场监督管理局	234	100.00%	100.00%	100.00%	\
19	市市场监管局蓉江新区分局	223	100.00%	100.00%	\	100.00%
20	定南县市场监督管理局	176	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
21	全南县市场监督管理局	117	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

### 三、热点情况分析

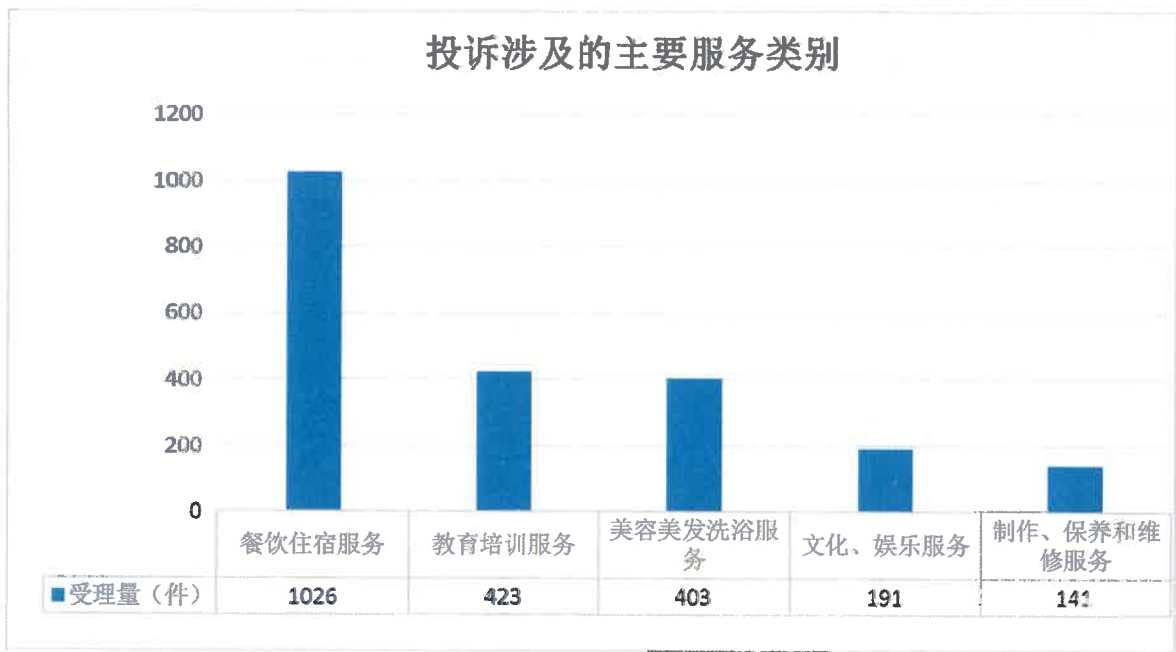
#### (一) 投诉热点情况

三季度，共接收投诉 16508 件，同比增长 7.28%，环比增长 11.67%。

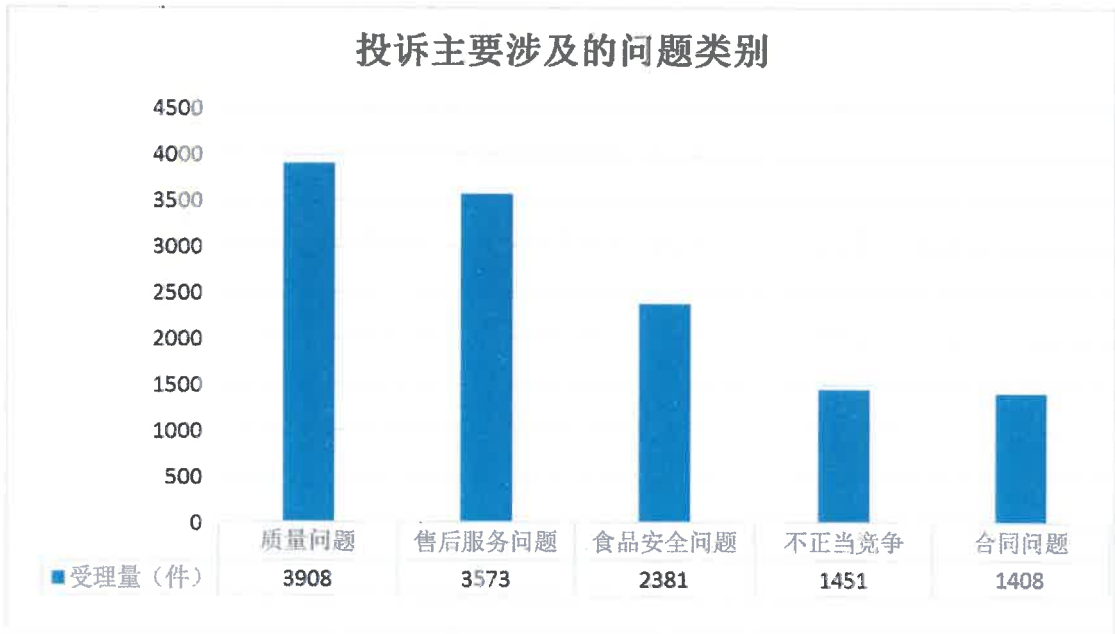
1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 12662 件，占投诉总量的 76.70%，主要集中在：家居用品（5352 件）、食品（3006 件）、交通工具（512 件）、服装鞋帽（449 件）、药品（318 件）等商品。投诉内容主要涉及：1. 购买的家具出现材质不同或颜色、尺寸不符等货不对板情形、木制家具存在破损开裂、甲醛超标、沙发或床垫短期使用塌陷等质量问题、家具经营者不按约定时间发货；2. 购买食品出现发霉变质、过期或含有异物、非法添加食品添加剂、虚标营养成分表等现象；3. 商家销售汽车、摩托车等交通工具后不履行合同约定或汽车出现质量问题时不提供售后服务、商家强制要求消费者购车时同时在该店购买车险、二手车商家在销售车辆时谎报车况；4. 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；5. 商家销售药品过程中存在虚假宣传、商标侵权、从非正规渠道购进药品、销售不合格药品等现象。



涉及服务类投诉 3846 件，占投诉总量的 23.30%，主要集中在：餐饮住宿服务（1026 件）、教育培训服务（423 件）、美容美发洗浴服务（403 件）、文化娱乐服务（191 件）、制作、保养和维修服务（141 件）等行业。反映的问题主要有：1. 餐饮店未明码标价、收取茶位费餐具费、食品存在变质、含有杂质等食品安全问题、酒店不提供承诺服务或提供的房型与宣传不符、提供的服务不符合保障消费者人身、财产安全的要求；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. 部分美容美发洗浴行业经营过程中存在虚假宣传或承诺不兑现、倒闭或经营变更后不提供服务也不退还或拖延退还消费者预付费等问题；4. 从事文体、游乐经营活动的商家通过预收款形式侵害消费者权益和不履行与消费者的约定；5. 商家不履行售后服务、未明示保养修理价格、维修不彻底等问题。



2. 从投诉问题类别来看，反映较多的为：质量问题（3908件）、售后服务问题（3573件）、食品安全问题（2381件）、不正当竞争问题（1451件）、合同问题（1408件）。

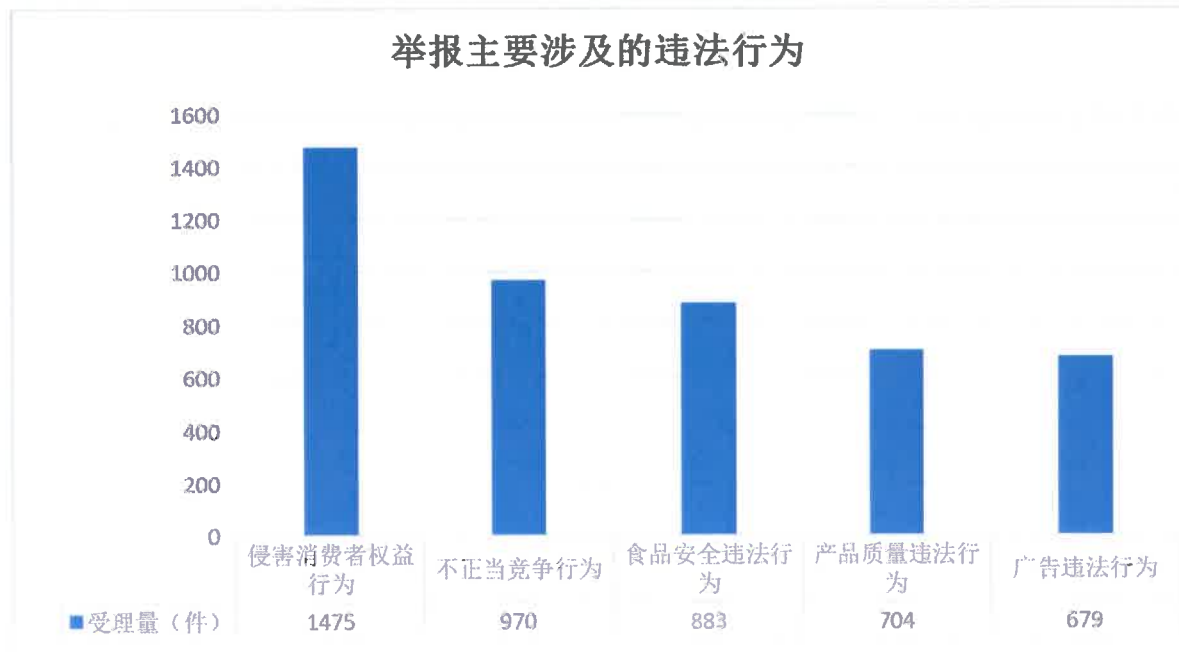


## （二）举报热点情况

三季度，共接收举报 6152 件，同比增长 10.39%，环比增长

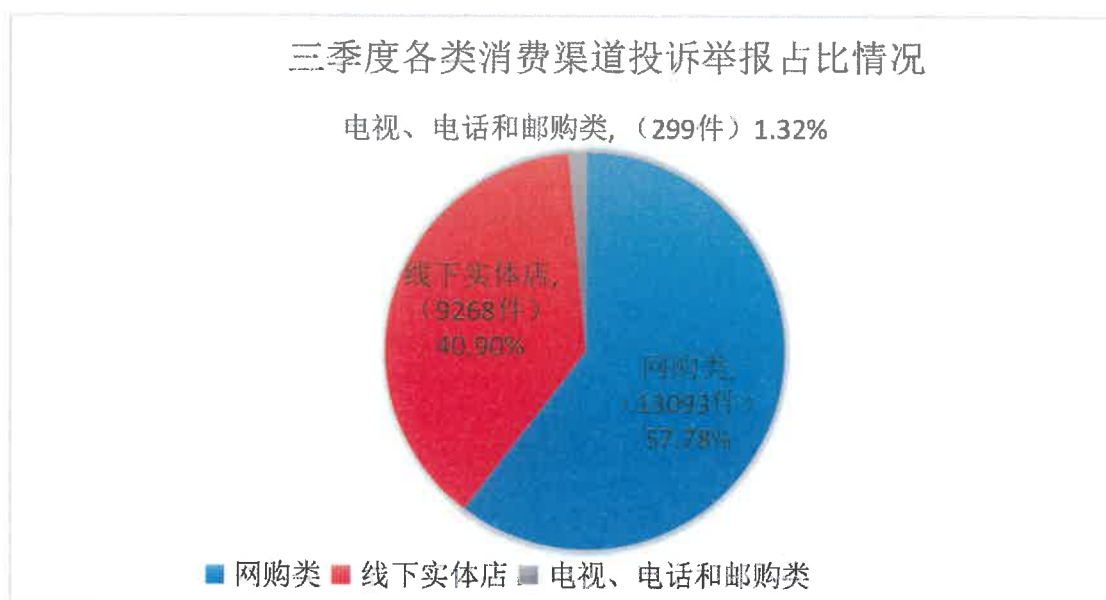
7.68%。其中，涉及商品类举报 4496 件，占举报总量的 73.08%；服务类举报 1656 件，占举报总量的 26.92%。

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（1475 件）、不正当竞争行为（970 件）、食品安全违法行为（883 件）、产品质量违法行为（704 件）、广告违法行为（679 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、经营者以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式侵害消费者权益；2. 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宣传、未经授权销售他人产品等不正当竞争行为；3. 食品标识标签不规范或反映购买的食品、餐物出现变质、混有异物、过期、用餐环境卫生不达标等；4. 生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品，生产、销售的产品无检测合格报告等质量违法行为；5. 商家发布虚假广告、误导性广告、使用绝对化、极限词语等广告违法行为。



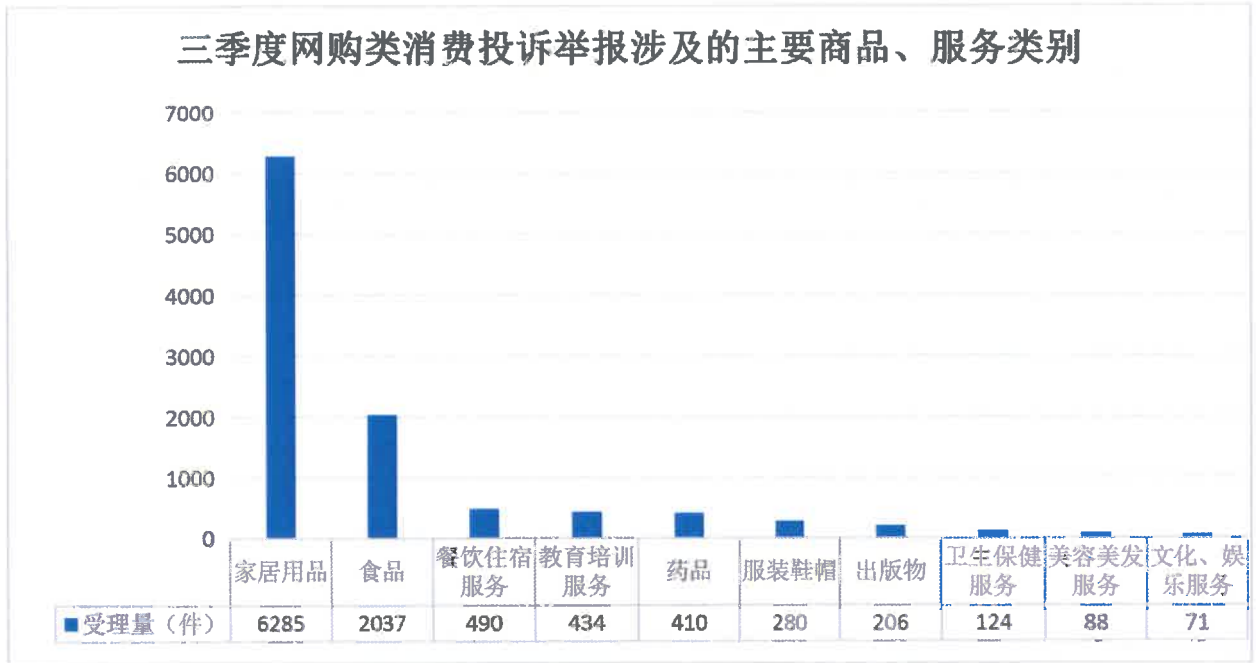
#### 四、网购类消费投诉举报情况分析

三季度共接收投诉举报 22660 件，其中，消费者网购类消费投诉举报共 13093 件，占比 57.78%；线下实体店消费投诉举报共 9268 件，占比 40.90%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共 299 件，占比 1.32%。



网购类消费投诉举报中，涉及商品类 11110 件，占比 84.85%，主要集中在：家居用品（6285 件）、食品（2037 件）、药品（410 件）、服装鞋帽（280 件）、出版物（206 件）等商品。

涉及服务类 1983 件，占比 15.15%，主要集中在：餐饮和住宿（490 件）、教育培训（434 件）、卫生保健（124 件）、美容美发（88 件）、文化娱乐（71 件）等服务行业。



## 五、投诉举报案例

**(一) 案例简介:** 2024年7月13日, 消费者王先生来电反映, 其通过电商平台在会昌县某食品店下单购买了一袋大米, 外包装标明重量为15kg, 但实际称重只有14.75kg。王先生就此计量不足问题向我局投诉, 申请市场监管部门调解, 要求加强日常监管。

**处理结果:** 《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条规定“消费者在购买商品或者接受服务时, 有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件, 有权拒绝经营者的强制交易行为。”该商家的行为侵犯了消费者公平交易权。会昌县市场监督管理局到达现场抽查核实, 未发现计量不足情况, 商家解释称有可能是工厂包装时发生的偶然事件。经会昌县市场监督管理局工作人员调解, 商家现已为消费者更换足称大米, 并另外赠送10斤大米, 消费者表示无异议。



**（二）案例简介：**2024年9月25日，12315投诉举报中心接到消费者刘女士来电，反映其上月底在于都县某二轮车店购买了一辆二轮电动车，质保期内发现车灯存在质量问题，维修后骑行过程中车头出现异响，多次维修无果，遂来电投诉，请求市场监管部门调解，要求商家退货退款。

**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。”后经于都县市场监督管理局工作人员调解，商家全额退款，双方达成一致。

**（三）案例简介：**2024年7月11日，12315投诉举报中心接到消费者曾先生来电，反映其在电商平台买了某奶茶店的团购券，到店核销使用时，第一次未核销成功后商家态度恶劣不愿进行二次核销，后续消费者发现实际已经被核销了一杯饮品，与商家协商无果，请求市场监管部门调解，要求退还已核销部分钱款并加强日常监管。

**处理结果：**《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定“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，兴国县市场监督管理局工作人员组织

双方调解，最终，商家向消费者道歉并完成了后续核销，消费者无异议。

赣州市市场监督管理局  
2024年10月31日

