

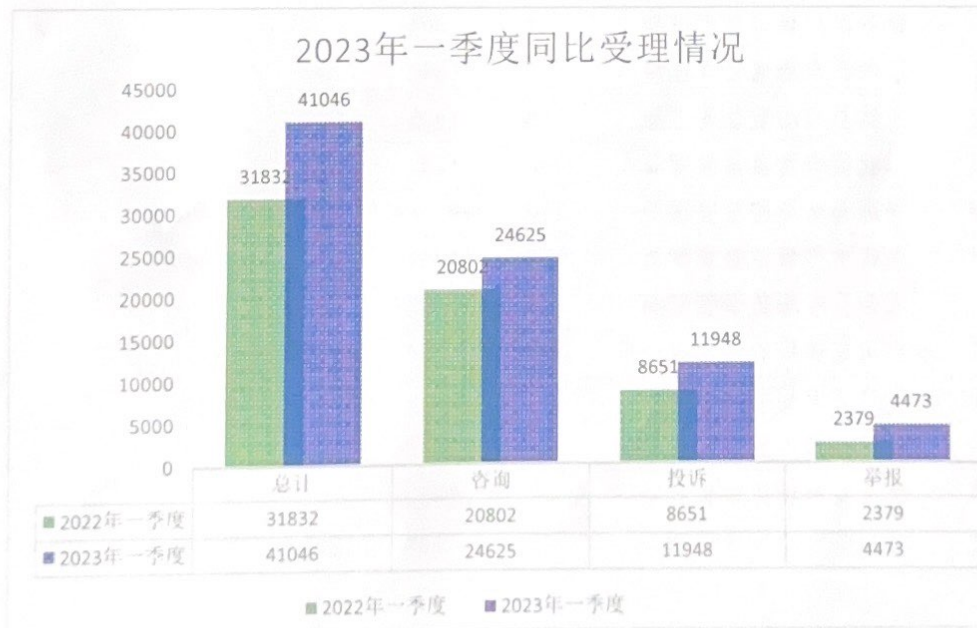
赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局

2023 年一季度 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2023 年一季度，12315 投诉举报中心共接收消费者各类诉求 41046 件，同比增长 28.9%，环比减少 11.2%，为消费者挽回经济损失 268.96 万元。其中，咨询 24625 件，投诉 11948 件，举报 4473 件。全市投诉按时初查率为 99.99%、按时办结率 100%；举报按时核查率为 99.96%、目前按时办结率为 90.1%；ODR 企业按时办结率为 99.07%。接收的诉求件中，通过全国 12315 平台接收 40664 件、12345 政府便民服务热线转办 219 件、来信来函 53 件、市局官网互动平台接收 110 件。



二、一季度投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

投诉、举报多集中在南康区、章贡区、经开区、瑞金市等地。办理工作中，除安远县局、崇义县局、市局执法稽查局出现了逾期办理情况外，其他单位都能在规定时间内按时办理。

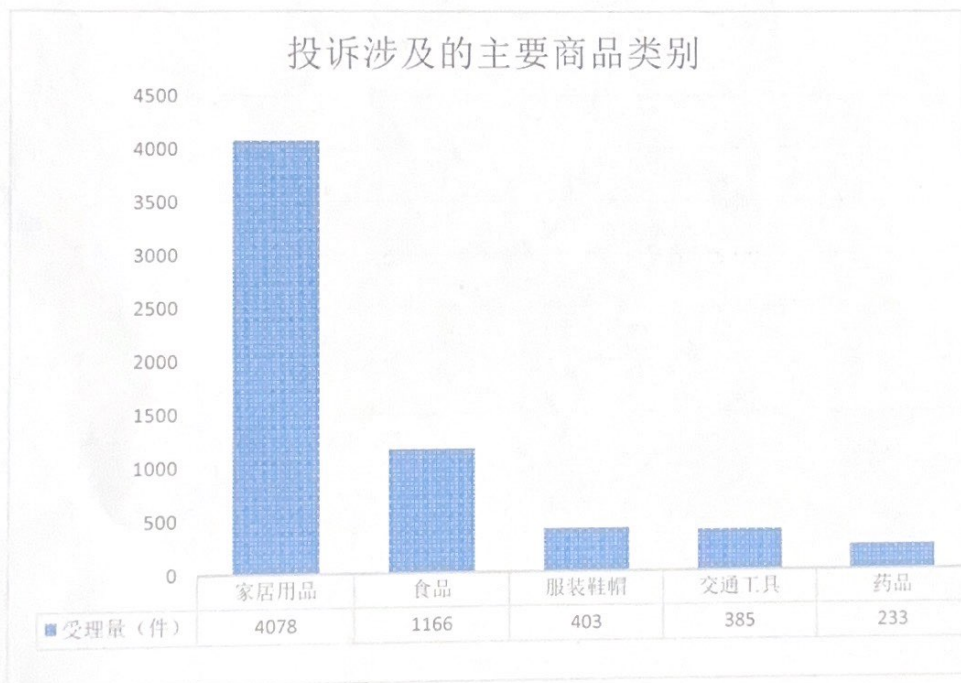
一季度，转 ODR 企业办理共 293 件，除市局经开区分局辖区 ODR 企业未按时办结外，其他辖区 ODR 企业均已按时办结，和解成功率为 70.23%。

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	4234	100%	100%	100%	100%
2	市市场监管执法稽查局	3233	100%	100%	99.97%	\
3	章贡区市场监督管理局	2677	100%	100%	100%	100%
4	市市场监管局经开区分局	1615	100%	100%	100%	98.76%
5	瑞金市市场监督管理局	688	100%	100%	100%	100%
6	于都县市场监督管理局	576	100%	100%	100%	\
7	兴国县市场监督管理局	405	100%	100%	100%	100%
8	会昌县市场监督管理局	348	100%	100%	100%	\
9	信丰县市场监督管理局	341	100%	100%	100%	\
10	赣县区市场监督管理局	322	100%	100%	100%	100%
11	宁都县市场监督管理局	309	100%	100%	100%	\
12	石城县市场监督管理局	295	100%	100%	100%	\
13	上犹县市场监督管理局	246	100%	100%	100%	\
14	安远县市场监督管理局	212	99.39%	100%	100%	100%
15	龙南市市场监督管理局	194	100%	100%	100%	\
16	大余县市场监督管理局	149	100%	100%	100%	\
17	市市场监管局蓉江新区分局	144	100%	100%	100%	\
18	寻乌县市场监督管理局	141	100%	100%	100%	\
19	定南县市场监督管理局	85	100%	100%	100%	\
20	崇义县市场监督管理局	67	100%	100%	92.31%	\
21	全南县市场监督管理局	59	100%	100%	100%	100%

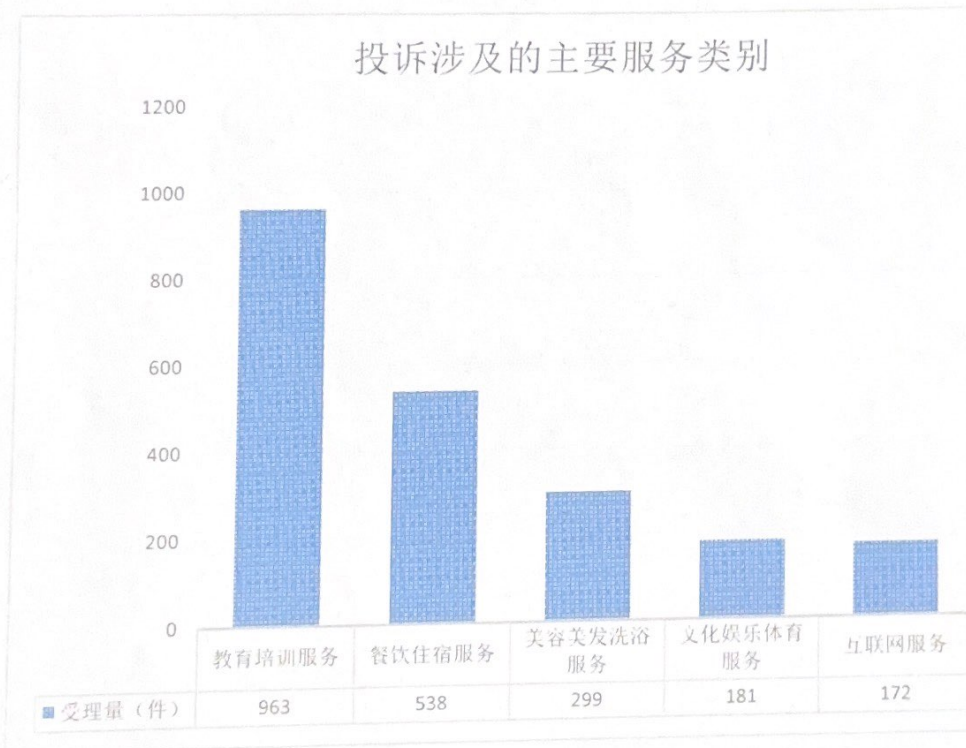
三、投诉热点情况

一季度，共接收消费者投诉 11948 件，同比增长 38.1%，环比减少 23.8%。

(一) 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 8583 件，占投诉总量的 71.8%，主要集中在：家居用品（4078 件）、食品（1166 件）、服装鞋帽（403 件）、交通工具（385 件）、药品（233 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、质量等问题；2. 购买的食物出现发霉、变质或含有异物等情况；3. 购买的服装鞋帽等商品与商家宣传不符或出现质量问题后商家不履行售后服务；4. 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；5. 药店销售的药品价格虚高、网购药品后不按约定时间发货或不按实际购买的药品发货等情况。



涉及服务类投诉 3365 件，占投诉总量的 28.2%，主要集中在：教育培训服务（963 件）、餐饮住宿服务（538 件）、美容美发洗浴服务（299 件）、文化娱乐体育服务（181 件）、互联网服务（172 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或含有异物，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；5. 商品出现问题，商家不履行售后服务或三包义务的问题。



(二) 从投诉问题类别来看,反映较多的为:售后服务问题(3942件)、质量问题(2555件)、合同问题(1226件)、食品安全问题(1008件)、不正当竞争(671件)。

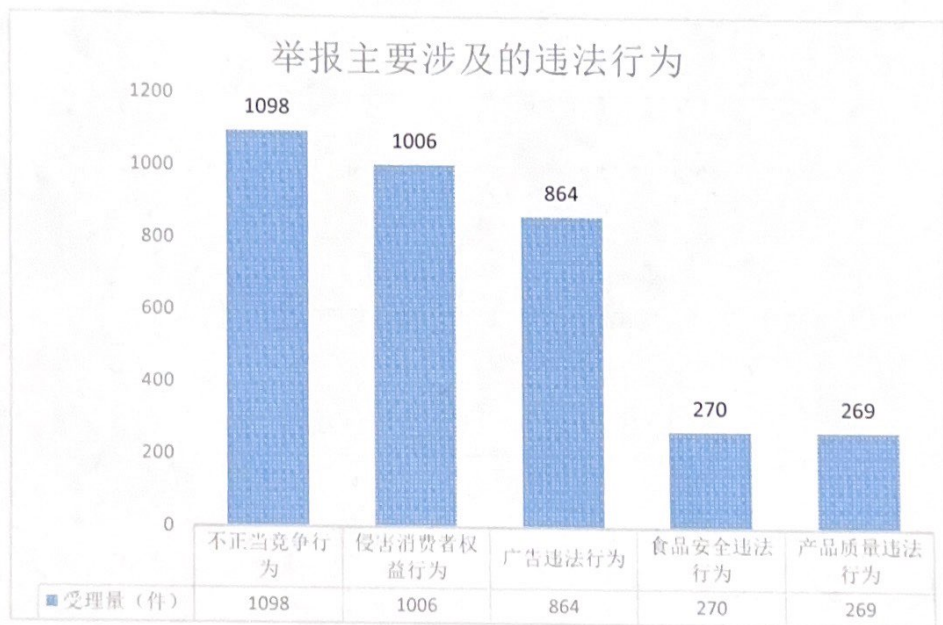


四、举报热点情况

一季度,共接收举报 4473 件,同比增长 88%,环比减少 33.4%。其中,涉及商品类举报 3228 件,占举报总量的 72.2%;服务类举报 1245 件,占举报总量的 27.8%。

从举报内容来看,涉及较多的违法行为有:不正当竞争行为(1098件)、侵害消费者权益行为(1006件)、广告违法行为(864件)、食品安全违法行为(270件)、产品质量违法行为(269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. 商家存在销售违反标识标签规定的食品及商家经营销售腐败变质、霉变生虫、过期等情形的食品。5. 商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好等情形。



五、典型案例

(一) 案例简介：2023年3月9日，消费者王先生通过全国12315平台自行登记进行投诉举报。反映自己在章贡区某电器商行购买了两台品牌空调，共花费4400元，收到货后，发现空调型号与自己订购的型号不符，商家未按照买卖约定提供商品。诉求中要求商家按约定型号重新为其提供空调，同时申请市场监管部门对商家此行为进行查处。

处理结果：赣州市市场监管执法稽查局接到王先生投诉举报后，立即依法对该电器商行进行了现场检查。经调查核实，确认王先生反映的问题属实，该电器商行涉嫌存在侵害消费者权益的行为，遂对当事人予以立案调查。案件调查中进一步了解到，该电器商行未按照约定提供商品，从中获利共计人民币282元。此行为违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条第（十）项的规定，已构成消费欺诈。赣州市市场监管局依法对该商行作出行政处罚，并要求该商行按照与购买人的约定空调型号重新提供给投诉举报人王先生。

家用电器是与民生息息相关的生活用品，商家应根据消费者的需求提供对应的产品，做到诚实守信，市场监管部门通过对浑水摸鱼欺骗消费者的行为的打击，保障了消费者的合法权益。

（二）案例简介：2023年2月7日，我局接到群众举报，反映章贡区某中心经营的“欢乐零食街”在未告知消费者结算方式的情况下，将商品结算价格未精确到分，存在将分直接“四舍五入”，多收取消费者价款现象。

接到举报后，市局执法稽查局执法人员对此事进行了调查核实。经查，被举报方自2022年9月21日正式营业至案发，按照收银系统“四舍五入”方式多收消费者价款行为共计124笔，多收价款共计人民币3.74元。被举报方标价之外加价收取消费者价款的行为，违反了《中华人民共和国价格法》相关规定，我局依法对当事人作出了罚款人民币500元的行政处罚。

当前，少数经营者擅自利用“反向抹零”潜规则“与民争

利”，严重侵犯了消费者的知情权、选择权与公平交易权。“反向抹零”属于“在标价之外加价出售商品或提供服务”的违法违规行为，市场监管部门对此类违法违规经营行为采取“零容忍”态度予以严厉打击。

（三）案例简介：2023年3月14日，章贡区市场监督管理局接到消费者吴先生投诉，反映其在某网络平台花费139元购买了一份“四人套餐”用餐券，当天去用餐时，发现该套餐费用中含有8元餐位费，吴先生认为强行收取餐位费不合理，当即与商家沟通，要求退还收取的8元餐位费，但遭拒绝。无奈下向市场监管部门进行投诉，请求调解处理。

处理结果：章贡区市场监督管理局工作人员接到投诉后，立即赶至餐饮店现场。经核实，投诉人吴先生反映的情况属实。现场中，工作人员对该店负责人进行了法律宣讲，科普餐位费的相关法律知识，并提醒其日常经营中应守法经营，合理收取消费者费用。同时，现场对该餐饮店发放《关于规范餐饮行业收费行为的通告》告知书和下达了《责令改正通知书》，要求其立即整改。经多次检查，该店现已整改完毕。针对投诉人吴先生诉求问题，被投诉商家已意识到自己的错误，致电向吴先生表示歉意，并同意退还8元餐位费。经回访投诉人吴先生，其表示对处理结果满意，并对工作人员表示感谢。

（四）案例简介：2023年2月，12315投诉举报中心接到消费者韩女士来电，反映自己出于提升一下自我的目的，在瑞金某培训机构缴纳了2998元培训费用，参加小视频剪辑培训。售卖课程中，商家宣传是一对一指导教学操作，还称学习提升

后收入可“月入万元”，并承诺半个月未学会可全额退款。但实际参加课程培训后，商家仅提供电子课程，并无真人教学，培训毫无效果。韩女士提出退款要求，商家也不履行承诺，遂进行投诉，请求市场监管部门帮助协调解决。

处理结果：接到投诉后，12315 投诉举报中心立即将该投诉件转派至被投诉方所在地瑞金市市场监督管理局进行核查处理。经查，投诉人韩女士反映的情况属实，商家宣传一对一指导教学操作，但实际参加课程培训后商家仅提供电子课程，并无真人教学，且对提出的问题无法解答。2月26日，瑞金市市场监管局工作人员组织双方当事人进行调解，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条、第五十五条规定，经调解人员耐心细致的工作，被诉方同意与与投诉人签署“退款协议”，并于当天将培训费用人民币2998元整退还给投诉人。经回访，消费者对此办理结果表示非常满意。

赣州市市场监督管理局

2023年4月27日

