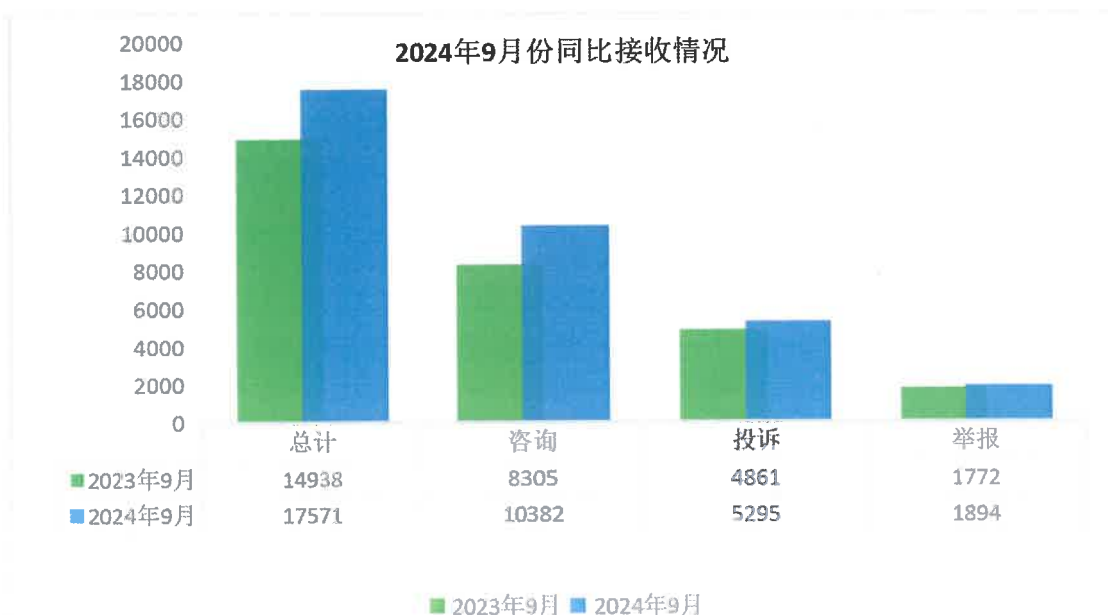


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2024年9月12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

9月,12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求17571件,同比增长17.63%,环比减少4.95%。其中,咨询10382件、投诉5295件、举报1894件,为消费者挽回经济损失114.62万元。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17284件、12345政府热线转办213件、来信来函66件、市局互动平台8件。



二、9月投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

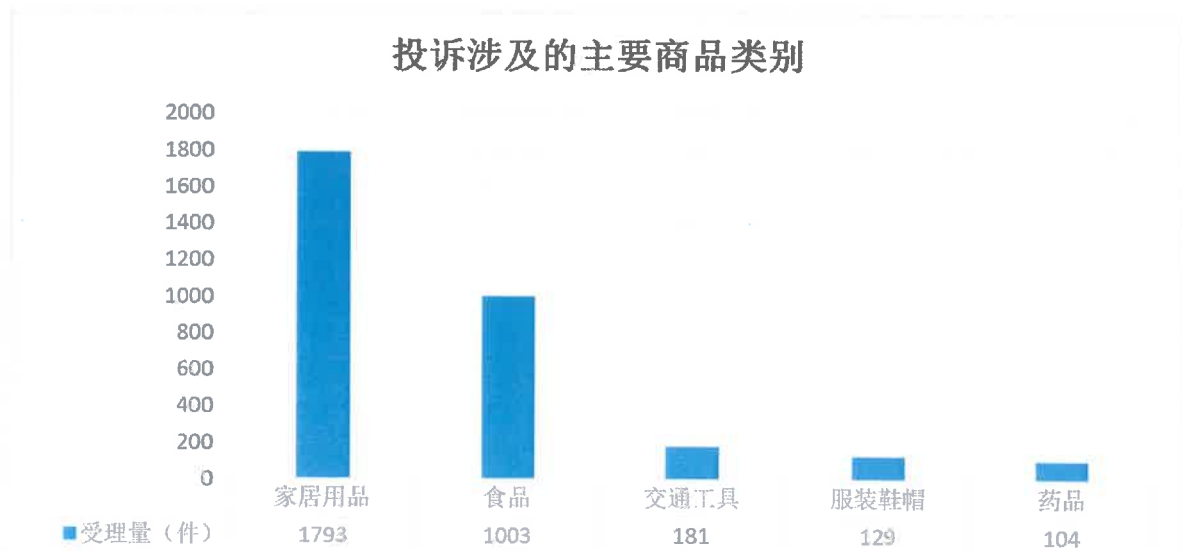
序号	单位名称	接收量	投诉按时 初查率	投诉按时 办结率	举报按时 核查率	ODR企业按 时办结率
1	南康区市场监督管理局	1937	100.00%	100.00%	\	100.00%
2	市市场监管执法稽查局	1286	\	\	100.00%	\
3	章贡区市场监督管理局	1143	100.00%	100.00%	\	100.00%
4	市市场监管局经开区分局	468	100.00%	100.00%	\	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	304	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	安远县市场监督管理局	214	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	于都县市场监督管理局	211	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	信丰县市场监督管理局	186	100.00%	100.00%	100.00%	\
9	会昌县市场监督管理局	180	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	赣县区市场监督管理局	148	100.00%	100.00%	\	\
11	兴国县市场监督管理局	142	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
12	宁都县市场监督管理局	133	100.00%	100.00%	100.00%	\
13	上犹县市场监督管理局	112	100.00%	100.00%	100.00%	\
14	寻乌县市场监督管理局	110	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
15	龙南市市场监督管理局	109	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16	市市场监管局蓉江新区分局	92	100.00%	100.00%	\	\
17	石城县市场监督管理局	90	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	大余县市场监督管理局	86	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
19	崇义县市场监督管理局	83	100.00%	100.00%	100.00%	\
20	定南县市场监督管理局	70	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
21	全南县市场监督管理局	32	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

三、热点情况分析

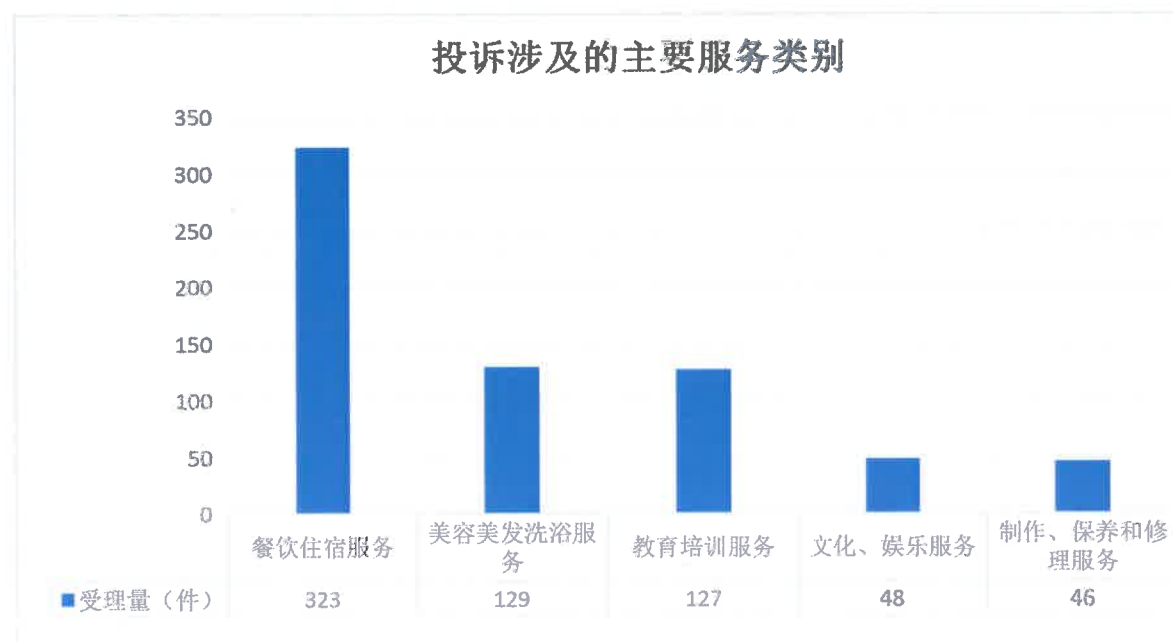
(一) 投诉热点情况

9月,共接收投诉5295件,同比增长8.93%,环比减少4.80%。

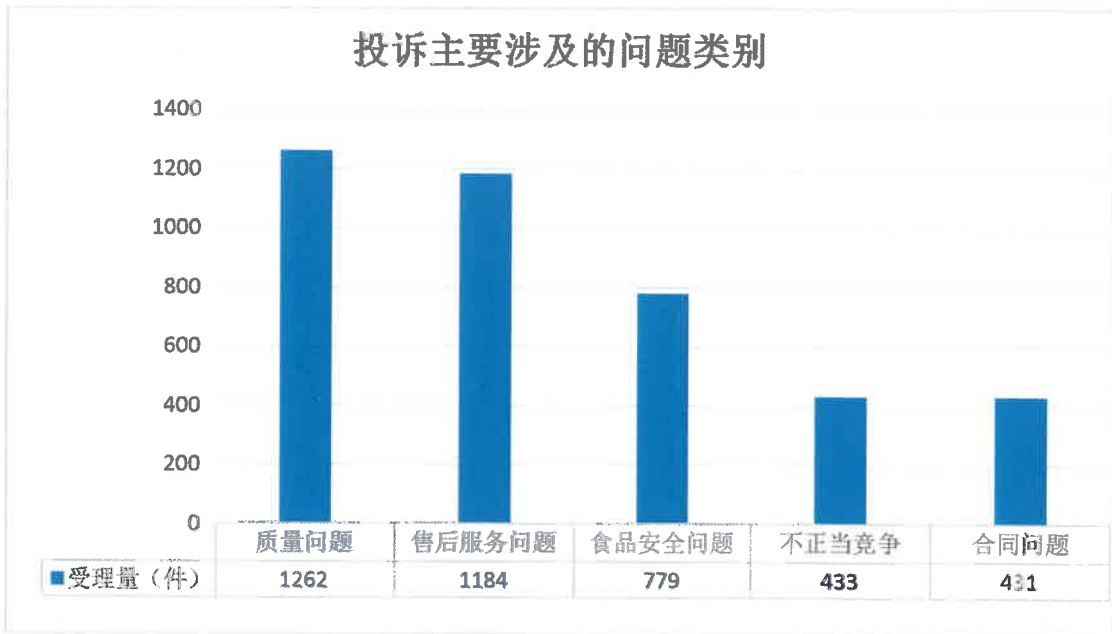
1.从投诉客体类别来看,涉及商品类投诉4099件,占投诉总量的77.41%,主要集中在:家居用品(1793件)、食品(1003件)、交通工具(181件)、服装鞋帽(129件)、药品(104件)等商品。投诉内容主要涉及:1.购买的家具出现货不对板情形、木制家具存在破损开裂、甲醛超标、沙发或床垫短期使用塌陷等质量问题、家具经营者不按约定时间发货;2.购买食品出现发霉变质、过期或含有异物、非法添加食品添加剂、虚标营养成分表等现象;3.商家销售汽车、摩托车等交通工具后不履行合同约定或汽车出现质量问题时不提供售后服务、商家强制要求消费者购车时同时在该店购买车险、二手车商家在销售车辆时谎报车况;4.购买的服装鞋帽等商品存在质量问题商家不履行售后义务;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 1196 件，占投诉总量的 22.59%，主要集中在：餐饮住宿服务（323 件）、美容美发洗浴服务（129 件）、教育培训服务（127 件）、文化娱乐服务（48 件）、制作、保养和修理服务（46 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和不履行与消费者的约定；5. 商家不履行售后、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（1262 件）、售后服务问题（1184 件）、食品安全问题（779 件）、不正当竞争问题（433 件）、合同问题（431 件）。

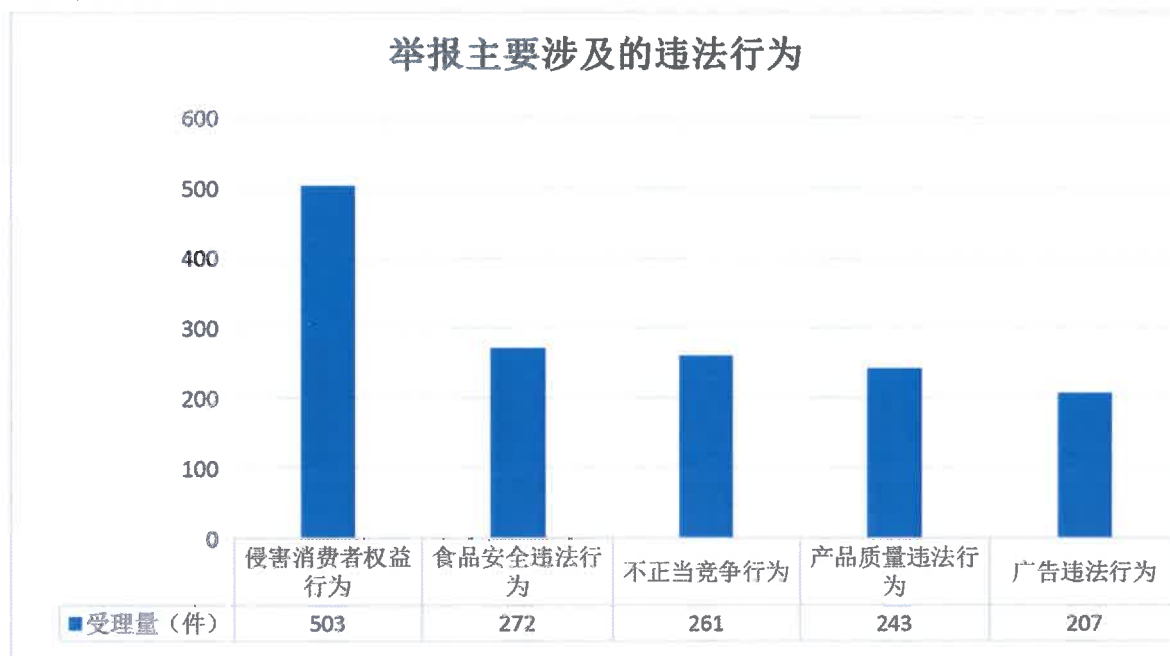


(二) 举报热点情况

9月,共接收举报1894件,同比增长6.88%,环比减少3.37%。其中,涉及商品类举报1446件,占举报总量的76.35%;服务类举报448件,占举报总量的23.65%。

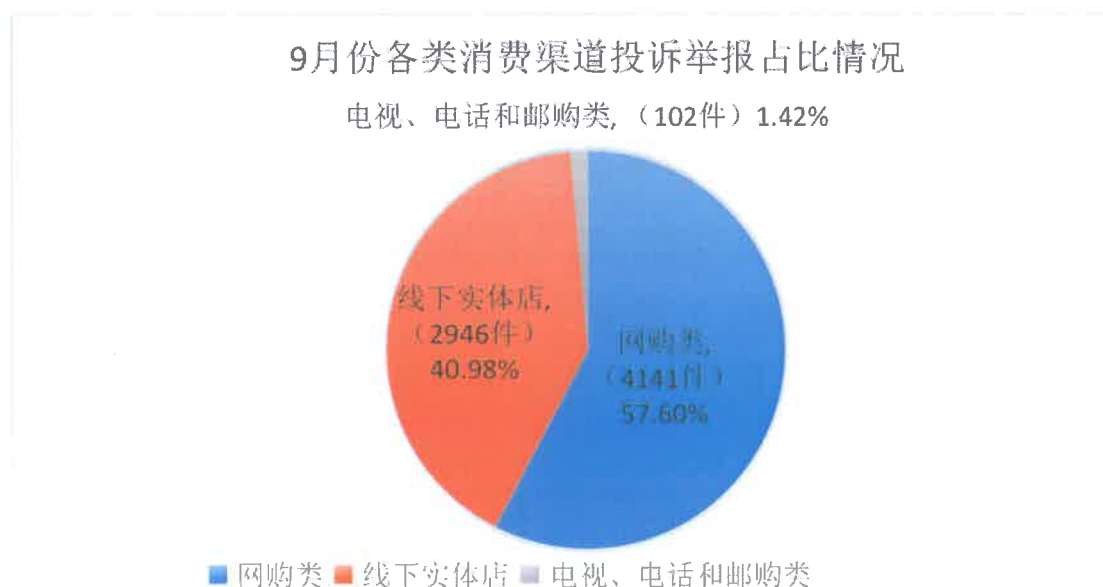
从举报内容来看,涉及较多的违法行为有:侵害消费者权益行为(503件)、食品安全违法行为(272件)、不正当竞争行为(261件)、产品质量违法行为(243件)、广告违法行为(207件)等。反映的问题有:1.商家故意拖延或者无理拒绝消费者维权要求等侵害消费者权益行为;2.商家销售的食物存在过期、变质、含有异物等质量问题;3.经营者对其销售的商品性能、功能、质量等作虚假或者引人误解的宣传等不正当竞争行为;4.商家未经授权销售他人产品等侵权行为;5.商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好、失效变质、甲醛超标和不符合国家强制性标准等质量问题;6.商家发布虚假广告、误导性广告、使用极限

词等广告违法行为。



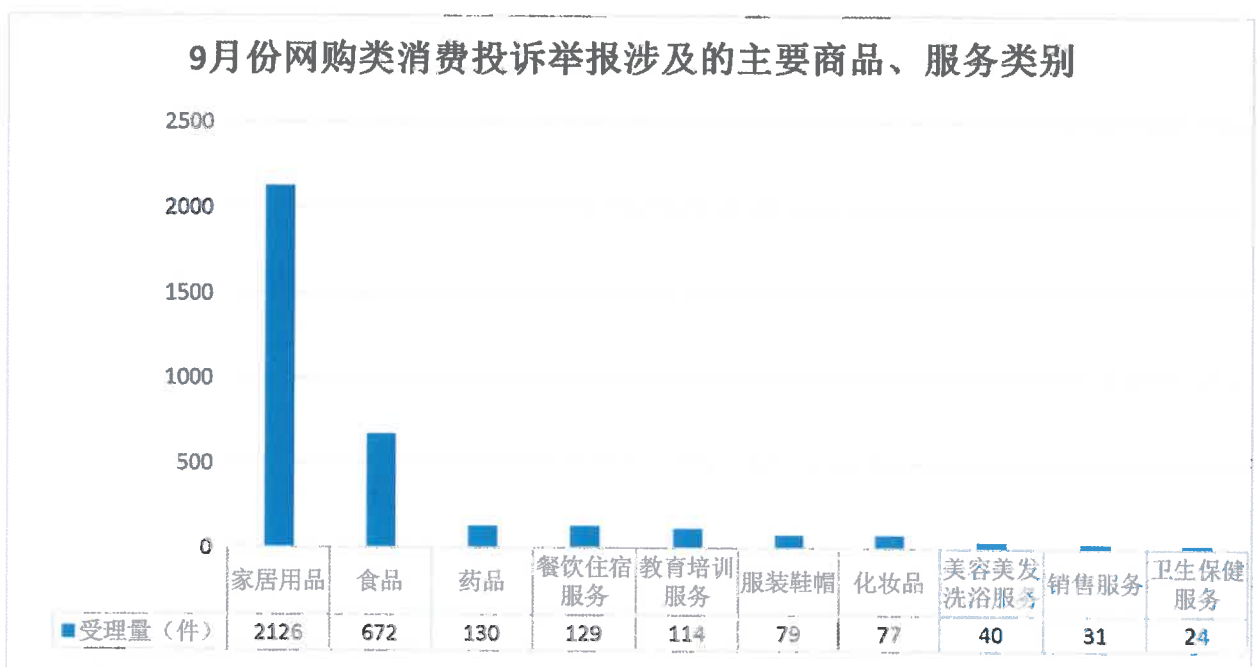
四、网购类消费投诉举报情况分析

9月共接收投诉举报7189件，其中，消费者网购类消费投诉举报共4141件，占比57.60%；线下实体店消费投诉举报共2946件，占比40.98%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共102件，占比1.42%。



网购类消费投诉举报中，涉及商品类 3646 件，占比 88.05%，主要集中在：家居用品（2126 件）、食品（672 件）、药品（130 件）、服装鞋帽（79 件）、化妆品（77 件）等商品。

涉及服务类 495 件，占比 11.95%，主要集中在：餐饮和住宿（129 件）、教育培训（114 件）、美容美发（40 件）、销售服务（31 件）、卫生保健（24 件）等服务行业。



五、投诉举报案例

（一）案例简介：2024 年 9 月 29 日，消费者周先生来电投诉，反映其通过电商平台在章贡区某家具店花费 8200 元下单购买了一套茶台桌凳，商家宣传是实木材质，但送达后周先生发现实际材质为密度板，将商品退回后与商家协商退款无果，遂来电投诉，请求市场监管部门调解处理，要求商家退款。

处理结果：经辖区章贡区市场监督管理局核实，消费者反映情况属实。《中华人民共和国广告法》第二十八条规定“广告以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者的，构成虚假广告。”

《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十五条规定“消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务，其合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿。广告经营者、发布者发布虚假广告的，消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告经营者、发布者不能提供经营者的真实名称、地址和有效联系方式的，应当承担赔偿责任。”章贡区市场监督管理局工作人员就上述法律法规向被诉商家进行了解读，最终，商家同意退款 8200 元。

（二）案例简介：2024 年 9 月 30 日，消费者高女士通过全国 12315 平台微信小程序反映：其通过电商平台在蓉江新区某家具店下单购买了一套实木展示柜，付款后商家一直未发货，后直接调高商品价格，并要求高女士补差价后才愿意发货，高女士认为不合理，请求市场监管部门调解，要求商家发货或退款。

处理结果：《中华人民共和国价格法》第十三条规定“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”。经蓉江新区市场监督管理局工作人员核实，高女士反映情况属实，随即展

开调解工作，经电话联系双方沟通调解，商家同意退款。次月14日，工作人员联系高女士确认，退款已完成。

（三）案例简介：2024年9月28日，12315投诉举报中心接到消费者赖女士来电，反映其7月在章贡区某家具店购买了一台净水器，质保期内滤芯出现质量问题，影响饮用，与商家协商处理未果，遂来电投诉，请求市场监管部门调解，要求商家更换配件或退货退款。

处理结果：《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定“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。”经章贡区市场监督管理局工作人员组织双方调解，商家已为消费者更换滤芯，双方达成一致。

