

赣州市市场监督管理局

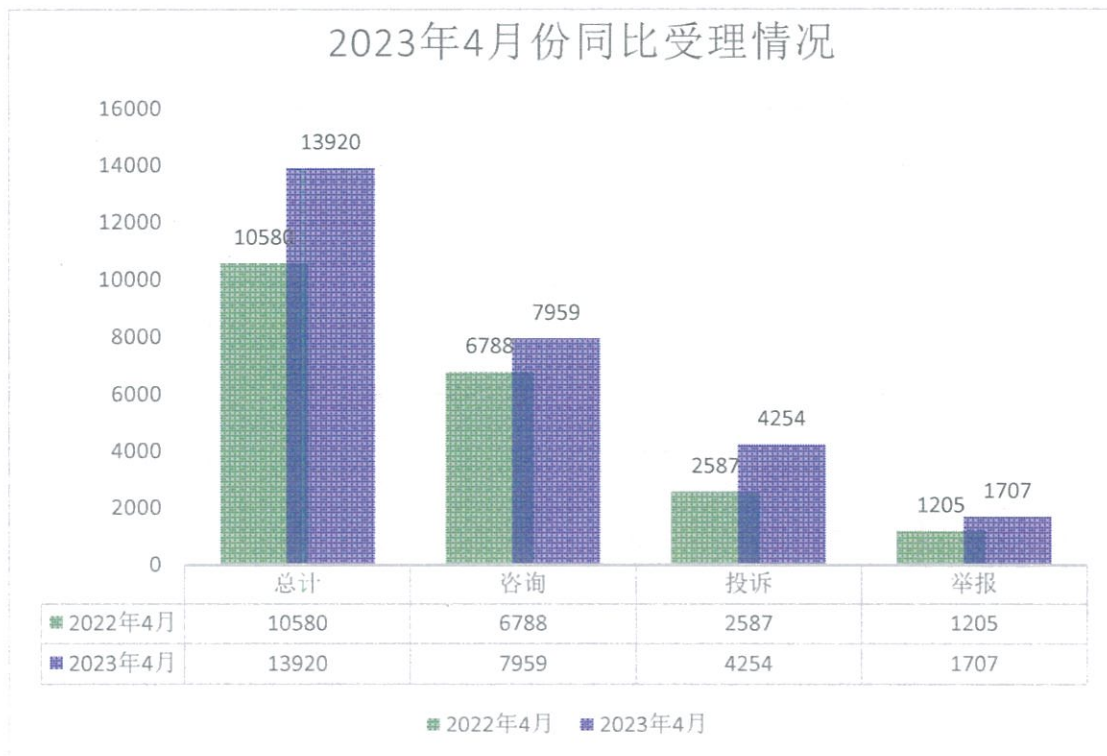
赣州市市场监督管理局

2023年4月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2023年4月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求13920件，同比增长31.57%，环比减少13.38%。其中咨询7959件，投诉4254件，举报1707件。全市投诉按时初查率99.95%、按时办结率100%；举报按时核查率99.88%，ODR企业按时办结率为100%，为消费者挽回经济损失33.17万元。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收13796件、12345政府热线转办56件、来信来函12件、市局官网互动平台56件。

2023年4月份同比受理情况



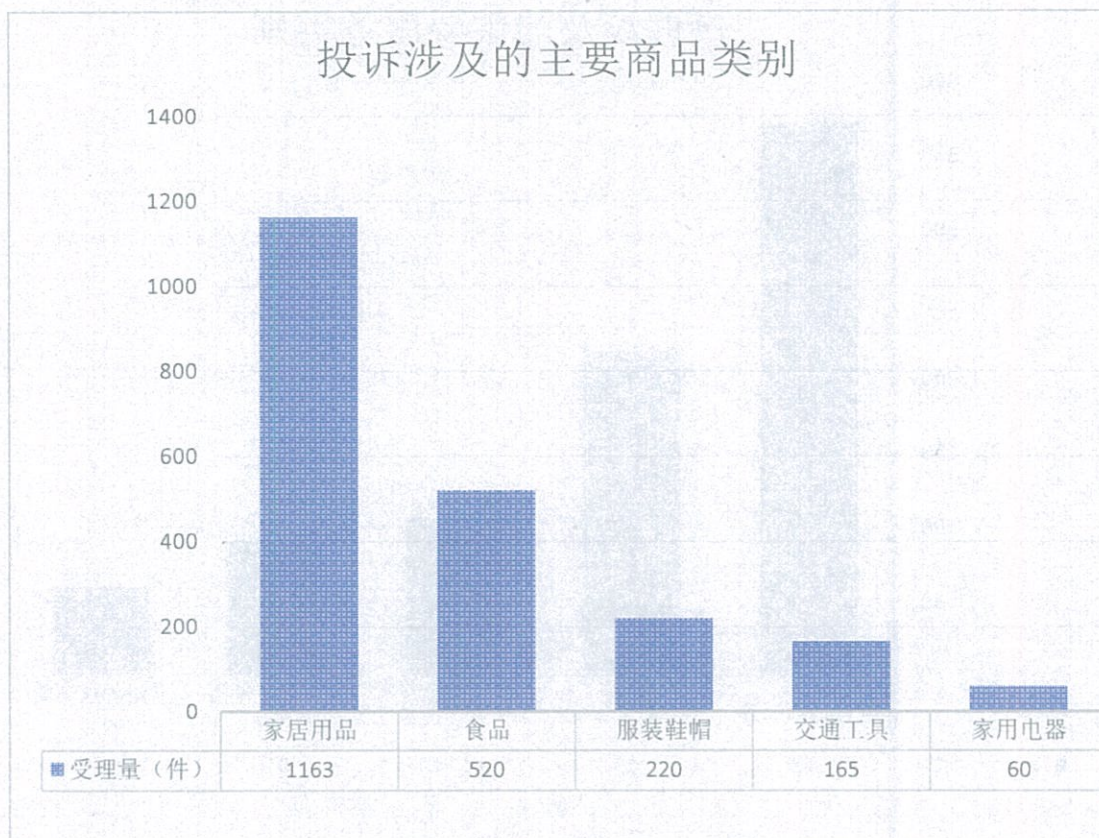
二、4 月份投诉举报各单位办理情况(注：“\”为无办件)

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	章贡区市场监督管理局	703	100.00%	100.00%		100.00%
2	市市场监管局经开区分局	298	100.00%	100.00%		100.00%
3	瑞金市市场监督管理局	179	100.00%	100.00%	100.00%	
4	兴国县市场监督管理局	165	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
5	于都县市场监督管理局	163	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	石城县市场监督管理局	92	100.00%	100.00%	100.00%	
7	宁都县市场监督管理局	90	100.00%	100.00%	100.00%	
8	信丰县市场监督管理局	84	100.00%	100.00%	100.00%	
9	赣县区市场监督管理局	77	100.00%	100.00%		100.00%
10	会昌县市场监督管理局	74	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
11	寻乌县市场监督管理局	65	100.00%	100.00%	100.00%	
12	上犹县市场监督管理局	55	100.00%	100.00%	100.00%	
13	龙南市市场监督管理局	51	100.00%	100.00%	100.00%	
14	崇义县市场监督管理局	41	100.00%	100.00%	100.00%	
15	安远县市场监督管理局	40	100.00%	100.00%	100.00%	
16	大余县市场监督管理局	32	100.00%	100.00%	100.00%	
17	定南县市场监督管理局	31	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	全南县市场监督管理局	21	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
19	南康区市场监督管理局	707	99.84%	100.00%		
20	市市场监管局蓉江新区分局	36	100.00%	100.00%		100.00%
21	市市场监管执法稽查局	776			99.83%	

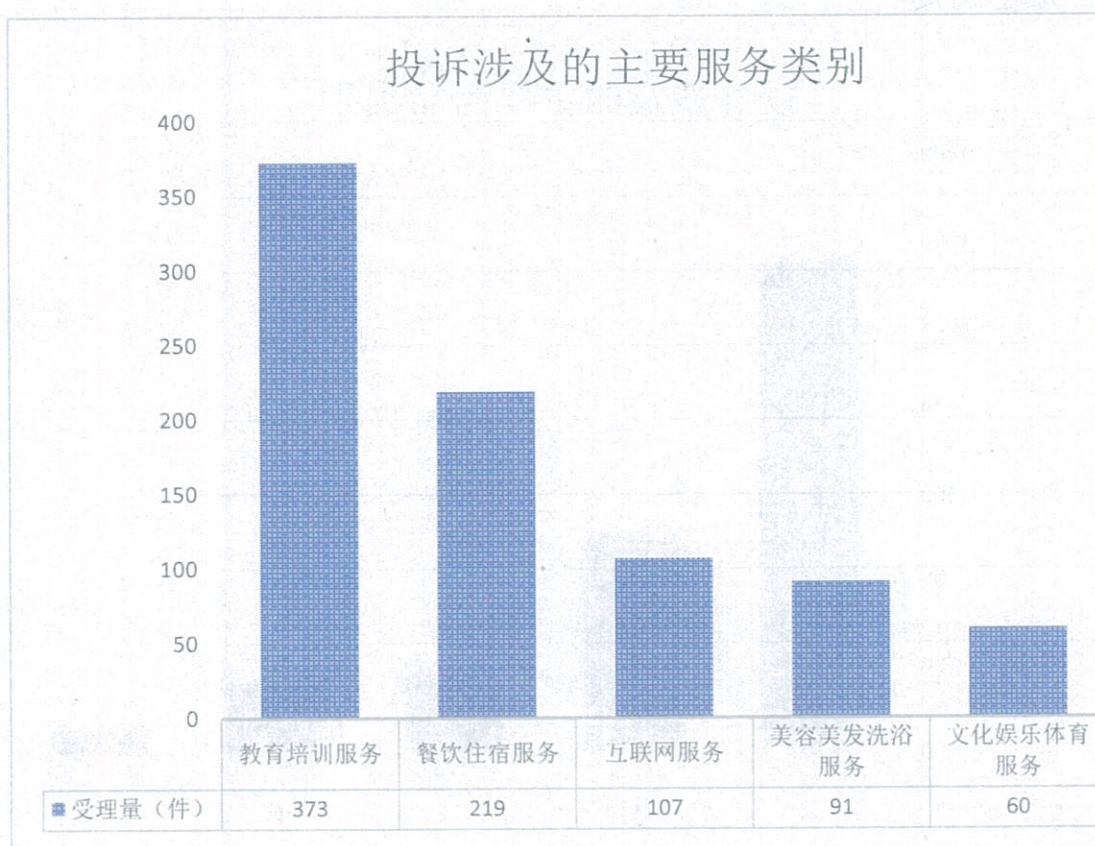
三、投诉件热点情况

2023 年 4 月份，共接收投诉 4254 件，同比增长 64.44%，环比减少 12.68%。

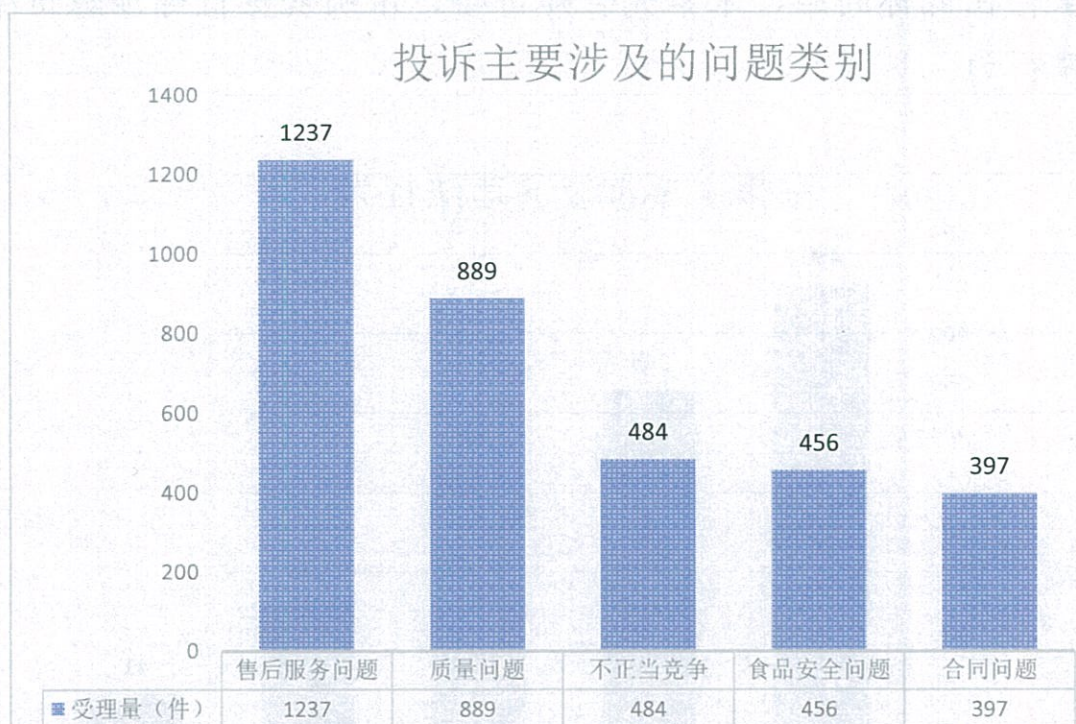
（一）从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 3064 件，占投诉总量的 72.03%，主要集中在：家居用品（1163 件）、食品（520 件）、服装鞋帽（220 件）、交通工具（165 件）、家用电器（60 件）等商品。投诉内容主要涉及：1. 网购家具后商家未按时发货或家具存在破损等问题；2. 购买的食物出现发霉、变质或有异物等情形；3. 购买的服装鞋帽等商品与商家宣传不符或出现质量问题商家不履行售后服务；4. 交通工具使用中出现问题，商家不履行售后服务或三包义务；5. 购买的家用电器存在质量问题。



涉及服务类投诉 1190 件，占投诉总量的 27.97%，主要集中在：教育培训服务（373 件）、餐饮住宿服务（219 件）、互联网服务（107 件）、美容美发洗浴服务（91 件）、文化娱乐体育服务（60 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，吃后出现身体不适等情况；3. 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；4. 美容美发商家存诱导消费、捆绑消费、未履行价格告知义务等问题；5. 商家对消费者设置最低消费门槛或者不按约定提供服务等情形。



（二）从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题（1237件）、质量问题（889件）、不正当竞争（484件）、食品安全问题（456件）、合同问题（397件）。

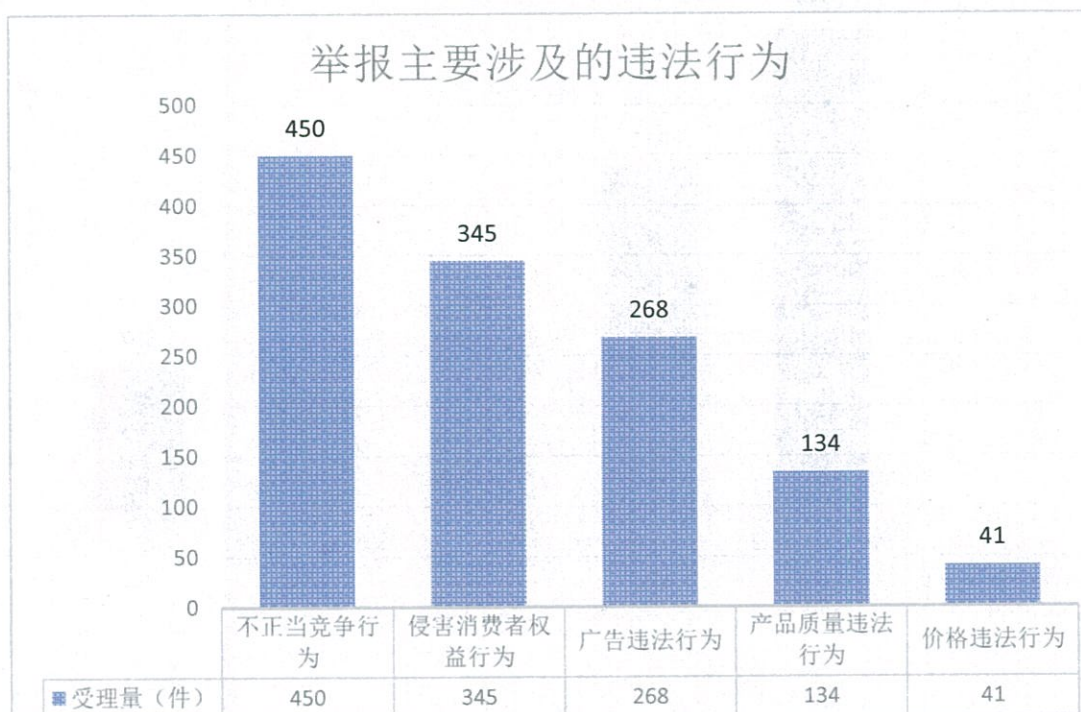


四、举报件热点情况

4月份，共接收举报1707件，同比增长41.66%，环比减少9.59%。其中，涉及商品类举报1221件，占举报总量的71.53%；服务类举报486件，占举报总量的28.47%。

从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：不正当竞争行为（450件）、侵害消费者权益行为（345件）、广告违法行为（268件）、产品质量违法行为（134件）、价格违法行为（41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. 商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好等情形；5. 商家存在低标高结、未事先告知价格、未明码标价等涉嫌价格违法行为。



五、典型案例

（一）面包吃出头发丝，保留证据很重要。

案例简介:2023年4月2日,邹女士通过微信小程序反映:自己在信丰县某蛋糕店购买了面包,吃进嘴里后发现有两根头发丝。邹女士当即拍下面包照片,就此问题找商家协商,要求退回面包款项并给予其赔偿。双方协商中,商家以不能证明照片就是自己店出售的面包为由,拒绝了邹女士退赔要求。无奈

下，消费者邹女士拨通了 12315 热线进行投诉，请求市场监督管理部门调解处理。

处理结果：2023年4月3日，信丰县市场监督管理局对该蛋糕店进行了现场检查。经查，被诉商家证照均齐全，加工和销售场所也符合相关卫生标准，未发现不良生产经营行为。检查现场，信丰县市场监督管理局工作人员电话联系了投诉人邹女士和该蛋糕店老板，组织双方到销售现场进行调解。调解中，工作人员认真查看了邹女士提供的购物小票和面包含异物照片，听取了被诉方对该投诉事件的解释和意见。被诉方当场承认投诉人邹女士提供的图片中面包确实是自己店销售的，并解释可能是因面包加工人员疏忽大意或模具清洗检查不到位所致面包含有头发丝。调解现场，信丰县市场监督管理局工作人员就《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关规定，向蛋糕店人员进行了现场解读，指导蛋糕店要加强对生产和销售环节的质量、卫生、人员管理，防患于未然；并指出，根据相关法律规定，蛋糕店应承担起由于自身管理不善给投诉人带来权益损害的责任。最终，商家同意退款，并给予投诉人购买商品价款十倍的赔偿。双方均对调解结果表示满意。

（二）商家不履行约定义务，消费者有权要求退款。

案例简介：2023年4月12日，12315投诉举报中心接到消费者赖女士来电，反映自己2月23日在龙南市某石材店购买了一个

洗手盆，并与商家达成协议，10天内派人上门安装。现已过近二个月都未安装，也不给予其具体答复。赖女士多次通过微信、电话催促商家，商家都不予理会，严重影响了房屋装修进程。赖女士就此问题向12315热线进行投诉，要求商家给予退款。

处理结果：接到投诉后，龙南市市场监督管理局工作人员立即联系双方当事人开展核实处理。经核实，消费者反映的问题属实，商家存在不履行与消费者约定义务。4月18日，龙南市市场监督管理局组织双方当事人进行调解，最后双方达成一致协议：由商家退还赖女士购买的洗手盆费用2000元，并向投诉人致歉。《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定“经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定”。石村店因不履行约定义务被投诉，暴露出该经营者法律意识薄弱、主观责任意识不强，对经营者该承担的义务也不了解。龙南市市场监督管理局就被诉方存在的一些问题进行了教育引导和整改处理，经营者表示今后不再发生类似现象。

（三）餐饮收费需合理，强制收取不可取。

案例简介：2023年4月8日，12315投诉举报中心接到消费者曾先生来电，反映其在章贡区某餐饮店就餐，商家在未提前告知也未提供免费餐具选项的情况下，强制收取了人均1元的餐具费，结帐时与商家协商未果，该餐饮店执意要收取共计8

元的餐具费用。消费者曾先生就此问题向 12315 热线进行投诉，请求市场监管部门调解处理，要求商家退回多收取的餐具费。

处理结果：经被诉方所属地章贡区市场监督管理局调查核实，投诉人曾先生反映的情况属实。组织双方当事人调解中，被诉商家依然坚持自己观点，认为收取消毒餐具费是合情合理的。章贡区市场监管局工作人员就经营者存在疑惑的情况，现场将《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国价格法》等法律规定的条款，认真细致地给其进行了解读。经过解读，经营者终于明白了强制收取餐具费是不符合法律规定的，存在剥夺消费者知情权和选择权的违法行为。同时也知晓了，自己作为一名餐饮业主，是有义务给来店就餐者提供免费且符合国家卫生标准的餐具。最后，商家答应给消费者曾先生退回多收取的 8 元餐具费用，并向曾先生表达歉意。经章贡区市场监管局“回头看”，该店目前已整改到位，未再发现有乱收费现象。

赣州市市场监督管理局
2023 年 5 月 10 日

