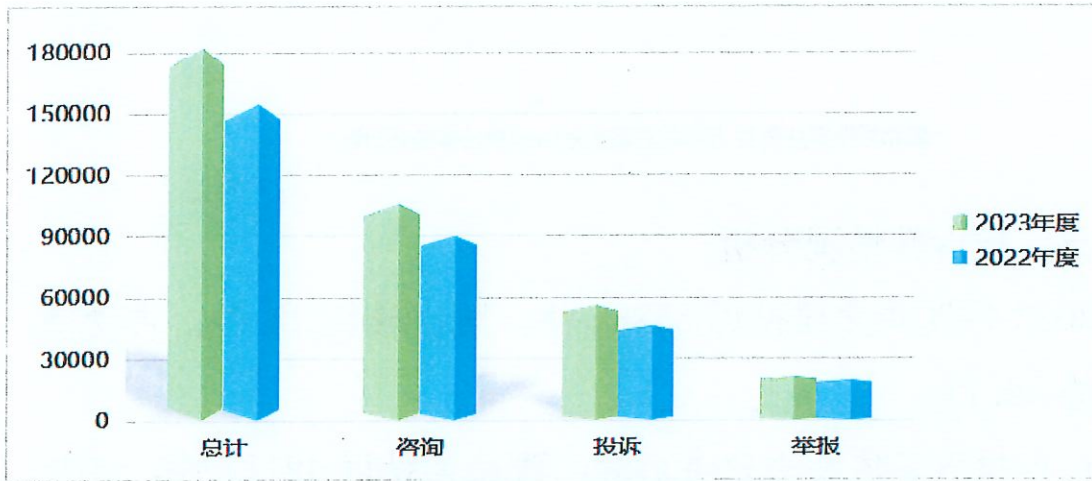


赣州市市场监督管理局

2023 年度 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体情况

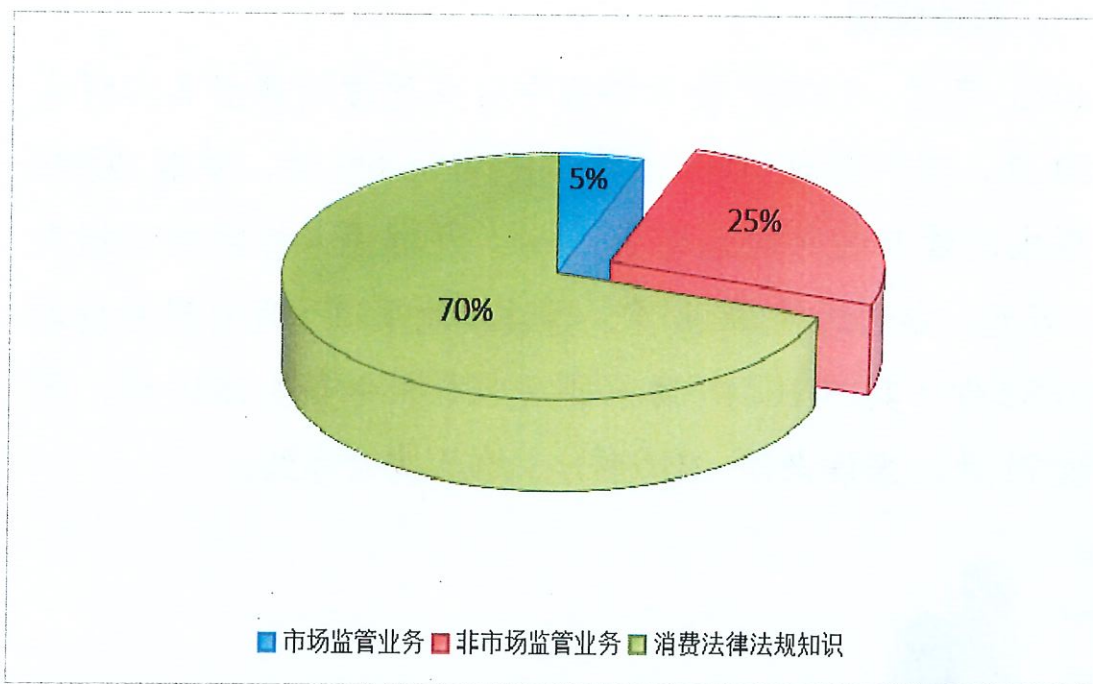
2023 年度，12315 投诉举报中心共受理消费者各类诉求 181920 件，其中咨询 105394 件，投诉 55886 件，举报 20640 件，诉求总量与去年同比增长 18%。为消费者挽回经济损失 788.1 万元，办理诉转案 43 件。通过其他渠道受理消费者投诉举报 1832 件（其中 12345 政务服务便民热线转办 1545 件、网络问政 71 件、来信来函 216 件），均已按时办结。



二、咨询件情况分析

2023 年度共受理群众咨询 105394 件，占受理总量的 57.9%，同比增长 17.4%，所有咨询均已当场解答。其中涉及市场监管业务 5510 件，同比减少 40.2%，占咨询量的 5.2%，咨询的问

题主要是：价格监管、网络交易监管、产品质量、食品安全监管、注册登记等方面内容；涉及非市场监管业务 26615 件，同比减少 24.9%，占咨询量的 13.1%，咨询的问题主要是：快递物流服务、电信服务、房屋装修质量、销售假烟、教育培训等方面的业务；咨询消费法律法规知识 73269 件，同比增长 62.6%，占咨询量的 69.5%，主要咨询网购纠纷维权知识、消费维权基本知识等方面的问题。

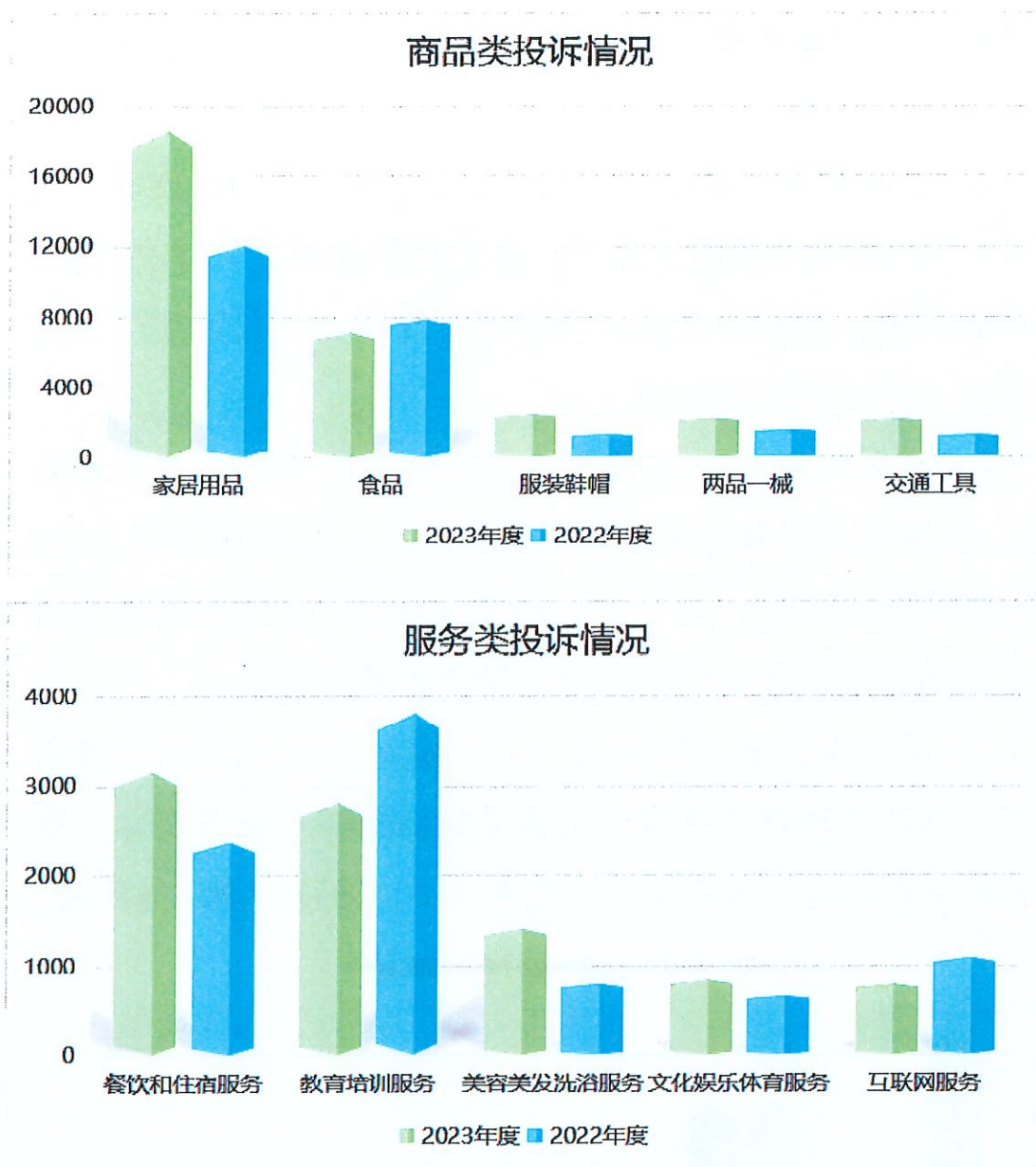


三、投诉件情况分析

2023 年度共受理投诉 55886 件，同比增长 22.8%，占受理总量的 30.7%。

1. 以投诉客体类别分类来看，商品类投诉 42117 件，涉及的商品主要有：家居用品（18507 件）、食品（7060 件）、服装鞋帽（2372 件）、两品一械（2175 件）、交通工具（2154 件）等。服务类投诉 13769 件，涉及服务主要有：餐饮和住宿服务（3147 件）、教育培训服务（2794 件）、美容美发洗浴服

务(1408件)、文化娱乐体育服务(828件)、互联网服务(785件)。



2. 以投诉问题类别来看，反映问题较多的有：

(1) 售后服务(15333件)，占投诉总比27.4%，同比增长61.2%，主要涉及不履行国家规定的三包义务、无故拖延或无理拒绝履行三包义务、不按约定履行送货或安装义务等问题。

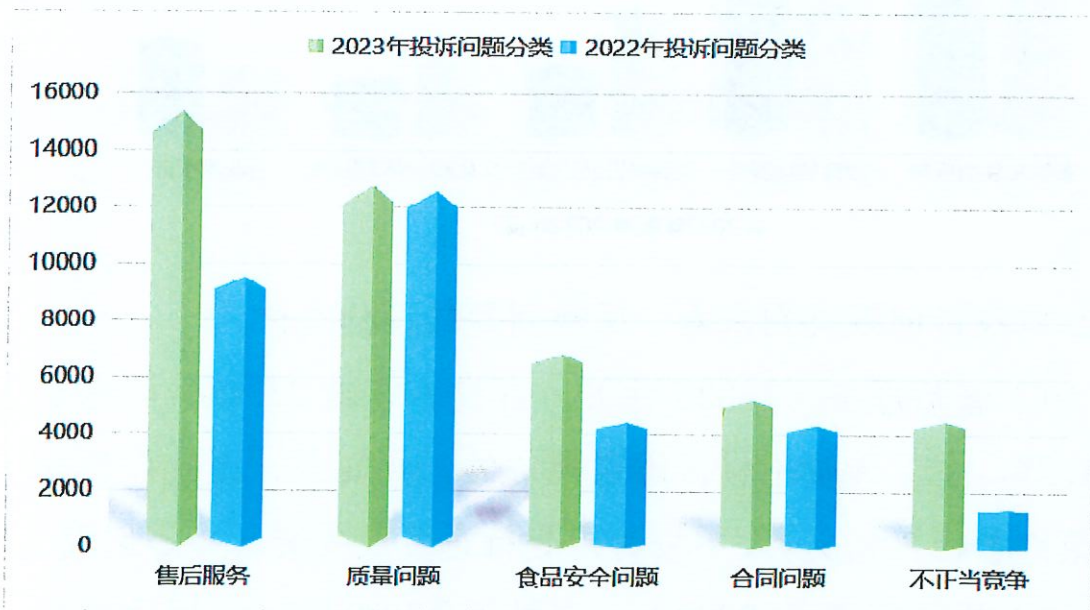
(2) 质量问题(12732)，占投诉总比22.8%，同比增长

1.5%，主要涉及不符合以产品说明和实物样品等方式表明的质量状况、在产品中以假充真或以次充好、销售的产品或者其包装上的标识无产品质量检验合格证明、标签标识不符合规定等问题。

(3) 食品安全问题（6814 件），占投诉总比 12.2%，同比增长 54.2%，反映的问题主要有：餐饮店提供的食物存在变质、含有异物现象；购买的食物出现发霉、变质、过期情形；食品标识标签不符合规定等问题。

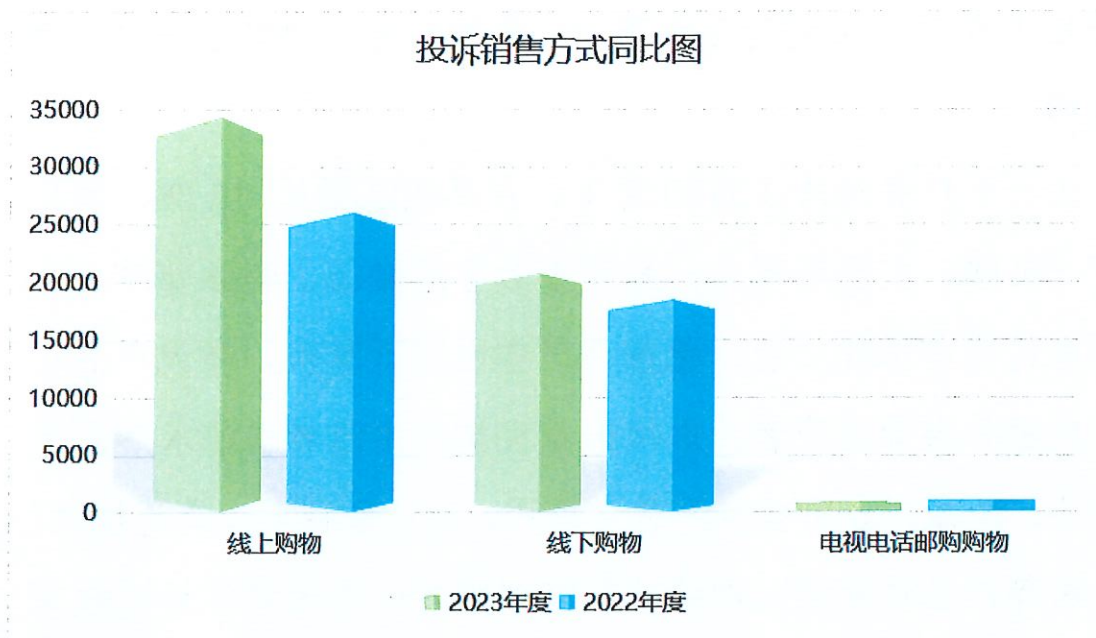
(4) 合同问题（5204 件），占投诉总比 9.3%，同比增长 19.9%，主要涉及经营者拒不履行合同约定、利用预付费（卡）形式侵害消费者权益、定（订）金侵权行为、经营者利用合同格式条款加重消费者责任或排除消费者权利等情形。

(5) 不正当竞争（4488 件），占投诉总比 8%，同比增长 221.7%，反映的问题主要有：对商品或者服务做出与实际内容不相符的虚假宣传、网络不正当竞争（如：好评返现）等问题。



3. 从投诉的销售方式来看，网购消费投诉 34306 件，占投

诉总比 61.4%，同比增长 31.7%；线下实体店消费投诉 20735 件，占投诉总比 37.1%，同比增长 12.6%；电视电话及邮购消费投诉 845 件，占投诉总比 1.5%，同比减少 19.8%。



四、举报件情况分析

2023 年度共接收举报 20640 件，同比增长 9%，占诉求接收总量的 11.4%。案件承办单位对举报件核查后，因违法事实不成立、证据不足或违法行为轻微已整改到位等原因，作出不予立案决定 20074 件，已立案 566 件，仅占举报总量的 2.7%。

从消费者举报的问题来看，违法行为线索主要涉及以下五方面：

（一）侵害消费者权益（4545 件），占举报总量的 22%，同比增长 37.89%。具体行为表现为：经营者对商品或者服务作引人误解的虚假宣传、生产销售有质量问题商品（掺杂掺假、以假充真、以次充好）、故意拖延或者无理拒绝消费者的维权

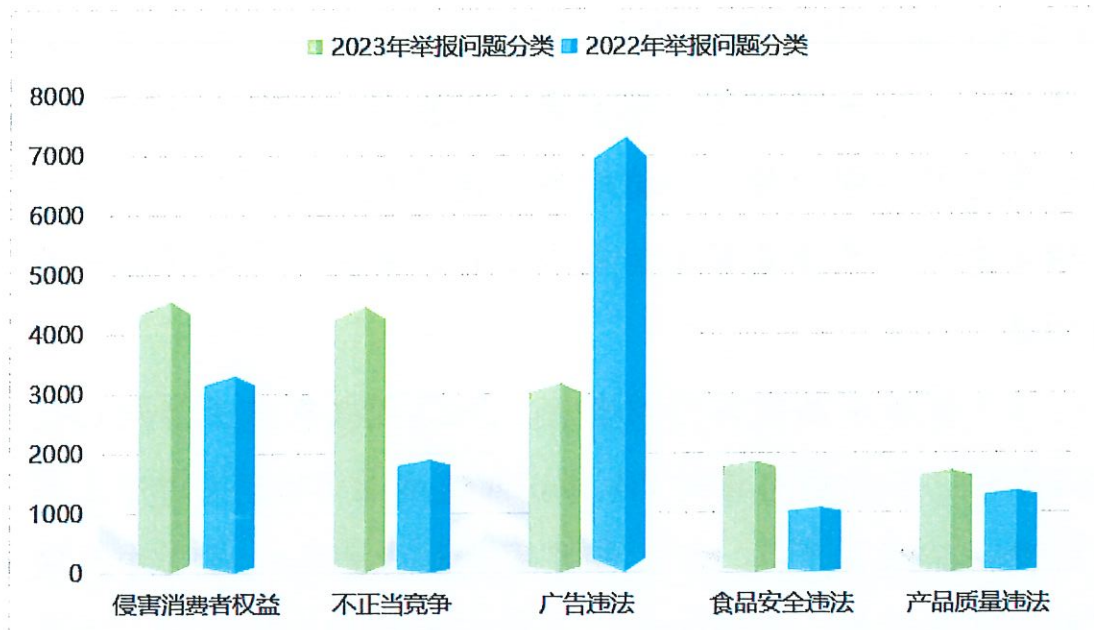
要求、以格式合同等形式侵害消费者权益、欺诈消费者行为等情形。

（二）不正当竞争（4452 件），占举报总量的 21.5%，同比增长 136.7%，主要行为表现为：虚假宣传、网络不正当竞争等情形。

（三）广告违法（3160 件），占举报总量的 13.3%，同比减少 56.6%，主要表现为：经营者对普通食品、特殊营养食品广告宣传具有保健功能；化妆品广告内容不真实，夸大产品功效，欺骗并误导消费者；医疗美容机构利用患者术前术后形象作宣传；药品广告中含有不科学用语，如：最科学、最新技术、特效药等广告违禁词；网络技能培训服务中夸大宣传培训效果等。

（四）食品安全违法（1856 件），占举报总量的 15.3%，同比增长 72.3%，主要行为表现为：食品包装标识标签不符合法律法规要求，经营变质或过期等有问题食品、食品添加剂违规添加等情形。

（五）产品质量违法（1698 件），占举报总量的 8.2%，同比增长 24.7%，主要行为表现为：在产品中掺杂掺假、以假充真、以次充好，或者以不合格产品冒充合格产品；伪造产品产地、伪造或者冒用他人的厂名厂址、伪造或者冒用认识标志等质量标志；在广告中对产品质量作虚假宣传，欺骗和误导消费者的行为；违反产品标识规定等情形。



五、投诉热点和案例简析

(一) 售后服务成为投诉高频问题。2023 年度共接收售后服务类投诉 15333 件，占投诉总比的 27.4%，同比增长 61.2%。在售后服务上，经营者不按约定履行送货或安装义务、不履行国家规定或者与消费者约定的三包义务、不履行七日无理由退换货等是投诉人反映最集中的问题。

案例简介：2023 年 9 月 30 日，消费者徐女士反映自己在开发区万达广场某手机店购买了一部手机，使用一星期不到就多次出现黑屏、卡机等故障，其认为该产品存在质量问题，找商家协商，商家以检测未发现问题为由拒绝处理，遂拨打 12315 热线求助。接到投诉后，市市场监管局开发区分局辖区所执法人员立即进行调查处理，经执法人员调解，该商家已为投诉人徐女士更换新机。

消费维权小知识：《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第十一条 自售出之日起 7 日内，移动电话机主机出现附录

3《移动电话机商品性能故障表》所列性能故障的，消费者可以选择退货、换货或者修理。消费者要求换货时，销售者应当免费为消费者更换同型号同规格的移动电话机。消费者要求退货时，销售者应当负责免费为消费者退货，并按发货票价格一次退清货款。

（二）家居用品投诉持续增长。2023年共接收家居用品投诉18507件，占投诉总量的33.1%，同比增长54%。投诉中主要涉及的商品是家具产品，占家居用品投诉总量的%。投诉中反映的问题以产品质量、货不对板、不履行发货和安装约定、不履行三包义务为多。被诉商家基本上都集中在我市家具产业集中地——南康区，占全市家居用品投诉总量的87.4%，投诉人多为外地消费者，通过网络平台购买。消费维权中，多因投诉人身居异地，调解中难以提供商家侵权证据或担心退货运输被损坏等原因造成维权难，再加之部分不良家具销售商缺乏主体责任意识，出现问题不积极主动解决，甚至不接受行政部门组织的调解，最终以调解失败或终止调解告终。

案例简介：2023年7月30日，12315投诉举报中心接到李先生来电，反映其通过拼多多平台购买了一个茶台，到货后发现多处存在严重破损，向商家提出退货要求遭拒绝。后来经多次与商家沟通，商家提出无理条件，要求李先生承担600元运费才给退货。李先生认为不合理，来电投诉请求市场监管部门帮助解决。经南康区市场监管局辖区分局组织调解，商家同意由自己公司承担退货运费，给投诉人李先生作退货处理。

消费维权小知识：《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。

（三）食品安全问题依然被关注。随着生活水平的提升，广大群众对食品安全的关注度也越来越高。今年共受理食品类投诉 6814 件，占投诉总量的 12.2%，同比增长 54.2%，被投诉对象主要是超市、副食店、餐饮店等，反映问题主要有：食品的标签标识存在瑕疵、就餐过程中食品存在异物、购买到过期食品等问题。

案例简介：2023 年 11 月 25 日，接到消费者叶女士投诉，反映自己在章贡区某大型商超花费 99 元购买了一盒包装好的精品草莓，回家清洗时发现几乎每个草莓都已霉烂。叶女士来电中表述说，自己购买时已认真仔细地查看了，但因属于包装物品，只能查看物品表象，哪知不良商家把霉烂部份都藏在了包装底部，遂进行投诉，要求商家退款。

消费维权小知识：《中华人民共和国食品安全法》第三十四条 禁止生产经营下列食品、食品添加剂、食品相关产品：

（六）腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂。第五十四条 食品经营者应当按照保证食品安全的要求贮存食品，定期检查库存食品，及时清理变质或者超过保质期的食品。《中华人民

《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。

（四）“两品一械”产品投诉增长较快。2023年共接收涉及“两品一械”类产品投诉2175件，同比增长93.4%。反映的问题有：产品质量、商品标识标签不规范、夸大宣传产品效果、违规销售处方药、价格过高等问题。调解工作中核实到，该类问题多因经营者对有关法律规定不知晓和责任意识淡薄，导致销售过程中出现一些违规行为，继而引发消费者投诉。

案例简介：2023年12月，江先生来电反映，其小孩在于都县某药房购买了一瓶卡马西平片（处方药），该药房没有凭医师处方就把药卖给小孩。导致其小孩使用后呕吐，已送去人民医院治疗，现已脱离危险，要求商家赔偿相关费用。经于都县市场监管局调查核实，投诉人反映情况属实。被诉方答应给投诉人江先生赔偿相关费用2000余元。针对违规销售处方药行为，于都县市场监管局已对该药房进行立案调查。

消费维权小知识：《药品流通监督管理办法》第十八条药品零售企业应当按照国家食品药品监督管理局药品分类管理规定的要求，凭处方销售处方药。经营处方药和甲类非处方药的药品零售企业，执业药师或者其他依法经资格认定的药学技术人员不在岗时，应当挂牌告知，并停止销售处方药和甲类非处方药。《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十条 消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。

（五）技能培训服务行业乱象频发。随着直播带货行业的兴起，当前，通过网络形式开展直播培训、视频剪辑培训的服务商家也日益见涨。因市场面广、培训人群多，又加之该行业是属新兴行业，国家层面对培训机构的资质审查、行业监管法制不健全等因素，造成该类消费纠纷时有发生。2023年共接收教育培训服务投诉2794件，反映的问题主要涉及：夸大宣传培训效果、培训师资力量差、合同暗藏不公平格式条款等。

案例简介：2023年5月，消费者江女士来电反映，其通过抖音在赣州市经开区某教育科技有限公司缴纳3980元参加短视频拍摄课程学习，商家宣称是抖音官方导师授课，自己公司是品牌培训机构，并承诺一个月包学会、包赚钱。学习后发现实际情况与之前商家的宣传有很大出入，遂进行投诉，要求退回培训费用。经市市场监管局经开区分局调解，该公司已把江女士所缴费用退回。同时，针对该公司虚假宣传行为已立案查处。

消费维权小知识：《中华人民共和国广告法》第二十八条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。广告有下列情形之一的，为虚假广告：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。商品的性能、功能、产地、用途、质量、规格、成分、价格、生产者、有效期限、销售状况、曾获荣誉等信息，或者服务的内容、提供者、形式、质量、价格、销售状况、曾获荣誉等信息，以及与商品或者服务有关的允诺等信息与实际不符，对购买行为有实质性影响的。

六、2023 年度全市被投诉举报居前企业情况

序号	企业名称	被投诉 举报次 数	所属辖区	反映的主要问题
1	江西好学微客教育科技有限公司	445	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为。
2	江西驴充充充电技术有限公司	347	章贡区	商家收费后未提供完整服务、设置消费门槛。
3	赣州阳明信息技术有限公司	273	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
4	赣州宏友博信息服务有限公司	268	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为。
5	赣州春田生物科技有限公司	264	章贡区	涉嫌擅自使用其他权利人名下的商标作为产品标题引流。
6	赣州市微燃教育咨询有限公司	224	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
7	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	207	会昌县	涉嫌广告违法行为和违规销售处方药、不履行售后服务等问题。
8	赣州市海枫科技有限公司	206	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权行为。
9	江西众诚大药房零售连锁有限公司	195	兴国县	涉嫌广告违法行为和违规销售处方药、不履行售后服务等问题。
10	赣州丰之浩文化传媒有限公司	188	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为。
11	赣州微洛网络科技有限公司	188	经开区	提供教育培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为；
12	赣州西朗生物科技有限公司	187	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传和商标侵权问题。
13	江西贤德家家具有限有限公司	180	南康区	销售的家具产品存在质量问题、不履行三包或售后服务。
14	赣州沐天健身俱乐部有限公司	174	信丰县	商家收取会员卡会费后关门跑路
15	赣州学家文化传媒有限公司	170	经开区	教育培训类商家虚假宣传诱导消费
16	赣州崇山生物科技有限公司	160	章贡区	涉嫌擅自使用其他权利人名下的商标作为产品标题引流。
17	赣州市微语网络科技有限公司	159	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为。

18	瑞金市突进网络服务有限责任公司	145	瑞金市	商家收款后既不履行发货约定也不退款。
19	赣州恒明家居用品有限公司	138	章贡区	家具产品质量问题、不履行三包义务、售后服务
20	赣州大都荣生物科技有限公司	132	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权等行为。

七、2023 年度全市“两品一械”、食品、特种设备投诉举报情况

(一) 两品一械类投诉举报量居前企业情况

序号	企业名称	被投诉 举报次数	所属辖区	反映的主要问题
1	赣州春田生物科技有限公司	254	章贡区	涉嫌擅自使用其他权利人名下的商标作为产品标题引流。
2	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	195	会昌县	涉嫌广告违法行为和违规销售处方药、不履行售后服务等问题。
3	赣州市海枫科技有限公司	192	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权行为。
4	江西众诚大药房零售连锁有限公司	171	兴国县	涉嫌广告违法行为和违规销售处方药、不履行售后服务等问题。
5	赣州西朗生物科技有限公司	151	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传和商标侵权问题。
6	赣州大都荣生物科技有限公司	129	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权等行为。
7	赣州崇山生物科技有限公司	127	章贡区	涉嫌擅自使用其他权利人名下的商标作为产品标题引流。
8	赣州皓艺商贸有限公司	125	章贡区	两品一械类商品虚假宣传、商标侵权。
9	赣州启纯医疗器械有限公司	90	章贡区	销售的两品一械类商品涉嫌商标侵权。
10	赣州鲁东生物科技有限公司	88	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌商标侵权。

(二) 食品投诉举报量居前企业情况

序号	企业名称	被投诉 举报次数	所属 辖区	反映的主要问题
----	------	-------------	----------	---------

1	江西五丰食品有限公司	32	会昌县	食品内外包装生产日期不一致、售卖临期产品
2	江西省辰阳食品有限公司	27	石城县	包装食品变质或含有异物
3	赣州康瑞农产品有限公司	25	经开区	食品变质或含有异物、营养成分表不真实
4	赣州贵公子健康食品有限公司	23	兴国县	食品中涉嫌非法添加药物
5	赣州宏望食品有限公司	23	崇义县	包装食品发霉变质或含有异物、分量不足

(三) 特种设备投诉举报量居前企业情况

序号	企业名称	被投诉 举报次数	所属辖区	反映的主要问题
1	江西继开升降机械有限公司	7	于都县	质量问题、不履行售后服务


 赣州市市场监督管理局
 2024年1月23日