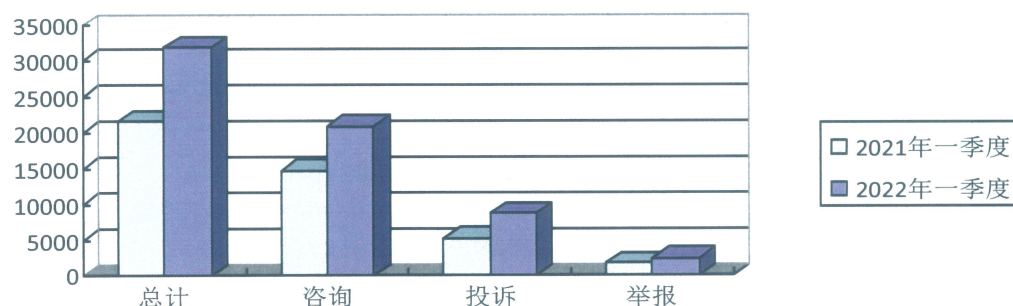


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2022 年第一季度 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体情况

2022 年一季度，12315 投诉举报中心共接收消费者各类诉求 31832 件，与 2021 年同期相比增长 47.8%，其中咨询 20802 件、投诉 8651 件、举报 2379 件，其中通过全国 12315 平台接收消费诉求 31685 件，通过其他途径受理消费者投诉举报 147 件（12345 政府服务热线转办单 108 件、来信来函 36 件、问政平台 3 件）。截至目前，已办结 30797 件，办结率 96.7%，为消费者挽回经济损失 232.48 万元。



二、咨询件情况分析

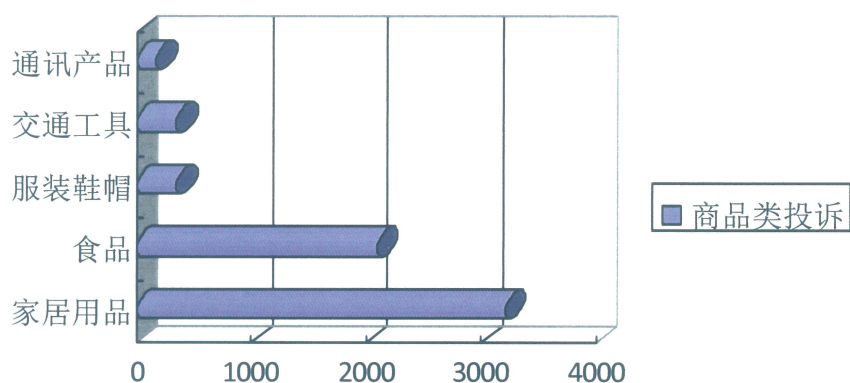
2022 年一季度共受理咨询 20802 件，同比增长 42%。其中涉及市场监管业务 2690 件，主要咨询的问题是：网络交易监管、投诉举报案件进展情况、登记注册、食品监管等方面内容；涉及非市场监管业务 8665 件，咨询的问题主要是：快递、货运、教育培训、房屋销售、假烟等方面；涉及消费维权知识 9447 件，主要咨询网购纠纷如何维权、消费维权基本知识等。

三、投诉情况及热点简析

（一）基本情况

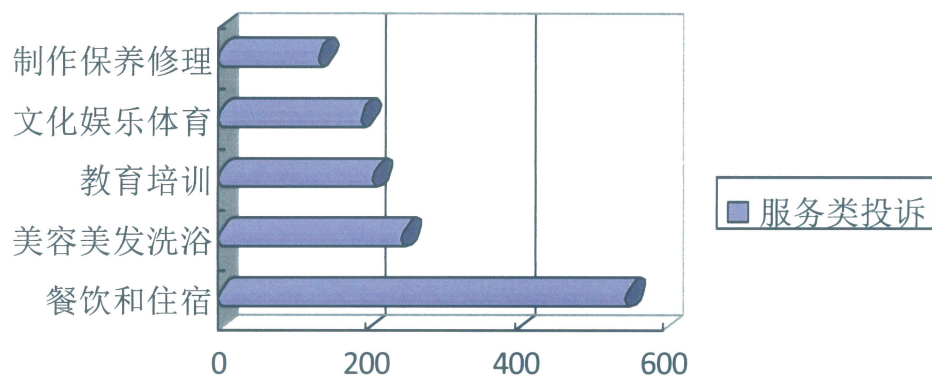
2022 年一季度共受理投诉 8651 件，与 2021 年同期相比增长 67.7%。

1. 从客体类别来看，涉及商品类投诉共 6655 件，主要是：家居用品 3205 件、食品 2087 件、服装鞋帽 342 件、交通工具 339 件、通讯产品 164 件。

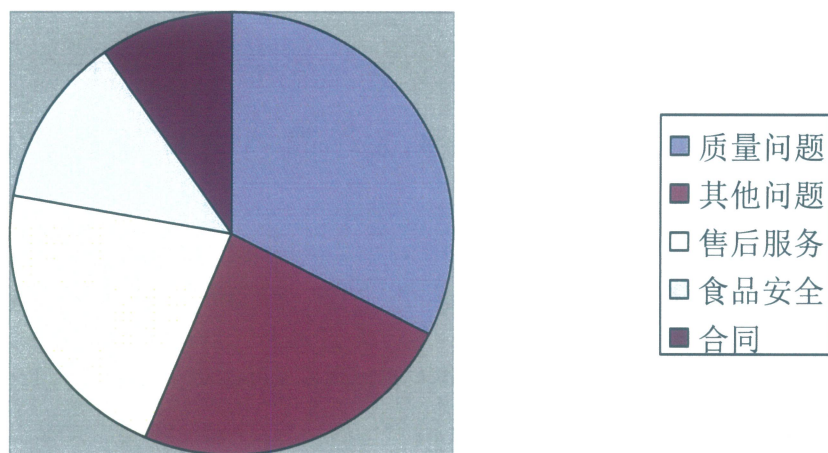


涉及服务类投诉 1996 件，主要为：餐饮和住宿服务 549 件、美容美发洗浴服务 248 件、教育培训服务 208 件、文化娱

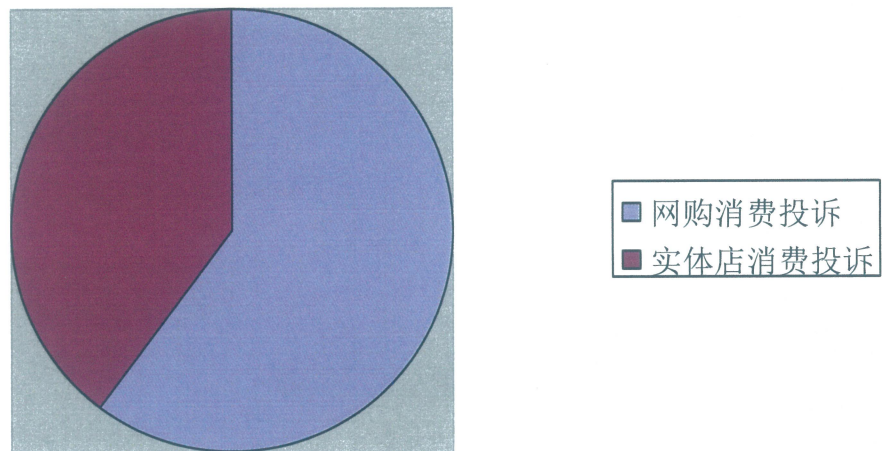
乐体育服务 192 件、制作保养和修理服务 135 件等。



2. 从问题类别来看，反映的问题主要有：质量问题 2470 件、其他问题 1789 件、售后服务 1680 件、食品安全 893 件、合同问题 743 件。



3. 从销售方式来看，涉及网购消费投诉 5030 件，占投诉总比的 58%，同比增长 148%，实体店消费投诉 3621 件，占投诉总比的 42%。



（二）热点简析

1. 网购投诉逐年递增。今年一季度接收涉及网购消费投诉 5030 件，占投诉总比的 58%，同比增长 148%，相较 2020 年增长 218%，呈现出逐年递增态势，主要涉及家具、食品等商品和教育培训、餐饮服务等行业。反映的问题多为：购买的产品货不对板、以次充好、以假充真、无生厂商、合格标志等；商家不履行国家规定的三包义务；食品无标识标签或内容不规范、虚假夸大宣传；家具销售商不履行合同约定；商家利用预付卡形式侵害消费者权益等。

2. 家居类投诉居高不下。一季度共接收家居产品类投诉 3205 件，同比增长 150%，主要以家具产品居多，占比约 77.2%，约七成投诉集中在南康区。反映的问题主要有：一是购买的商品到货后发现存在质量问题、有以次充好的现象；二是商家不履行三包义务进行免费更换维修；三是购买的产品与购买时约定的不符；四是有关退款退货运费的争议。

3. 食品类投诉增速较快。一季度共接收食品类投诉 2087

件，同比增长 122%，以索赔形式居多，反映的问题多集中在：

（1）在外就餐时食品中存在毛发等异物；（2）保健食品广告虚假宣传问题；（3）食品标识标签内容不规范问题；（4）购买到过期食品问题。

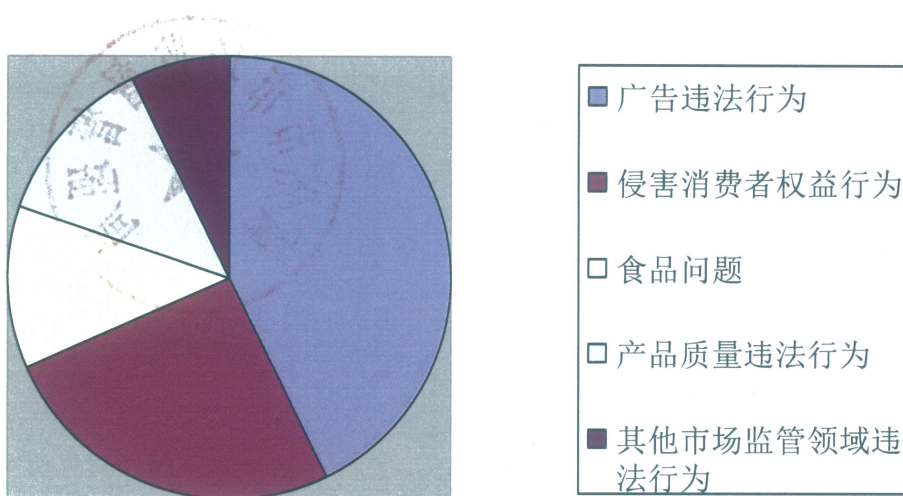
4. 合同类投诉小幅下降。一季度共接收合同类投诉 743 件，与去年同比下降 26.6%，主要反映的问题有：（1）经营者拒不履行合同约定；（2）商家利用预付费（卡）形式侵害消费者权益；（3）定（订）金难退问题，主要集中在家具用品、房地产、汽车销售、教育培训等行业。

四、举报情况及热点简析

（一）基本情况

2022 年第一季度共受理举报 2379 件，同比增长 37%。属实已立案仅 186 件，占举报总比 7.8%，同比减少 32.8%。

以举报问题类别来看，主要反映的问题有：广告违法行为 829 件、侵害消费者权益行为 491 件、产品质量违法行为 240 件、食品问题 232 件、其他市场监管领域违法行为 140 件等。



（二）热点简析

1. 广告违法行为位居榜首，一季度共接收 829 件，主要反映广告虚假宣传、宣传内容无证明出处、使用极限用语等问题，主要集中在食品、两品一械、医疗美容等领域。从办理中的核查情况看，举报内容大部分不属实，且多数为举报人自行通过全国 12315 平台登记，要求举报奖励。

2. 侵害消费者权益行为位列第二，共接收 491 件，反映的问题主要涉及以下行为：商家对商品或服务作引人误解的宣传、故意拖延或无理拒绝三包售后服务、合同违法、欺诈等。从举报核查情况上看，虽案件类型为举报，但实际多为消费纠纷。

3. 产品质量违法行为排第三位，一季度共接收 240 件，同比增长 106%，主要反映的问题有：商家生产、销售不符合标准的产品；部分商家在产品中掺杂掺假、以此充好；产品无生产厂家、合格证等标识问题。

赣州市市场监督管理局

2022 年 4 月 19 日