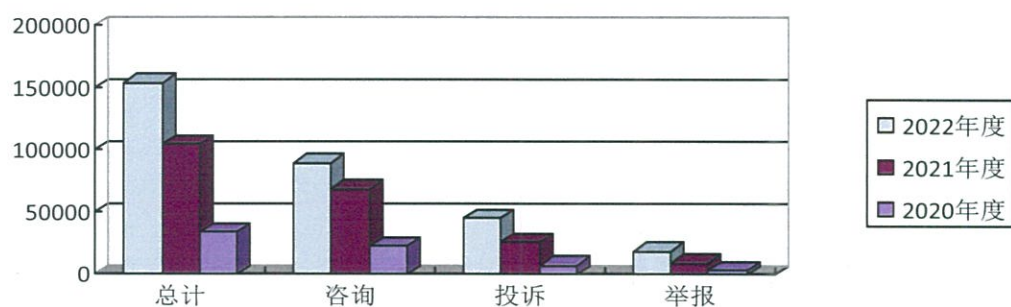


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2022 年度 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体情况

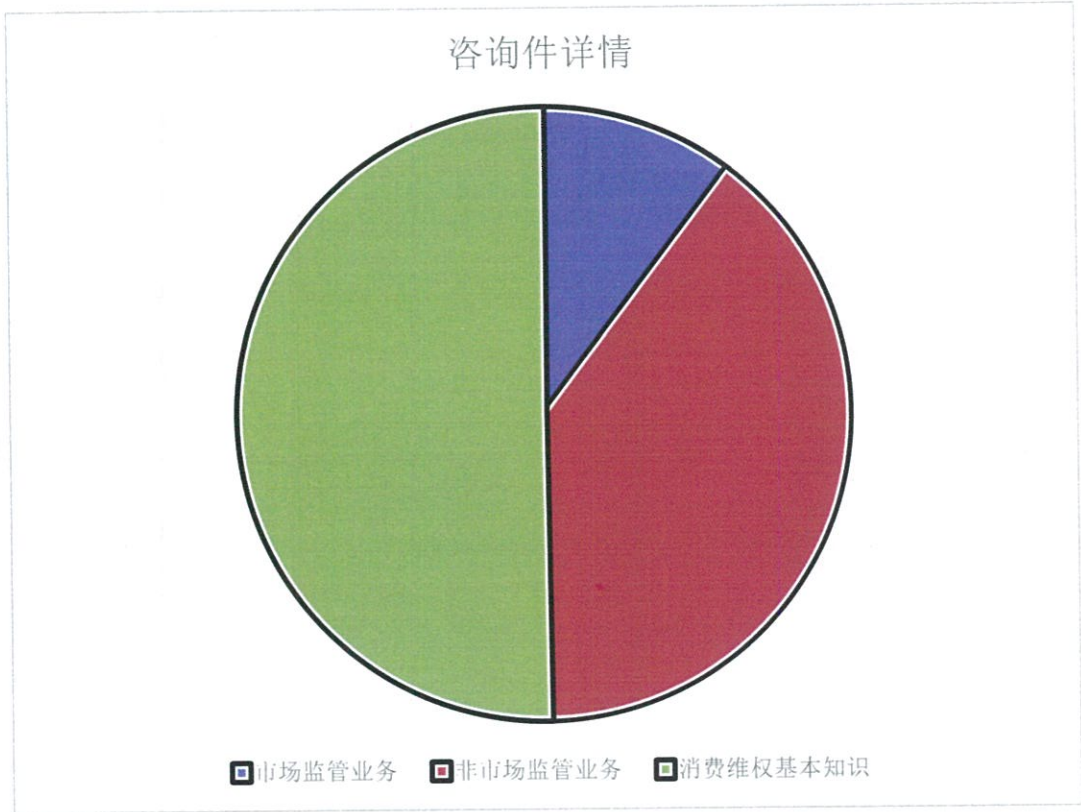
2022 年度，12315 投诉举报中心共受理消费者各类诉求 154165 件，其中咨询 89732 件，占受理总量的 58.2%，投诉 45510 件，占受理总量的 29.5%，举报 18923 件，占受理总量的 12.3%，诉求总量与 2021 年同期相比增长了 47.2%，为消费者挽回经济损失 736.9 万元。受理的诉求中，通过 12315 平台受理 153175 件、其他渠道受理 990 件（12345 政府热线转办 704 件、网络问政 130 件、来信来函 156 件，来人来访 62 件），均已按时办结。



二、咨询件情况分析

全年共接收消费者咨询 89732 件，占接收总量 58.2%，同

比增长 30%。涉及市场监管业务咨询 9229 件，主要咨询：有关登记注册、食品监管、网络交易监管、投诉举报案件办理进展情况等方面内容；涉及非市场监管业务 35442 件，内容主要是：有关快递、教育培训、房屋销售等行业监管职能方面等问题；涉及消费维权知识咨询 45061 件，主要咨询消费维权基本知识、网购消费纠纷如何维权、售后三包规定等一些问题。

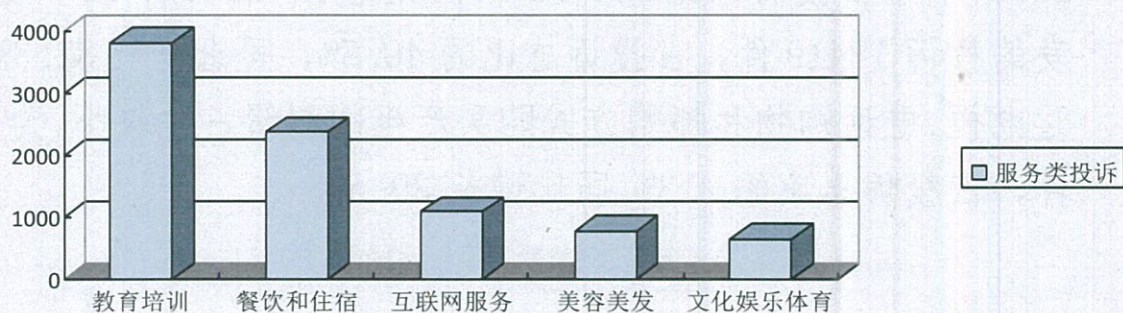
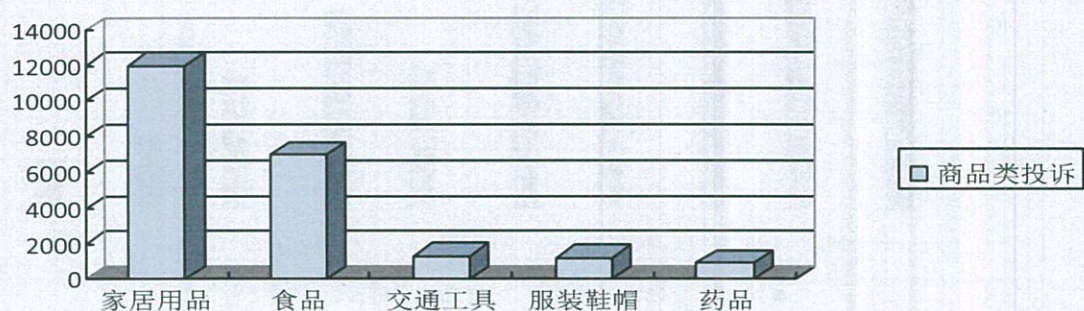


三、投诉件情况分析

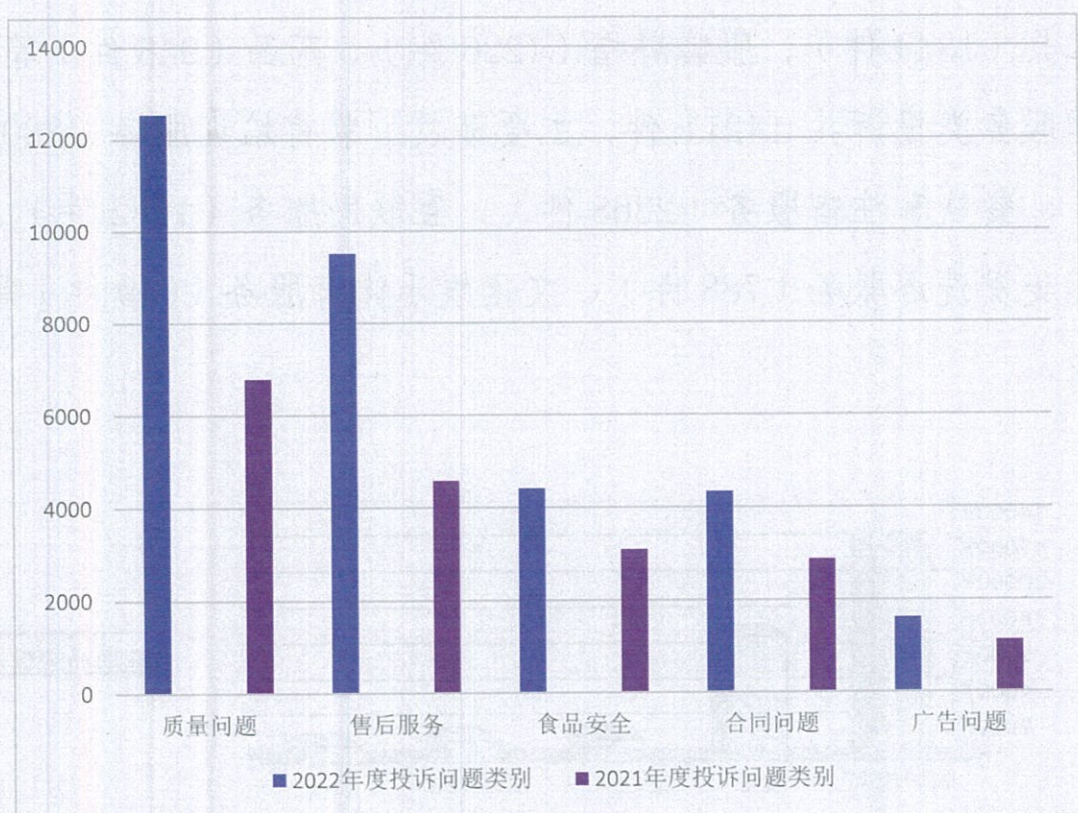
2022 年度共接收消费者投诉 45510 件，占接收总量的 29.5%，同比增长 70%。

（一）从客体类别来看，受理商品类投诉 31299 件，投诉较多的商品有：家居用品（12011 件）、食品（7856 件）、交

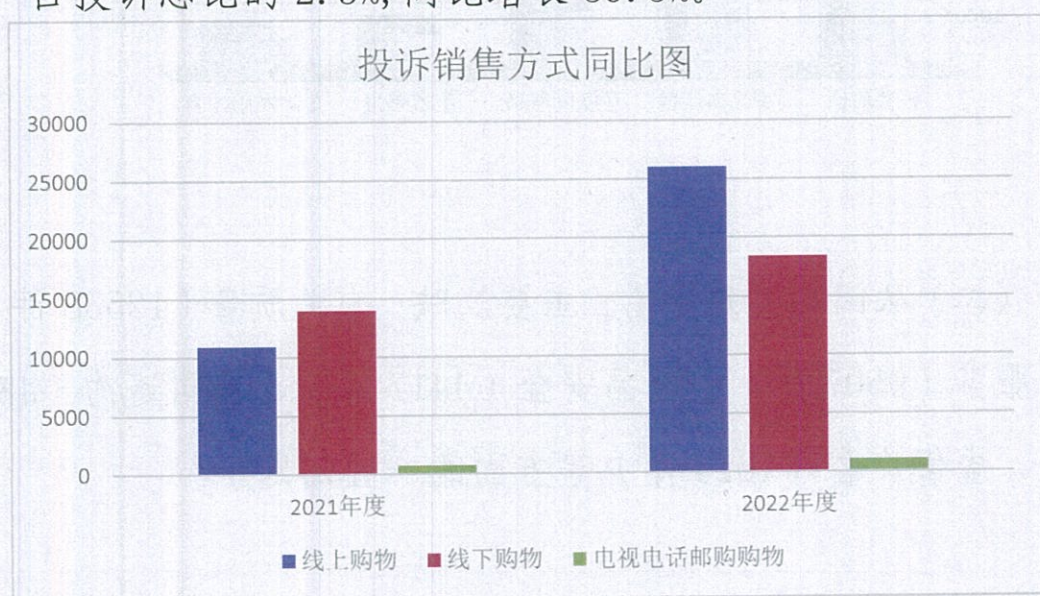
交通工具（1344 件）、服装鞋帽（1226 件）、药品（948 件）等。受理服务类投诉共 14211 件，主要涉及：教育培训服务（3801 件）、餐饮和住宿服务（2368 件）、互联网服务（1082 件）、美容美发洗浴服务（788 件）、文化娱乐体育服务（659 件）等行业。



（二）从问题类别来看，主要反映：有关质量（12538 件）、售后服务（9507 件）、食品安全（4417 件）、合同违约（4340 件）、虚假广告（1614 件）等方面的一些问题。



（三）从投诉的销售方式来看，因线上购买产生的纠纷26037件，占投诉总比的57.2%，同比增长138.6%；线下购买引发的投诉18419件，占投诉总比的40.5%，同比增长32.3%；通过电视、电话购物和邮购方式购买产生的纠纷占比较小，为1054件，占投诉总比的2.3%，同比增长39.5%。



（四） 投诉热点分析

1. **网络培训服务类投诉大幅增长。**随着互联网的发展，网络教育培训投诉量增长明显，今年共接收网络培训服务类投诉 3801 件，同比增长 8.2 倍，占投诉总量的 8.4%。主要集中在抖音运营课程、淘宝开店课程、跨境电商操作等培训内容，反映的问题主要有：一是商家对教学质量作出保证性承诺，实际课程质量与体验课相差甚远；二是夸大宣传培训师资力量；三是实际培训模式与宣传不符；四是设置格式合同条款限制学员退费等问题。

案例简介：2022 年 10 月，我局 12315 投诉举报中心接到群众王先生来电，反映其退休后想丰富业余生活，便想学习抖音上的配音课程。随后，王先生在经开区某教育培训机构缴纳了 3980 元培训费用，商家宣传是一对一指导教学操作，且宣传培训效果，承诺半个月未学会可全额退款。但实际参加课程培训后却毫无效果，商家也不履行全额退款承诺，遂进行投诉。

处理结果：经市市场监管局开发区分局工作人员进行调解，培训机构答应扣除部分学习课程费用后，剩余部分全部退还给王先生。针对调查中了解到该机构存在虚假、夸大宣传的情况，已将相关违法线索移送至市市场监管执法稽查局开发区分局作进一步调查处理。

以案释法：《中华人民共和国广告法》第二十四条第（一）款：不得对升学、通过考试、获得学位学历或者合格证书，或者对教育、培训的效果作出明示或者暗示的保证性承诺；《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条第一款规定：经营

者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。

2. 网购类消费投诉增势明显。随着互联网等新兴行业的快速发展，通过网络购物的投诉增幅明显。全年共受理网购类投诉 26037 件，同比增长 138.6%，占投诉总量的 57.2%。反映的问题主要集中在：产品为假冒伪劣商品或存在货不对板现象、销售中对商品作引人误解的虚假宣传、商家不按照约定退换货或不履行七天无理由退货义务、附加收取不合理费用等方面。

案例简介：2022 年 5 月，消费者肖先生拨打 12315 热线，反映前不久在淘宝上购买了一台手机，使用中手机屏幕出现花屏现象，向商家提出退货退款遭拒，遂进行投诉。

处理结果：经章贡区市场监管局工作人员组织调解，商家已为肖先生更换了一部新手机，肖先生表示满意。

以案释法：根据《产品质量法》第四十条的规定，对于经营者提供的不符合质量要求的商品，消费者可以主张退货退款。

《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。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

3. 家居用品投诉居高不下。近几年，我市家具产业发展迅猛，随之，家居类投诉也出现逐年大幅增长态势。2022 年，共受理家居类商品投诉 12011 件，占投诉总量的 26.4%，投诉量列

第一位，同比增长 70%。反映的问题主要有：一是购买的家具用料以次充好，使用中出现开裂、脱漆，床垫和沙发存在发霉、塌陷等情况；二是商家未按合同约定按时发货或送货；三是购买到的家具材质、规格和颜色与约定不符，经营者推卸责任不予处理；四是商品出现质量问题后，商家不予“三包”，拒绝或拖延售后等问题。

案例简介：2022 年 12 月，刘女士通过全国 12315 平台向我局投诉，反映在我市南康区某家具有限公司购买的床，使用不到一个月床头出现断裂，造成其孩子手指被划破，与商家多次协调未果，投诉后，要求商家进行免费修理和并对其给予赔偿。

处理结果：经南康区市场监管局工作人员组织双方调解，最终商家同意免费上门维修并补偿 500 元给刘女士，刘女士表示满意。

以案释法：根据《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。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用，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……消费者在接受服务时，其合法权益受到损害的，可以向服务者要求赔偿。

4. 食品安全问题依然突显。全年受理食品类投诉 7856 件，占投诉总量的 17.3%，同比增长 61.3%。从消费者反映的内容上看，主要集中在食品流通环节及餐饮行业服务环节。涉及的问

题主要有：一是商家经营的食物中含有异物；二是商家对一般性食物功能进行夸大宣传，误导消费；三是商家经营腐败变质、霉变生虫、过期等情形的食物；四是食物的标识标签不符合规范性要求。

案例简介：2022年5月，瑞金市市场监管局接到钟先生的投诉，反映其父亲在瑞金某生活馆花费2万元购买了8件（96罐）羊奶粉。销售中，商家夸大宣传羊奶粉功效，说吃了可以治“三高”，导致他父亲误信，把降压药也停吃了。前段时间，其父亲因身体不适住院，确诊轻度中风，医生答复说，是因没有按时吃降压药导致，钟先生要求商家退回购买羊奶粉的钱并给予赔偿，请求市场监管部门帮忙调解。

处理结果：接到投诉后，瑞金市市场监管局工作人员立即对此事进行了调查核实。经调查，投诉人钟先生反映的情况属实，随即及时与被告方进行了沟通协调。经协调，商家同意给钟先生父亲退回5罐未食用羊奶粉的钱（共计12980元），但不同意给予其它经济补偿。后又通过工作人员向被告方宣传《消费者权益保护法》《民法典》《广告法》等相关法律法规，并组织当事人双方多次调解，终于达成一致意见，被告方同意对钟先生父亲给予2000元的慰问金，双方均无异议。

以案释法：《中华人民共和国广告法》第四条：广告不得含有虚假或者引人误解的内容，不得欺骗、误导消费者。第十八条：保健食品广告不得含有下列内容：（一）表示功效、安全性的断言或者保证；（二）涉及疾病预防、治疗功能；保健食品广告应当显著标明“本品不能代替药物”。《中华人民共

和国消费者权益保护法》第二十条：经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。第四十五条：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。

5. 合同类投诉增幅不小。全年共受理合同类投诉 4340 件，同比增长 50.5%，且呈现逐年增长且复杂化的趋势。主要集中在房地产销售、装修服务、美容美发和健身服务等领域。反映的问题主要有：一是经营者利用预付（费）卡形式侵害消费者权益；二是经营者拒不履行合同约定；三是利用合同格式条款排除消费者权利或免除自身责任等。

案例简介：2022 年 7 月，我局接到消费者刘女士来电反映：她于 2022 年 4 月 3 日在蓉江新区某楼盘现场看房后，与开发商签订了一份《商品房认购协议》，并缴纳了 5 万元定金及 8 万元首付款。当时口头约定于 5 月 10 日双方签订《赣州市商品房买卖合同》，后因北京疫情爆发，其爱人在北京工作无法回赣州面签，导致合同未签订。事后，刘女士积极和开发商协商延期签约事宜，开发商不同意，还要求其必须要于 5 月 10 日前交清剩余首付款 67 万元，否则之前缴纳的 13 万元不予退还，并说会将把其选中的房屋也另售他人。双方意见不一，刘女士就双方购房纠纷问题向我局进行投诉，请求赣州市市场监督管理局调解处理，要求退回所交购房款项 13 万元。

处理结果：接到投诉后，我局工作人员立即联系双方当事人，对事情经过开展调查核实。调查中，开发商表示，造成刘

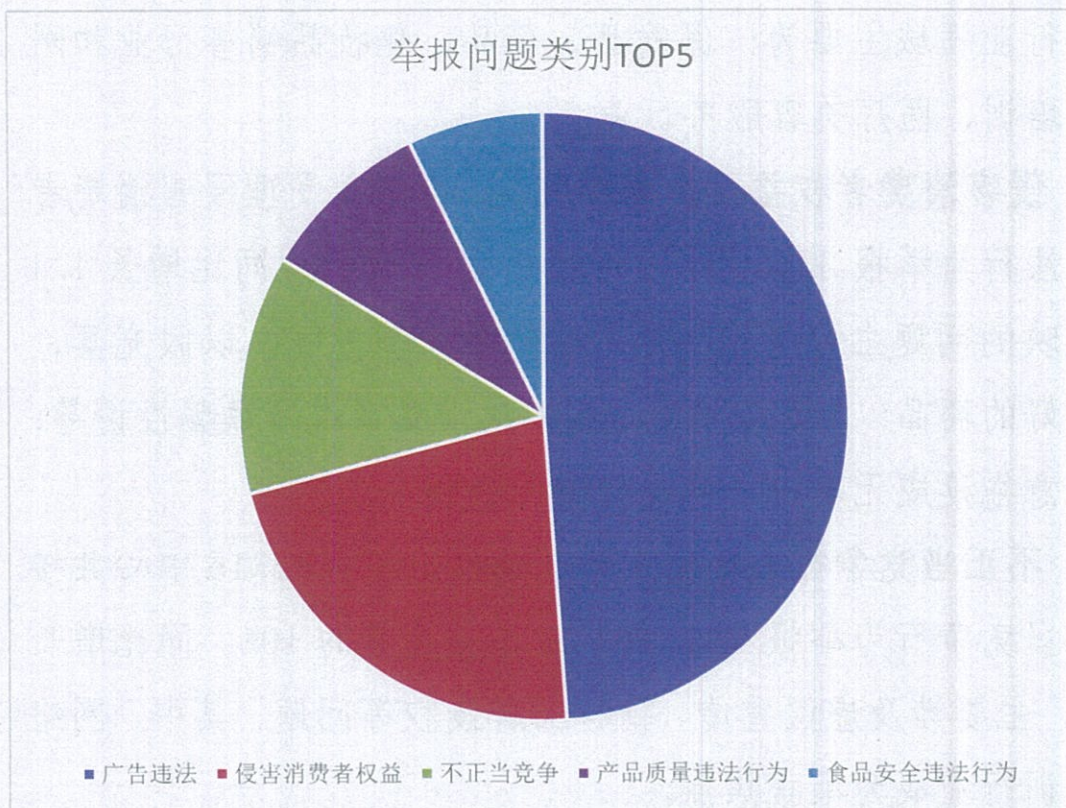
女士退费拖延，是因为最近公司业务量大，加之退费审批流程需经过公司层层审批后，再报至南昌总公司最终审批。2022年8月15日，我局组织双方当事人进行调解，经调解人员耐心细致的工作，开发商承诺，会加急办理好相关审批程序并送至南昌总公司最终审批，待审批程序全部完成后，会尽快将刘女士前期所缴纳的13万元费用给予退回，刘女士表示同意。2022年8月26日，开发商已把款项退回给刘女士。

以案释法：《中华人民共和国民法典》第五百六十三条第一款第一项：有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的。《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条：经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。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。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

四、举报件情况分析

2022年度共接收举报18923件，同比增长108%，调查后，属实已立案782件，仅占举报件接收总量的4.1%。

（一）从消费者举报的问题来看，主要涉及：广告违法（7283件）、侵害消费者权益（3296件）、不正当竞争（1889件）、产品质量违法（1361件）、食品安全违法（1077件）等。



（二）举报件热点简析

1. 广告违法行为大幅上升。2022 年度 12315 投诉举报中心共接收广告违法行为方面的举报件 7283 件，占举报总量的 38.5%，同比增长 94.5%。广告违法举报上升原因，主要有：一是新《广告法》施行后，“职业索赔人”更加关注电商平台违法行为，反映商家涉及虚假宣传的举报件明显增多；二是部分电商平台和商家没有及时根据《广告法》的新规进行自查自纠，整改存在的一些不合规行为，特别是电商企业网站信息量巨大，对于违反新《广告法》规定的一些用语，尤其是网页图片上包含的禁止性用语，未能及时删除，造成了广告类举报量飙升。从举报涉及问题来看，多集中在：商家对商品或服务作引人误解的虚假宣传、宣传内容无证明出处、使用极限用语等行为。

涉及的行业领域主要为：保健品、药品、化妆品销售行业和网络教育培训、医疗美容服务行业。

2. 侵害消费者权益行为增幅较快。全年共受理侵害消费者权益违法行为举报 3296 件，占举报总量的 17.4%，同比增长 1.1 倍。反映的问题主要有：一是商家销售掺杂掺假、以假充真、以次充好的商品；二是在销售过程中对消费者进行欺骗性诱导；三是故意拖延或无理由拒绝消费者的维权要求。

3. 不正当竞争行为举报量增长迅猛。全年 12315 中心共接收不正当竞争行为举报 1889 件，占举报总量的 10%，同比增长 3.3 倍。主要涉及虚假宣传、商标品牌侵权等问题。其中，网络教育培训行业成为举报焦点。

4. 产品质量违法行为涨幅较大。全年接收产品质量违法行为举报 1361 件，占举报总量的 7%，同比增长 84.6%，反映的问题主要有：一是被举报方生产销售不符合国家标准、行业标准的产品；二是产品未有检验合格证、出厂证明等标识；三是销售失效、变质的产品。

赣州市市场监督管理局

2023 年 1 月 28 日