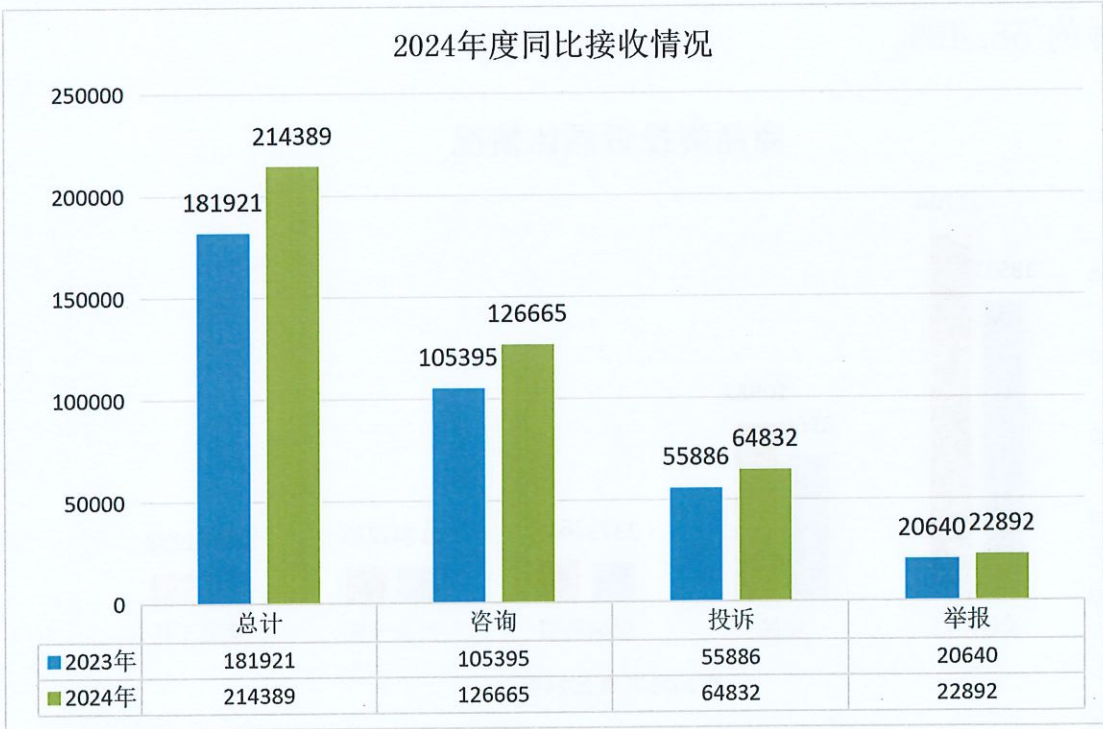


赣州市市场监督管理局

2024 年度 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体数据情况

2024 年度，12315 投诉举报中心共受理消费者各类诉求 214389 件，其中投诉 64832 件，举报 22892 件，咨询 126665 件，诉求总量与去年同比增长 17.85%。为消费者挽回经济损失 939.03 万元，办理诉转案 60 件。通过其他渠道受理消费者投诉举报 3857 件（其中 12345 政务服务便民热线转办 3420 件、来信来函 437 件），均已按时办结。

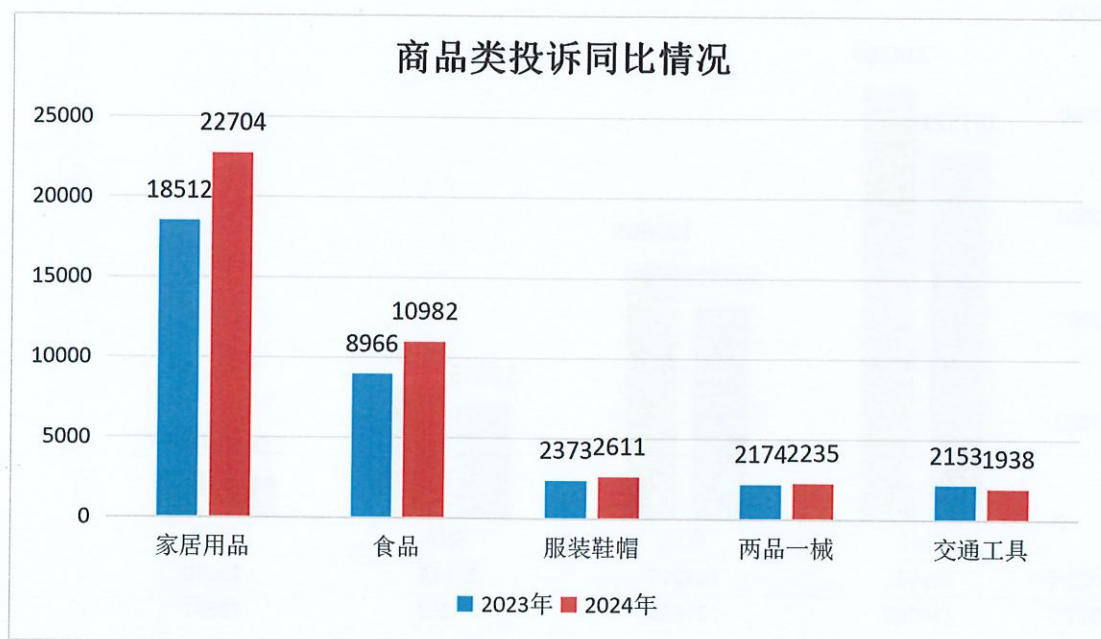


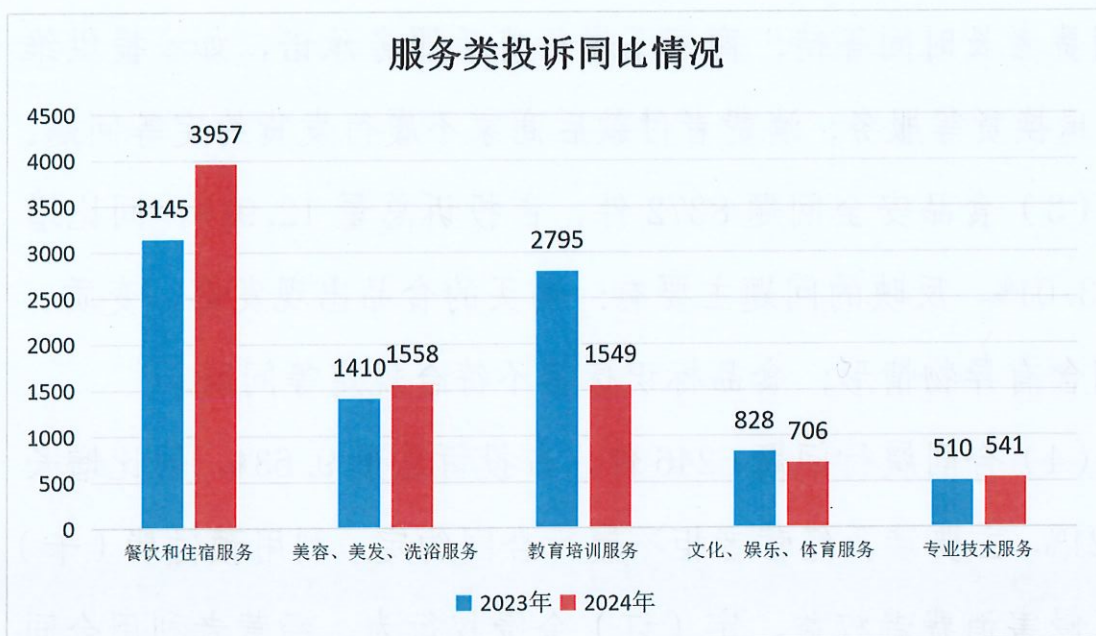
二、投诉情况分析

2024 年度，12315 投诉举报中心共受理投诉 64832 件，同比增长 16.01%，占诉求接收总量的 30.24%。

（一）投诉客体情况分析

全市总体消费结构相对稳定，商品类投诉 50609 件，占投诉总量的 78.06%，服务类投诉 14223 件，占投诉总量的 21.94%。商品类投诉量位居前五位分别是：家居用品（22704 件）、食品（10982 件）、服装鞋帽（2611 件）、两品一械（2235 件）、交通工具（1938 件），合计占商品类投诉的 79.97%。服务类投诉位居前五位的分别是：餐饮和住宿服务（3957 件）、美容美发洗浴服务（1558 件）、教育培训服务（1549 件）、文化娱乐体育服务（706 件）、专业技术服务（541 件），合计占服务类投诉的 58.43%。





（二）投诉问题类别分析

投诉问题类别主要涉及合同、质量、食品安全、售后服务、不正当竞争、价格等方面，投诉热点居前五位的依次是：质量问题（15846 件）、售后服务问题（14509 件）、食品安全问题（8372 件）、合同问题（6246 件）、不正当竞争问题（5606 件）。

（1）质量问题 15846 件，占投诉总量 24.44%，同比增长 23.57%，主要涉及消费者购买的商品与商家展示或描述的样品、规格、型号、颜色等存在显著差异、商品存在破损、开裂、变形等物理损伤、商品功能异常，无法正常使用或性能不稳定、商品使用的材质与商家宣传的不符等问题。

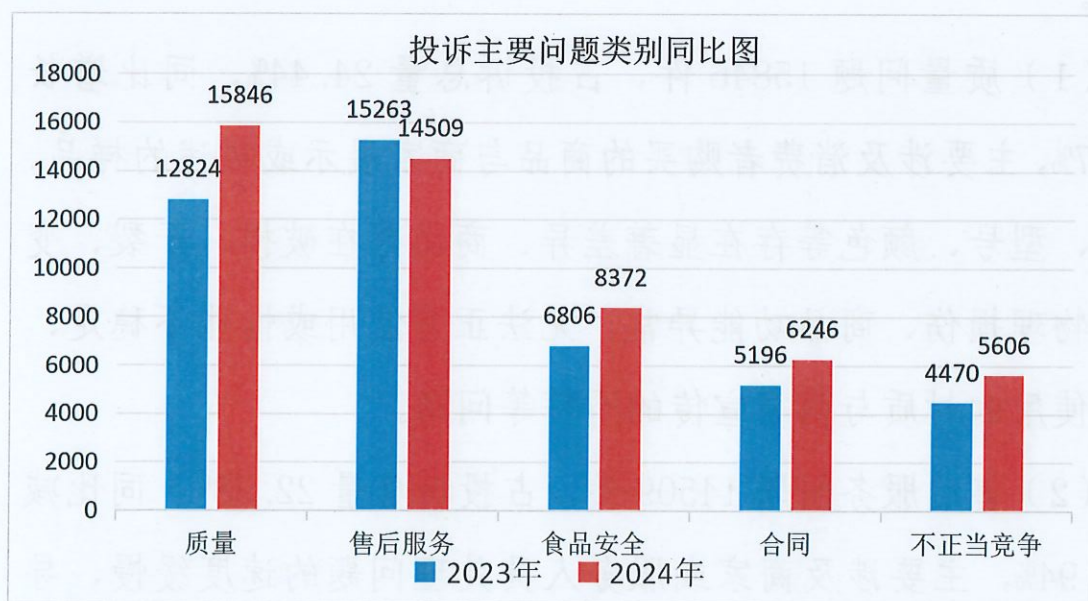
（2）售后服务问题 14509 件，占投诉总量 22.38%，同比减少 4.94%，主要涉及商家或服务人员处理问题的速度缓慢，导

致消费者长时间等待；商家不履行售后服务承诺，如不提供维修、退换货等服务；消费者付款后商家不履行发货约定等问题。

（3）食品安全问题 8372 件，占投诉总量 12.91%，同比增长 23.01%，反映的问题主要有：购买的食物出现发霉、变质、过期含有异物情形；食品标识标签不符合规定等问题。

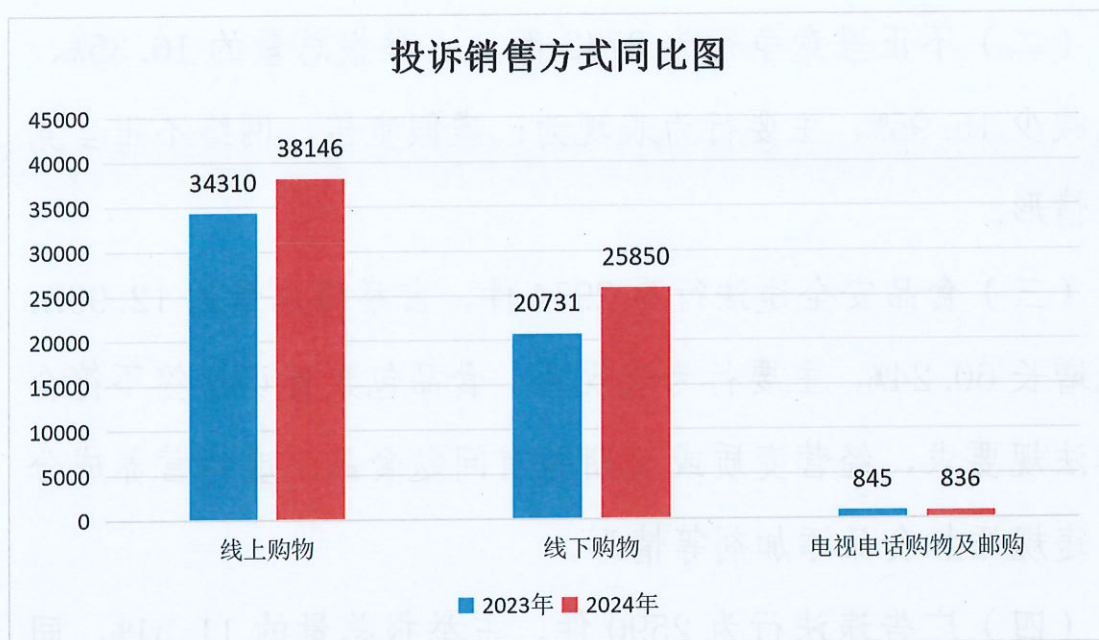
（4）合同履行问题 6246 件，占投诉总量 9.63%，同比增长 20.21%，主要涉及经营者拒不履行合同约定、利用预付费（卡）形式侵害消费者权益、定（订）金侵权行为、经营者利用合同格式条款加重消费者责任或排除消费者权利等情形。

（5）不正当竞争问题 5606 件，占投诉总量 8.65%，同比增长 25.41%，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、商家采取虚假宣传、诋毁竞争对手等手段进行不正当竞争（如：散布虚假信息贬低竞争对手的商品或服务）等问题。



（三）投诉的销售方式分析

网购消费投诉 38146 件，占投诉总量 58.84%，同比增长 11.18%；线下实体店消费投诉 25850 件，占投诉总量 39.87%，同比增长 24.69%；电视电话及邮购消费投诉 836 件，占投诉总量 1.29%，同比减少 1.07%。



三、举报情况分析

2024 年度，共接收举报 22892 件，同比增长 10.91%，占诉求接收总量的 10.68%。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 22248 件，核查中 80 件，已立案 564 件，占举报总量的 2.46%。

从消费者举报反映的问题来看，违法行为线索主要涉及以下五个方面：

（一）侵害消费者权益违法行为 5818 件，占举报总量的

25.41%，同比增长 28.01%。具体行为表现为：商家在销售过程中侵犯消费者的知情权、选择权、公平交易权等权益；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、故意拖延或者无理拒绝消费者的维权要求、欺诈消费者行为等情形。

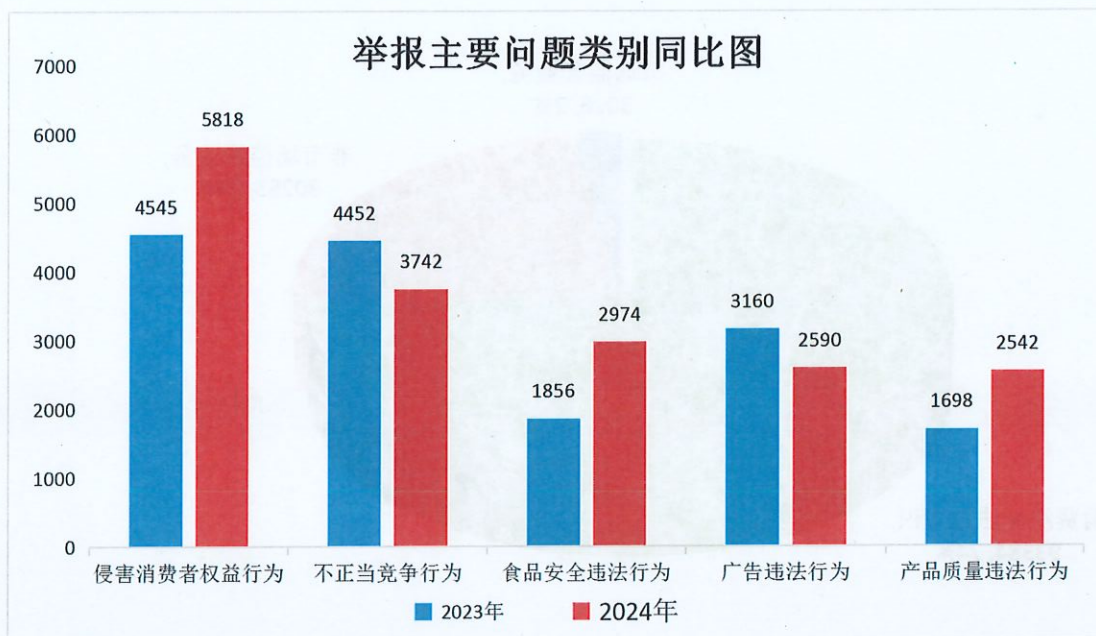
（二）不正当竞争行为 3742 件，占举报总量的 16.35%，同比减少 15.95%，主要行为表现为：虚假宣传、网络不正当竞争等情形。

（三）食品安全违法行为 2974 件，占举报总量的 12.99%，同比增长 60.24%，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、虚标营养成分表、违规添加食品添加剂等情形。

（四）广告违法行为 2590 件，占举报总量的 11.31%，同比减少 18.04%，主要表现为：商家利用模糊或歧义的语言进行宣传，误导消费者做出购买决策；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；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。

（五）产品质量违法行为(2542 件)，占举报总量的 11.10%，同比增长 49.71%，主要行为表现为：经营者在产品中掺杂掺假、

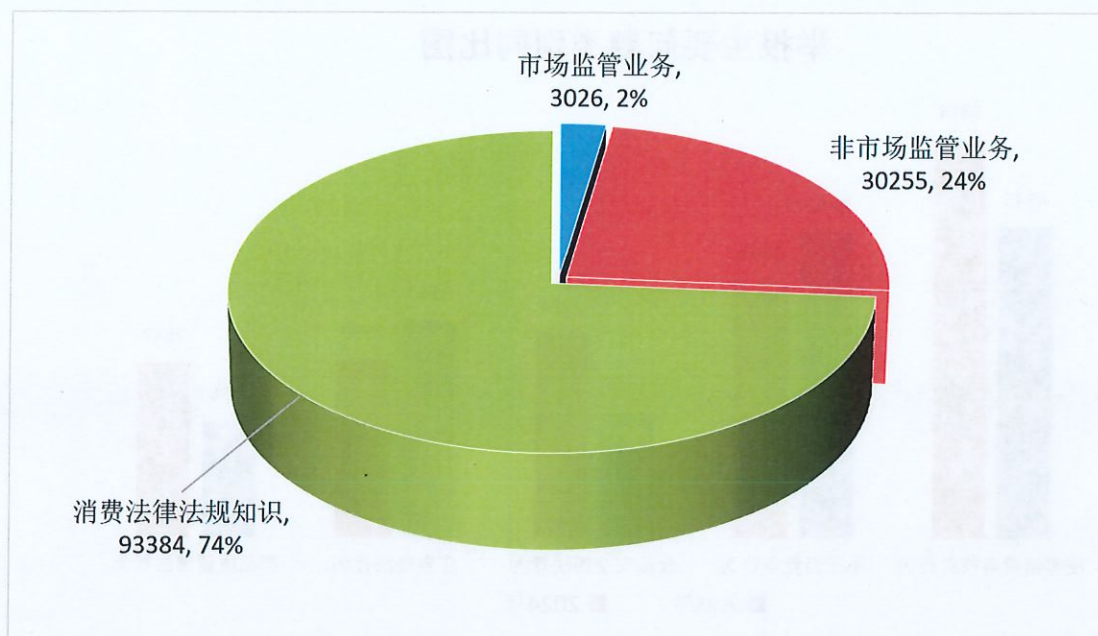
以假充真、以次充好，或者以不合格产品冒充合格产品；违反产品标识规定等情形。



四、消费咨询情况

2024年度,12315投诉举报中心共接收群众咨询126665件,占受理总量的59.08%,同比增长20.18%,所有咨询件均已当场回复。2024年受理的咨询件中,涉及市场监管业务3026件,同比减少45.08%,占咨询量的2.39%,咨询的问题主要涉及价格监管、网络交易监管、产品质量、食品安全监管、注册登记等方面的业务;涉及非市场监管业务30255件,同比增长13.68%,占咨询量的23.89%,咨询的问题主要涉及快递物流服务、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93384件,同比增长27.45%,占咨询量的73.72%,主要咨询消费维权法律法规、网购消费纠纷

维权知识等方面的问题。



五、投诉热点和案例简析

（一）质量问题成为投诉高频问题。2024 年度共接收产品质量类投诉 15846 件，占投诉总量的 24.44%，同比增长 23.57%。在产品质量问题方面，经营者在产品中掺杂掺假、以假充真、以次充好，或以不合格产品冒充合格产品等是投诉诉求集中反映的问题。

案例简介：2024 年 11 月 27 日，消费者赖先生反映其在章贡区水游城某手机店购买了一部手机，使用过程中出现白屏、卡顿等故障，认为该产品存在质量问题，与商家协商未果，遂拨打 12315 热线求助。接到投诉后，章贡区市场监督管理局辖区分局立即进行调查处理，后经调解，商家为赖先生退货退款。

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。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。”《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）家居用品投诉持续攀升。2024年共接收家居用品投诉22704件，占投诉总量的35.02%，同比增长22.64%。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94.16%。反映的问题主要集中在产品质量、货不对板、不履行发货和安装约定、不履行“三包”义务等。被诉商家主要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87.47%。

案例简介：2024年9月17日，12315投诉举报中心接到朱

先生来电，反映其通过电商平台购买了一套餐桌椅，到货后发现6张餐椅中有4张餐椅靠背出现了开裂现象，向商家提出退货退款要求，商家同意但要求朱先生承担运费。朱先生认为不合理，来电投诉请求市场监管部门帮助解决。经南康区市场监督管理局辖区分局组织调解，商家同意退货退款并自行上门取走产品承担退货运费。

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。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。

（三）食品安全问题仍是投诉热点。随着生活水平的提升，广大消费者对食品安全的关注度日益增加。2024年共受理食品安全类投诉8372件，占投诉总量的12.91%，同比增长23.01%，被投诉对象主要是超市、副食店、餐饮店等，反映问题集中在食品发霉变质、食品的标签标识存在瑕疵、就餐过程中食品存在异物、购买到过期食品等方面。

案例简介：2024年1月22日，消费者吕先生通过全国12315

互联网平台投诉，称其在上犹县一家汉堡店购买了一个汉堡套餐，食用过程中发现汉堡内鸡腿上的脆皮部分已经发霉变质，与商家协商退款未果。吕先生在诉求中表述，自己已食用了半个汉堡，且有图片为证，认为该商家存在食品安全问题，但商家不同意退全款，还要求吕先生不得给差评，希望市场监管部门加强监管。经上犹县市场监督管理局辖区分局组织调解，商家同意给吕先生全额退款。

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。”

（四）“两品一械”产品投诉依然突出。2024年共接收“两品一械”相关的产品投诉2235件，占投诉总量的3.45%。投诉反映的问题主要涉：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、价格过高等五方面。调解工作中核实到，该类问题多源于经营者对相关法律法规缺乏了解以及责任意识的缺失，导致销售过程中出现违规行为，继而引发消费者投诉。

案例简介：2024年9月19日，李先生通过全国12315平台APP反映，其通过拼多多平台在兴国县某药房购买了一盒复方醋酸地塞米松乳膏，该药品贮藏条件为不超过20℃，但商家使用普通快递运输，非空调、冷藏车辆运输，包装物非保温、隔温材料，也未使用任何制冷技术，当下天气炎热，未满足不超过20℃这一药品贮藏标准，要求商家赔偿相关费用。经兴国县市场监督管理局调查核实，投诉人反映情况属实，被诉方同意给投诉人李先生退款处理。针对该药房违反药品贮藏条件的违法行为，兴国县市场监督管理局对该药房下达了《责令整改通知书》，要求下架所有此类药品。

消费维权小知识：《药品流通监督管理办法》第十九条：“药品说明书要求低温、冷藏储存的药品，药品生产、经营企业应当按照有关规定，使用低温、冷藏设施设备运输和储存。”

（五）技能培训服务行业乱象丛生。随着直播行业的蓬勃发展，通过网络平台进行的直播培训和视频剪辑培训服务商家数量也是大幅增长。由于该行业市场主体数量增长较快、培训对象受众也较广，加之该行业为新兴领域，目前对培训机构的资质审核和行业监管都有待完善，造成该类消费纠纷时有发生。2024年共接收教育培训服务投诉1549件，反映的问题主要包括夸大宣传培训效果、培训师资质量差、合同中存在不公平的格式条款等。

案例简介:2024年6月19日,消费者陈女士通过全国12315互联网平台反映,其通过抖音在赣州市章贡区某文化传媒有限公司缴纳2980元参加短视频拍摄课程学习,商家以出售的成功学员案例为例,承诺若陈女士购买一对一指导教学服务,就能达到一样的效果。学习后发现实际情况与之前商家的宣传有很大出入,完全达不到商家承诺的效果,遂进行投诉,要求退回培训费用。经赣州市市场监督管理局经济技术开发区分局调解,该公司已把陈女士所缴费用退回。

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。(二)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情况不符,对购买行为有实质性影响的。”

赣州市市场监督管理局
2025年2月13日