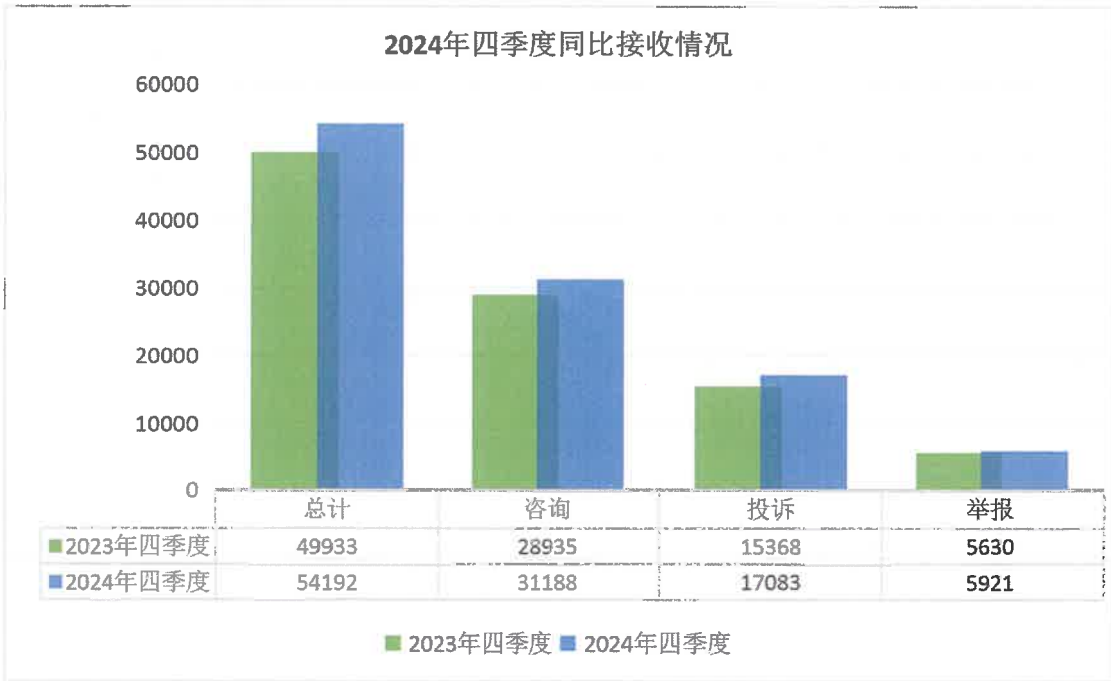


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2024 年第四季度 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

四季度，12315 投诉举报中心共接收消费者各类诉求 54192 件，同比增长 8.53%，环比减少 2.73%。其中，咨询 31188 件、投诉 17083 件、举报 5921 件，为消费者挽回经济损失 209.33 万元。全市投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率、ODR 企业按时和解率均为 100%。接收的诉求件中，通过全国 12315 平台接收 53113 件、12345 政府热线转办 974 件、来信来函 105 件。



二、四季度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	南康区市场监督管理局	5819	100.00%	100.00%	\	100.00%
2	市市场监管执法稽查局	4214	\	\	100.00%	\
3	章贡区市场监督管理局	4005	100.00%	100.00%	\	100.00%
4	市市场监管局经开区分局	1367	100.00%	100.00%	\	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	970	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	于都县市场监督管理局	674	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	信丰县市场监督管理局	610	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	会昌县市场监督管理局	538	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
9	兴国县市场监督管理局	527	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	赣县区市场监督管理局	453	100.00%	100.00%	\	\
11	宁都县市场监督管理局	444	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
12	安远县市场监督管理局	443	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13	上犹县市场监督管理局	382	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	龙南市市场监督管理局	360	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
15	石城县市场监督管理局	340	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16	大余县市场监督管理局	339	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	寻乌县市场监督管理局	248	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	崇义县市场监督管理局	234	100.00%	100.00%	100.00%	\
19	市市场监管局蓉江新区分局	223	100.00%	100.00%	\	100.00%
20	定南县市场监督管理局	176	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
21	全南县市场监督管理局	117	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

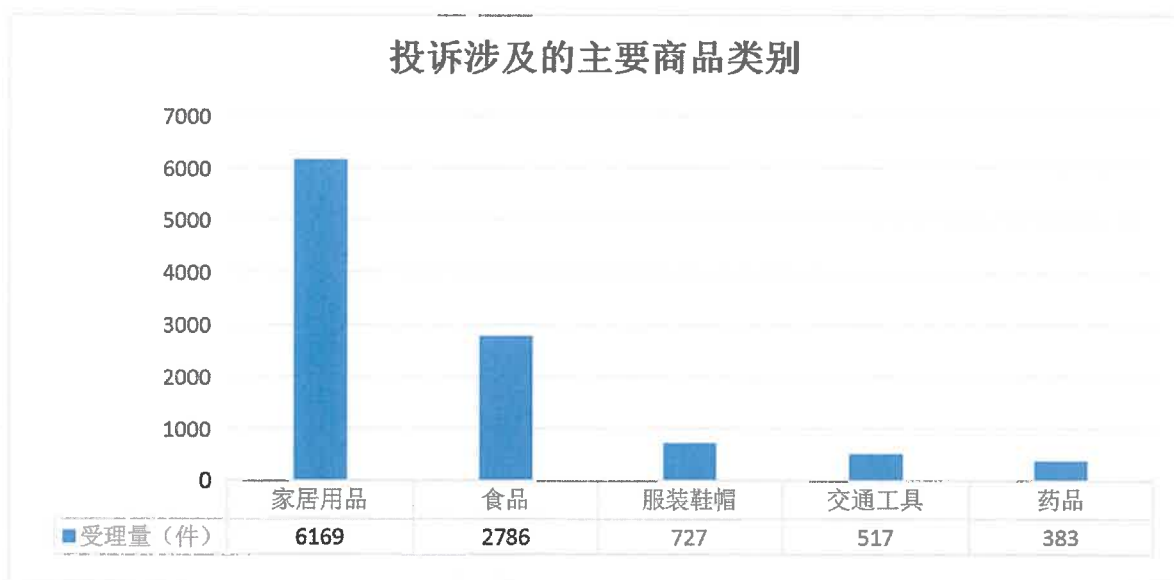
三、热点情况分析

赣州市市场监督管理局

（一）投诉热点情况

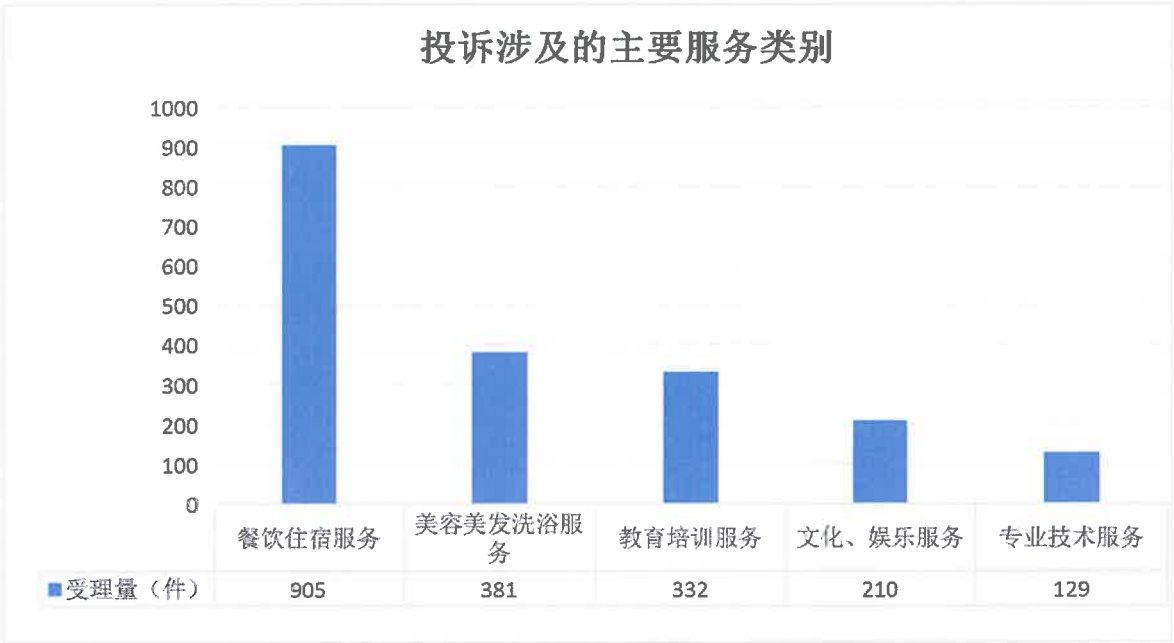
四季度，共接收投诉 17083 件，同比增长 11.16%，环比增长 3.48%。

1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 13595 件，占投诉总量的 79.58%，主要集中在：家居用品（6169 件）、食品（2786 件）、服装鞋帽（727 件）、交通工具（517 件）、药品（383 件）等商品。投诉内容主要涉及：（1）购买的家具与展示样品或网站描述存在明显差异，颜色、材质、尺寸均不符合约定等货不对板情形；（2）购买的食物在保质期内出现发霉、变质现象，无法食用等现象；（3）购买的服装、鞋帽存在线头松散、脱色、尺码不符等质量问题；（4）商家在汽车或摩托车售出后，不履行合同约定的售后服务条款；（5）商家对药品进行虚假宣传，夸大疗效和适用范围，误导消费者购买。

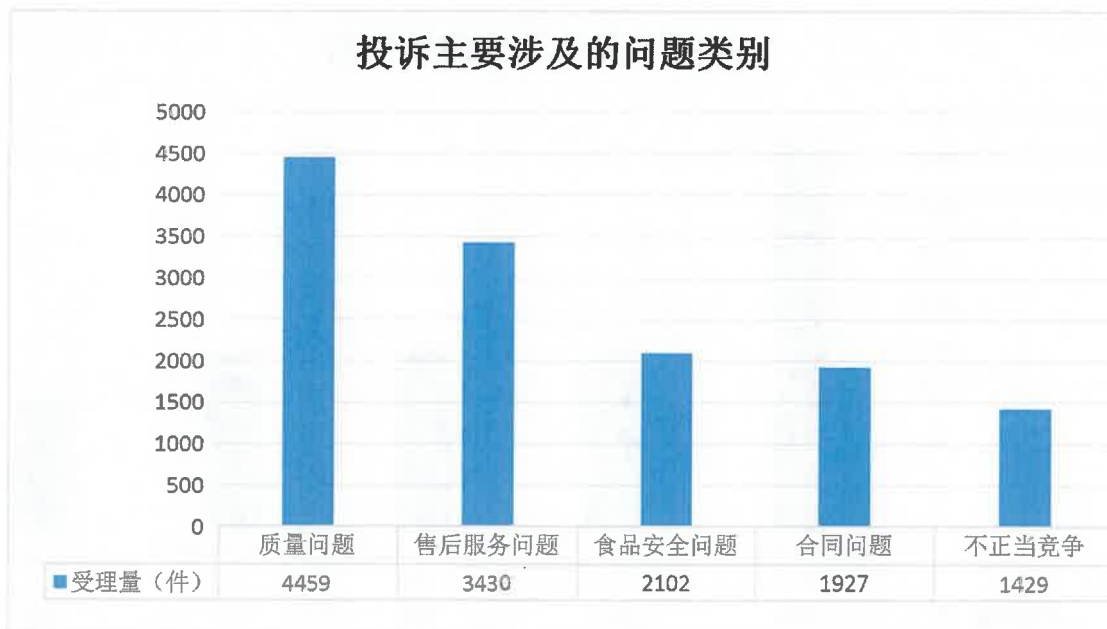


涉及服务类投诉 3488 件，占投诉总量的 20.42%，主要集中在

在：餐饮住宿服务（905 件）、美容美发洗浴服务（381 件）、教育培训服务（332 件）、文化娱乐服务（210 件）、专业技术服务（129 件）等行业。反映的问题主要有：（1）餐饮店未明码标价、食品存在变质、含有杂质等食品安全问题、酒店不提供承诺服务或提供的房型与宣传不符；（2）网络培训商家利用虚假信息诱导消费者签订合同，培训效果与宣传不符，且利用格式条款限制消费者退费；（3）部分美容美发洗浴行业在经营倒闭或变更后，不提供服务且不退还或拖延退还消费者预付费；（4）从事文体、游乐经营活动的商家通过预收款形式侵害消费者权益和未履行与消费者的约定；（5）摄影服务商家故意拖延或者无理拒绝消费者的维权要求。



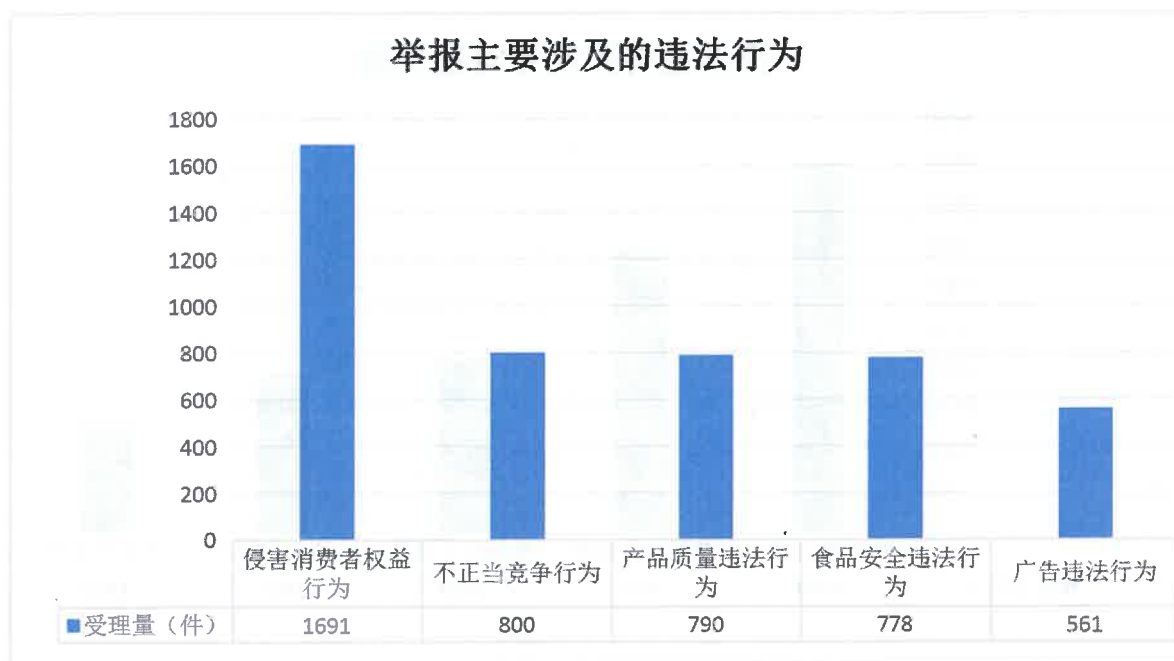
2. 从投诉问题类别来看，反映较多的为：质量问题（4459 件）、售后服务问题（3430 件）、食品安全问题（2102 件）、合同问题（1927 件）、不正当竞争问题（1429 件）。



（二）举报热点情况

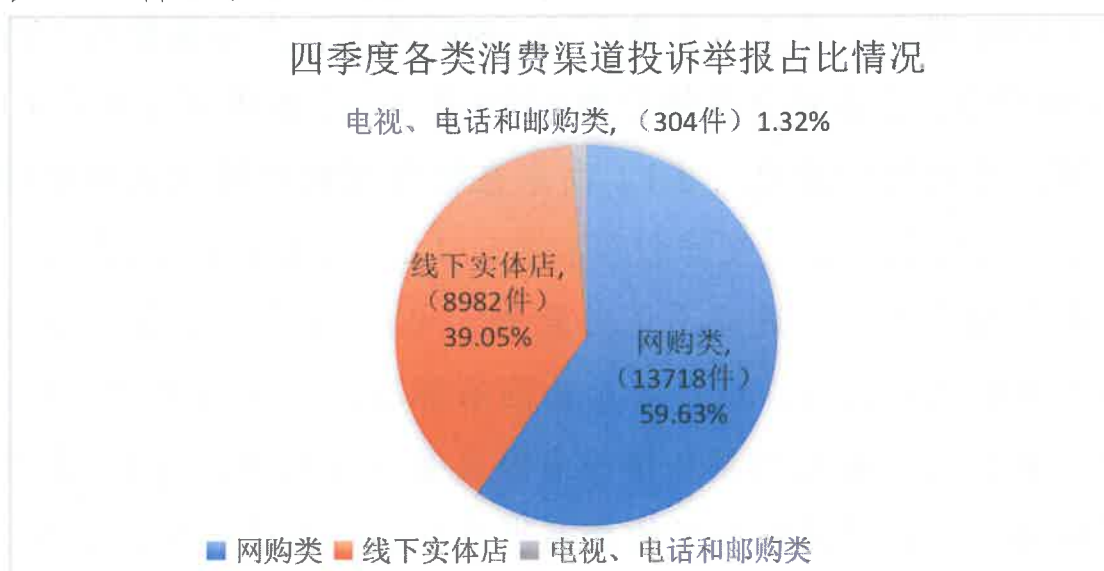
四季度，共接收举报 5921 件，同比增长 5.17%，环比减少 3.75%。其中，涉及商品类举报 4596 件，占举报总量的 77.62%；服务类举报 1325 件，占举报总量的 22.38%。

从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：侵害消费者权益行为（1691 件）、不正当竞争行为（800 件）、产品质量违法行为（790 件）、食品安全违法行为（778 件）、广告违法行为（561 件）等。反映的问题有：（1）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；（2）商家采取虚假宣传、诋毁竞争对手等手段进行不正当竞争；（3）生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品，生产、销售的产品无检测合格报告等质量违法行为；（4）食品标识标签不规范或反映购买的食品出现变质、混有异物、过期、用餐环境卫生不达标等；（5）商家发布虚假广告、误导性广告、使用模糊或歧义的语言进行宣传，误导消费者做出购买决策。



四、网购类消费投诉举报情况分析

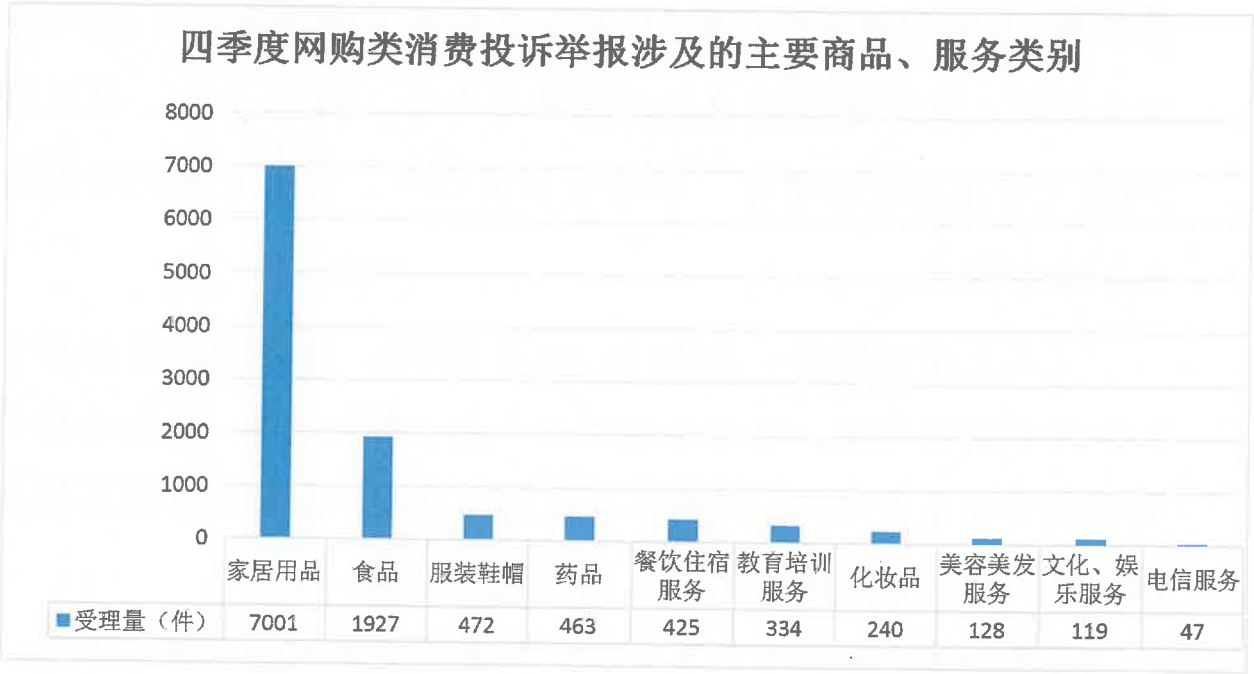
四季度，共接收投诉举报 23004 件，其中，消费者网购类消费投诉举报共 13718 件，占比 59.63%；线下实体店消费投诉举报共 8982 件，占比 39.05%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共 304 件，占比 1.32%。



网购类消费投诉举报中，涉及商品类 11960 件，占比 87.18%，主要集中在：家居用品（7001 件）、食品（1927 件）、服装鞋

帽（472 件）、药品（463 件）、化妆品（240 件）等商品。

涉及服务类 1758 件，占比 12.82%，主要集中在：餐饮和住宿（425 件）、教育培训（334 件）、美容美发（128 件）、文化娱乐（119 件）、电信服务（47 件）等服务行业。



五、投诉举报案例

（一）案例简介：2024 年 11 月 6 日，消费者刘女士反映其于 2024 年 10 月 19 日在赣州某 4S 店支付了 2000 元订金订购了一辆车，商家当时承诺如不满意或不喜欢可以随时退订金。后因消费者购车计划有变，想退回订金，商家不给退，并故意设置阻碍，要求消费者在赣州才能退款，消费者认为不合理，要求商家退款，请求市场监管部门为其维权。

处理结果：赣州市市场监督管理局经济技术开发区分局接诉后迅速行动，联系消费者与商家进行核实，确认消费者投诉内容

属实且诉求合理。“订金”是交易习惯中的预付款项，交易成功可抵作款项，失败则应返还。“定金”则是双方为确保合同而设立的担保形式，具有违约责任承担的性质。在此案中，4S店在收取“订金”前已明确承诺可退还，因此应履行承诺。经工作人员调解，并向商家宣传讲解《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定，商家最终同意退还消费者订金。11月7日，商家将2000元订金退还消费者。后续电话回访中，消费者确认收到款项并表示满意。

（二）案例简介：2024年10月25日，消费者郭先生来电反映其在章贡区某二轮车店购买了一辆二轮电动车，驾驶过程中发现刹车存在故障，右侧刹车一直自动点刹，与商家协商退款未果，请求市场监管部门调解，要求退货退款。

处理结果：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。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。”后经章贡区市场监督管理局工作人员的调解，商家同意为投诉人维修好电动车，并承诺提供18个月的质保服务，双方最终达成一致意见。

（三）案例简介：2024年11月5日，12315投诉举报中心接到消费者周先生来电，反映其在章贡区某餐饮店办理了充值会

员卡，因商家闭店导致充值会员卡无法使用，现请求市场监管部门予以维权，要求商家退还充值会员卡内余额。

处理结果：《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”。根据上述规定，章贡区市场监督管理局工作人员组织双方调解，最终，商家同意给消费者做退款处理，消费者无异议。

赣州市市场监督管理局

2025年2月11日

