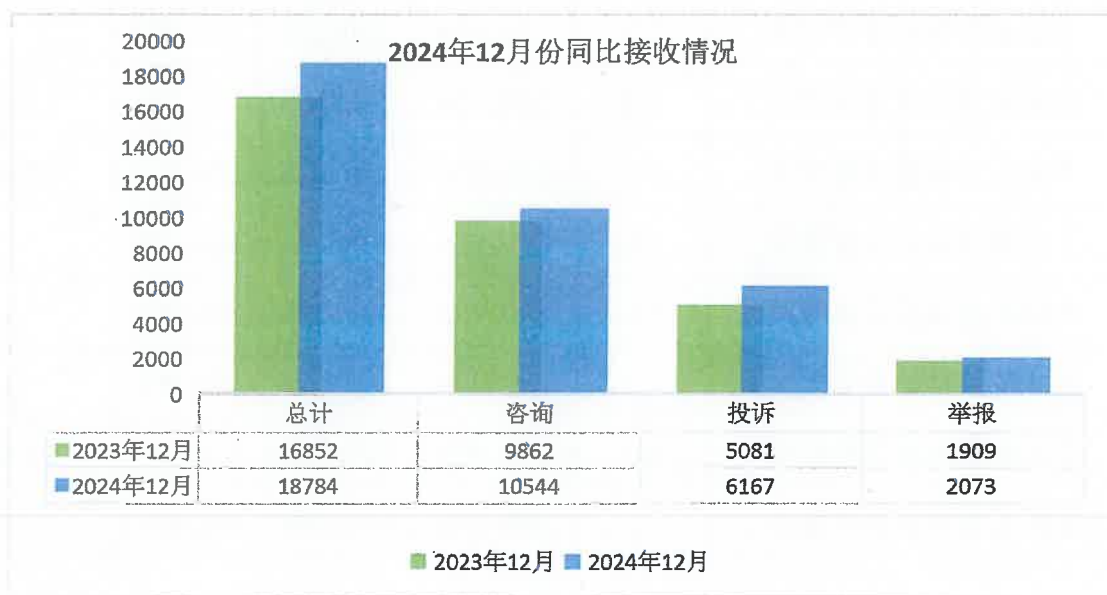


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2024 年 12 月份 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

12 月份，12315 投诉举报中心共接收消费者各类诉求 18784 件，同比增长 11.46%，环比增长 7.35%。其中，咨询 10544 件、投诉 6167 件、举报 2073 件，为消费者挽回经济损失 112.75 万元。全市投诉按时办结率、举报按时核查率、ODR 企业按时和解率均为 100%，投诉按时初查率 99.98%。接收的诉求件中，通过全国 12315 平台接收 18394 件、12345 政府热线转办 373 件、来信来函 17 件。



二、12 月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

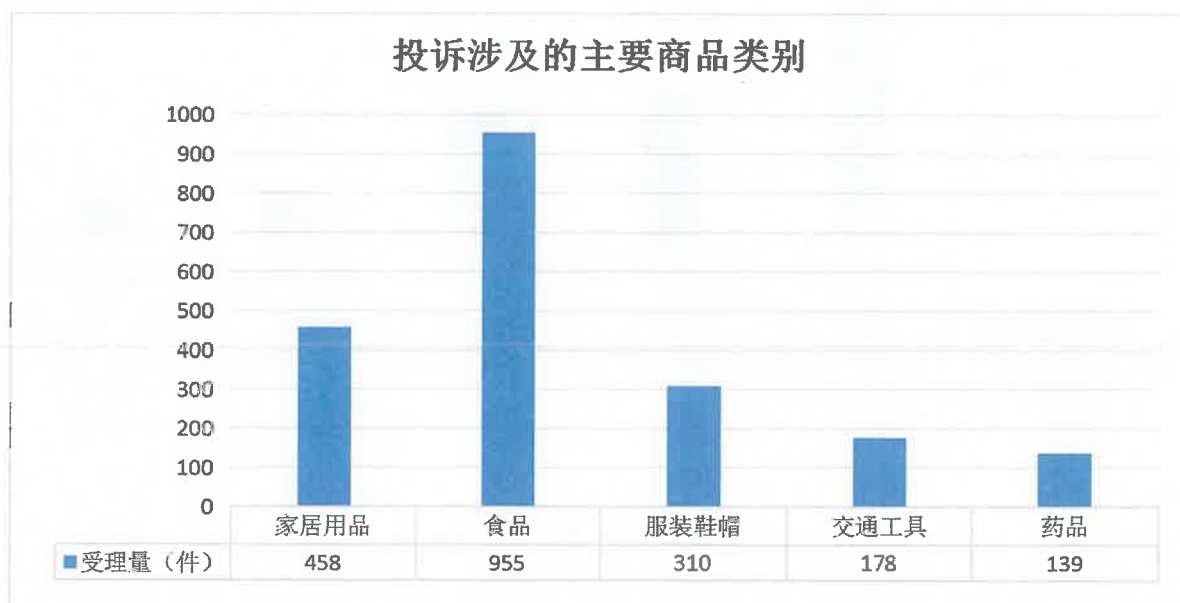
序号	单位名称	接收量	投诉按时 初查率	投诉按时 办结率	举报按时 核查率	ODR 企业按 时办结率
1	南康区市场监督管理局	2469	100.00%	100.00%	\	100%
2	市市场监管执法稽查局	1417	\	\	100.00%	\
3	章贡区市场监督管理局	1250	100.00%	100.00%	\	100%
4	瑞金市市场监督管理局	599	100.00%	100.00%	100.00%	100%
5	市市场监管局经开区分局	444	100.00%	100.00%	\	100%
6	信丰县市场监督管理局	222	100.00%	100.00%	100.00%	100%
7	于都县市场监督管理局	210	100.00%	100.00%	100.00%	100%
8	会昌县市场监督管理局	201	100.00%	100.00%	100.00%	100%
9	市市场监管局蓉江新区分局	186	100.00%	100.00%	\	100%
10	安远县市场监督管理局	180	100.00%	100.00%	100.00%	100%
11	兴国县市场监督管理局	149	99.05%	100.00%	100.00%	100%
12	赣县区市场监督管理局	148	100.00%	100.00%	\	\
13	宁都县市场监督管理局	121	100.00%	100.00%	100.00%	100%
14	石城县市场监督管理局	117	100.00%	100.00%	100.00%	
15	龙南市市场监督管理局	106	100.00%	100.00%	100.00%	100%
16	寻乌县市场监督管理局	96	100.00%	100.00%	100.00%	100%
17	上犹县市场监督管理局	91	100.00%	100.00%	100.00%	\
18	大余县市场监督管理局	62	100.00%	100.00%	100.00%	\
19	定南县市场监督管理局	53	100.00%	100.00%	100.00%	\
20	崇义县市场监督管理局	42	100.00%	100.00%	100.00%	100%
21	全南县市场监督管理局	31	100.00%	100.00%	100.00%	\

三、热点情况分析

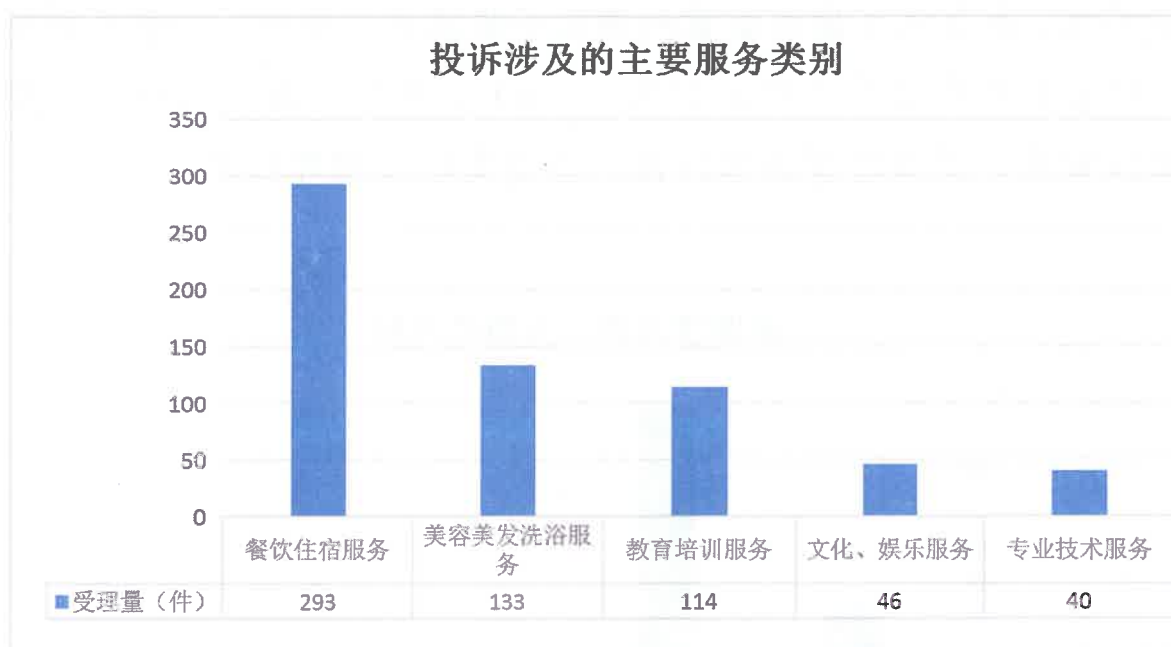
（一）投诉热点情况

12 月份，共接收投诉 6167 件，同比增长 21.37%，环比增长 13.41%。

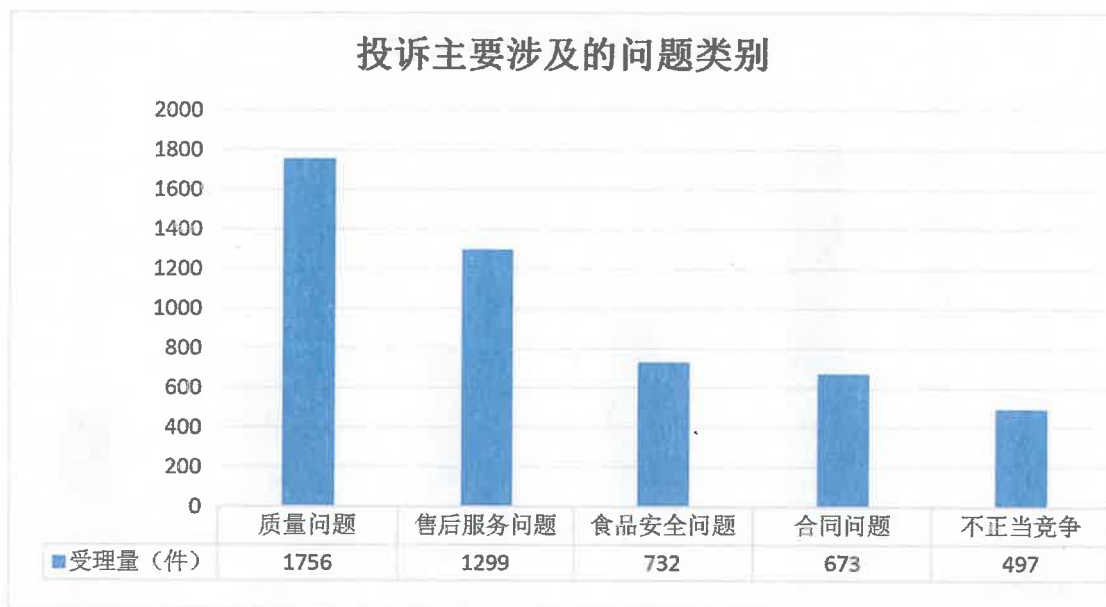
1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 5028 件，占投诉总量的 81.53%，主要集中在：家居用品（2458 件）、食品（955 件）、服装鞋帽（310 件）、交通工具（178 件）、药品（139 件）等商品。投诉内容主要涉及：（1）购买的家具存在诸多问题，如货不对板、木制家具破损开裂、甲醛含量超标，以及沙发或床垫在短期内出现塌陷等质量问题，同时家具经营者未按照约定时间发货；（2）购买的食物出现发霉、变质、过期，或含有异物、非法添加食品添加剂，以及虚标营养成分表等情况；（3）衣服穿着后出现起球、掉色或破损现象、购买的鞋子存在脱胶、磨脚，商家不予退换等情形、经营者不履行与消费者约定的退换承诺；（4）商家在销售汽车、摩托车等交通工具后，不履行合同约定，或在汽车出现质量问题时不提供售后服务，二手车商家在销售时存在谎报车况的行为；（5）在销售药品过程中，存在虚假宣传、销售假冒伪劣药品，以及商标侵权等现象。



涉及服务类投诉 1139 件，占投诉总量的 18.47%，主要集中在：餐饮住宿服务（293 件）、美容美发洗浴服务（133 件）、教育培训服务（114 件）、文化娱乐服务（46 件）、专业技术服务（40 件）等行业。反映的问题主要有：（1）餐饮店提供的食物存在变质或含有杂质现象、线上订房后酒店商家不予提供服务或临时加价；（2）美容美发商家春节期间涨价后未公示价格、消费者办理美容美发会员卡或在线上购买优惠券后到店消费时，商家不提供服务；（3）网络培训商家利用虚假信息诱导消费者订立培训合同、培训效果与宣传不一致、利用格式条款限制消费者退费；（4）从事游乐经营活动的商家通过预收款形式侵害消费者权益或不履行与消费者的约定；（5）摄影服务商家对拍摄效果做虚假宣传、设置隐形消费、摄影服务商家不提供完整服务、不履行合同约定等情形、



2. 从投诉问题类别来看，反映较多的为：质量问题（1756件）、售后服务问题（1299件）、食品安全问题（732件）、合同问题（673件）、不正当竞争问题（497件）。

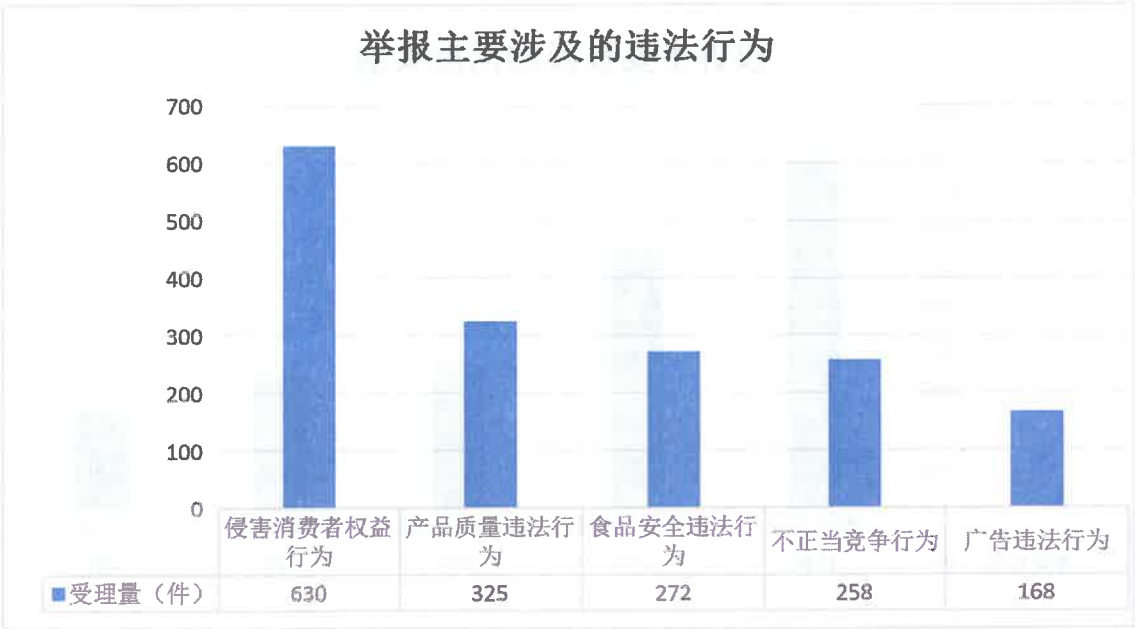


（二）举报热点情况

12月份，共接收举报2073件，同比增长8.59%，环比增长4.49%。其中，涉及商品类举报1651件，占举报总量的79.64%；服务类举报422件，占举报总量的20.36%。

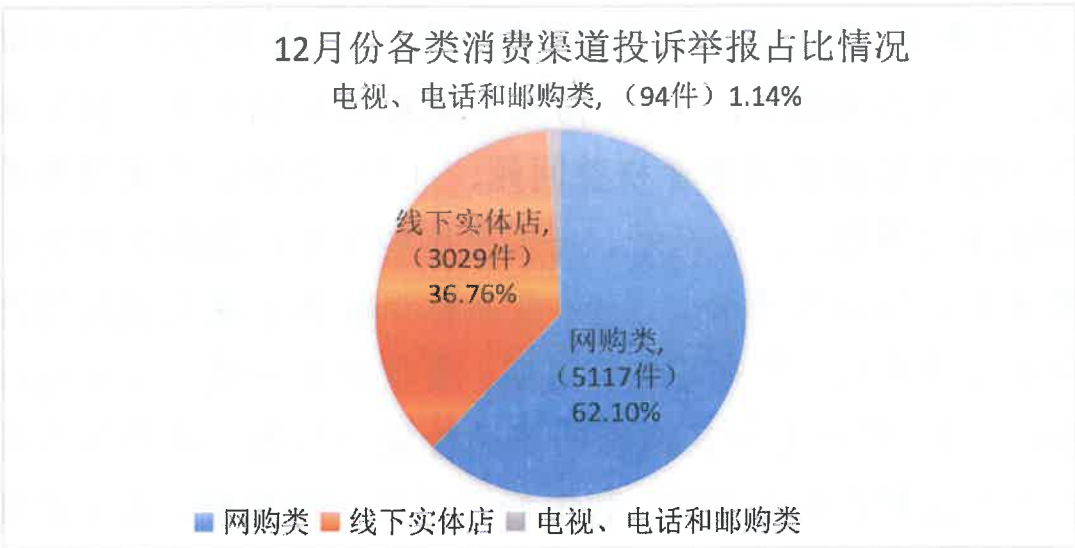
从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：侵害消费者权益行为（630件）、产品质量违法行为（325件）、食品安全违法行为（272件）、不正当竞争行为（258件）、广告违法行为（168件）等。反映的问题有：（1）商家拒绝履行三包义务、售后服务、合同约定等侵害消费者权益问题；（2）商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好、失效变质和违反产品标识规定不符合国家行业标准等情形；（3）食品标识标签不规范或反映购买的食品出现变质、混有异物、过期、餐饮商家环境卫生不达标等现象；（4）经营者对其销售的商品性能、功能、质量等作虚假或者引人误解的商业宣传；利用好评返现方式欺骗、误导消费

者等不正当竞争行为；（5）擅自使用其他权利人注册商标进行引流等侵犯注册商标专用权行为、商家发布虚假宣传广告等广告违法行为。



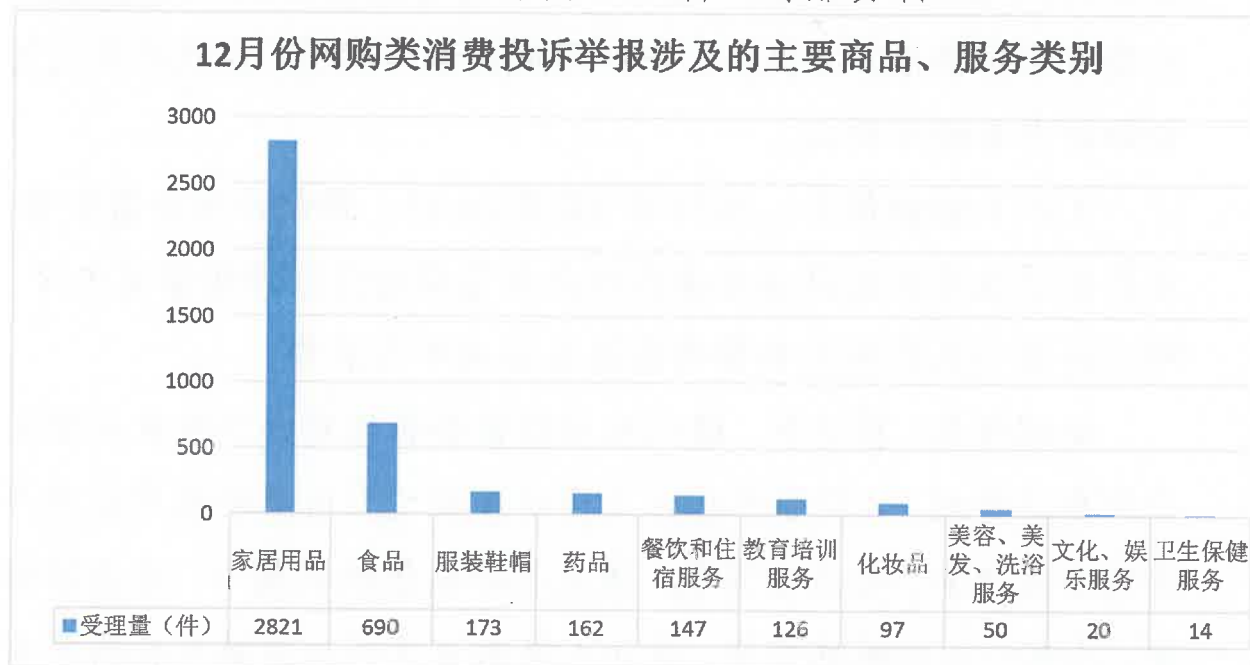
四、网购类消费投诉举报情况分析

12 月份，共接收投诉举报 8240 件，其中，消费者网购类消费投诉举报共 5117 件，占比 62.10%；线下实体店消费投诉举报共 3029 件，占比 36.76%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共 94 件，占比 1.14%。



网购类消费投诉举报中，涉及商品类 4542 件，占比 88.76%，主要集中在：家居用品（2821 件）、食品（690 件）、服装鞋帽（173 件）、药品（162 件）、化妆品（97 件）等商品。

涉及服务类 575 件，占比 11.24%，主要集中在：餐饮和住宿（147 件）、教育培训（126 件）、美容美发（50 件）、文化娱乐服务（20 件）、卫生保健（14 件）等服务行业。



五、投诉举报案例

（一）案例简介：2024 年 12 月 9 日，消费者钟先生在章贡区某博览会中药摊位花费 15000 元购买了天麻、石斛，对所购买天麻、石斛的分量与价格存在异议，认为分量不足、价格未明码标价，遂前往章贡区市场监管局章江分局进行投诉，请市场监管部门出面维权退款。

处理结果：《明码标价和禁止价格欺诈规定》第十五条规定：“经营者提供服务，实行先消费后结算的，除按照本规定进行明

码标价外，还应当在结算前向消费者出具结算清单，列明所消费的服务项目、价格以及总收费金额等信息。”受理投诉后，章江分局工作人员前往商家现场进行调解，经调查核实：商家在销售时告知投诉人天麻与石斛每两单价后，未向消费者确认称重重量便让消费者扫码付款，消费者付款后发现价格高达 15000 元，要求退款。经工作人员调解，商家给予消费者退款 15000 元并致歉，消费者表示满意。工作人员告知商家应诚信经营，在收款前及时告知消费者账单明细。

（二）案例简介：2024 年 12 月 26 日，赣州市市场监督管理局经济技术开发区分局接到群众举报称经开区湖边镇某小学附近的某文具店利用有奖销售诱导未成年人消费。

处理结果：接诉后，赣州市市场监督管理局经济技术开发区分局高度重视，立刻组织执法人员对涉事文具店及校园周边商户进行全面检查。检查中发现，该文具店销售的刮奖卡、盲盒等商品，具有一定的赌博性质，执法人员对该文具店涉嫌存在利用有奖销售诱导未成年人消费的行为进行了现场责令改正，要求其立即停止利用有奖销售诱导未成年人消费的行为。由于小学生心智发育尚未成熟，在校园周边销售刮奖卡、盲盒等具有赌博性质的商品，极易激发小学生的好奇心和购买欲，容易诱发小学生投机心理，进而养成沉迷投机、赌博和成瘾心态，不利于未成年人的身心健康。赣州市市场监督管理局经济技术开发区分局对该举报的处理，有效保护了未成年人合法权益，进一步规范了校园周边市场经营行为，也得到了消费者的认可。

（三）案例简介：消费者刘女士在 12315 平台投诉反映，其通过电商平台在会昌县某蜂蜜店购买的“百花蜜”，宣称具有“增强抵抗力，美容养颜，润肺止咳的特殊功效”。收到该产品仅为普通食品，并非保健食品或药品。就商家销售的普通食品不能宣传保健及药品功效的问题进行投诉，请求市场监管部门查处，要求退货退款并赔偿损失。

处理结果：商家在商品宣传页中使用“增强抵抗力，美容养颜，润肺止咳的特殊功效”医疗用语的广告行为，违反了《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：……（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……”之规定。会昌县市场监管局工作人员向投诉人了解情况后对该商家进行了现场核实。经核实，商家承认网店宣传用词不当，消费者反映情况属实，表示愿意接受投诉人调解要求。工作人员就相关法律法规向被诉商家进行解读，责令其立即停止侵害消费者权益的行为。经调解，被诉商家给予刘女士全额退款并赔偿 200 元，双方达成和解。

赣州市市场监督管理局

2025 年 2 月 10 日

