

赣州市市场监督管理局

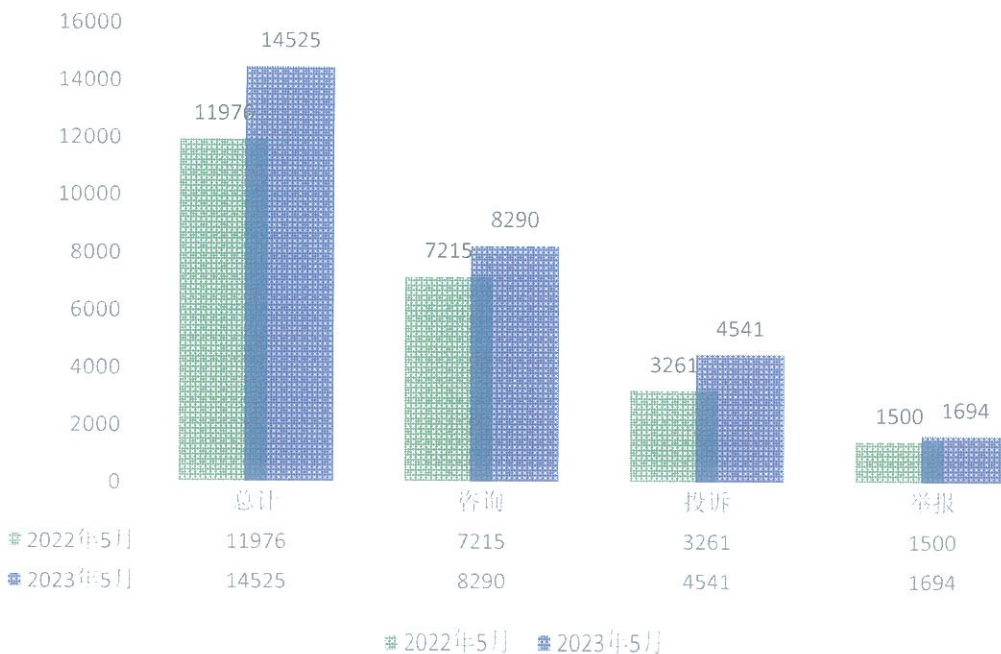
赣州市市场监督管理局

2023年5月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2023年5月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求14525件，同比增长21.28%，环比增长4.35%。其中，咨询8290件、投诉4541件、举报1694件，为消费者挽回经济损失23.14万元。全市投诉按时初查率为99.98%，投诉按时办结率、举报按时核查率均为100%，ODR企业按时办结率为98.81%。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收14344件、12345政府热线转办109件、来信来函21件、市局官网互动平台51件。

2023年5月份同比受理情况



二、5月份投诉举报各单位办理情况(注：“\”为无办件)

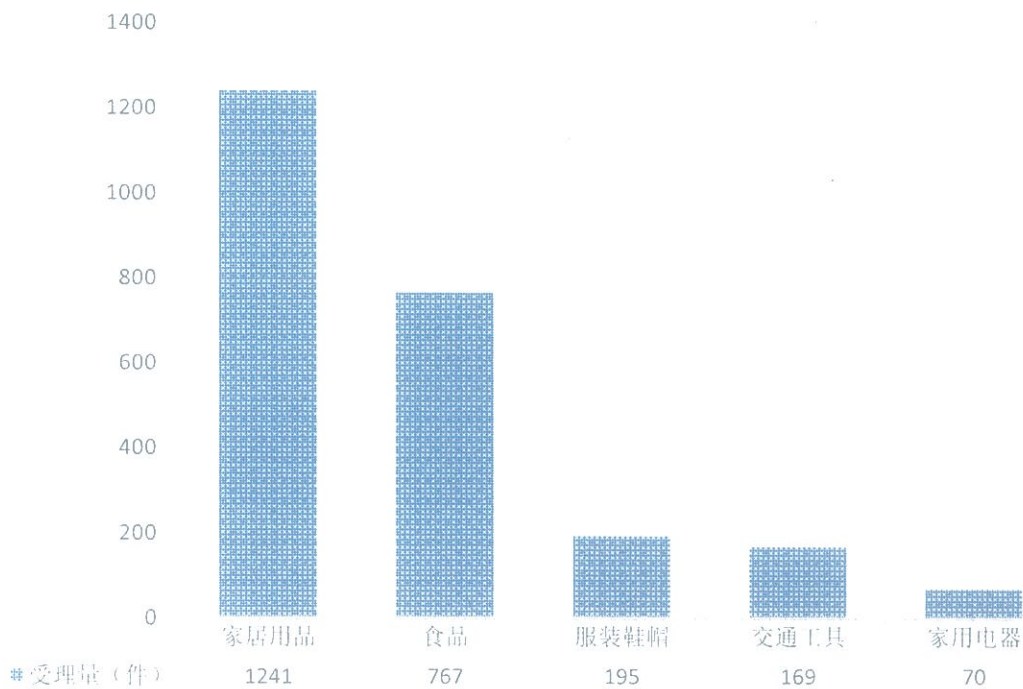
序号	单位名称	接收量	投诉按时 初查率	投诉按时 办结率	举报按时 核查率	ODR企业按 时办结率
1	南康区市场监督管理局	1362	100.00%	100.00%	\	100.00%
2	章贡区市场监督管理局	1062	100.00%	100.00%	\	100.00%
3	市市场监管局经开区分局	560	100.00%	100.00%	\	97.44%
4	瑞金市市场监督管理局	277	100.00%	100.00%	100.00%	\
5	于都县市场监督管理局	204	100.00%	100.00%	100.00%	\
6	兴国县市场监督管理局	197	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	信丰县市场监督管理局	148	100.00%	100.00%	100.00%	\
8	会昌县市场监督管理局	145	100.00%	100.00%	100.00%	\
9	宁都县市场监督管理局	144	100.00%	100.00%	100.00%	\
10	安远县市场监督管理局	139	100.00%	100.00%	100.00%	\
11	赣县区市场监督管理局	121	100.00%	100.00%	\	\
12	石城县市场监督管理局	113	100.00%	100.00%	100.00%	\
13	寻乌县市场监督管理局	87	100.00%	100.00%	100.00%	\
14	龙南市市场监督管理局	87	100.00%	100.00%	100.00%	\
15	市市场监管局蓉江新区分局	78	100.00%	100.00%	\	\
16	上犹县市场监督管理局	76	100.00%	100.00%	100.00%	\
17	大余县市场监督管理局	68	100.00%	100.00%	100.00%	\
18	定南县市场监督管理局	54	100.00%	100.00%	100.00%	\
19	全南县市场监督管理局	42	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20	崇义县市场监督管理局	25	100.00%	100.00%	100.00%	\
21	市市场监管执法稽查局	1209	\	\	100.00%	\

三、投诉件热点情况

2023年5月份，共接收投诉4541件，同比增长39.25%，环比增长6.75%。

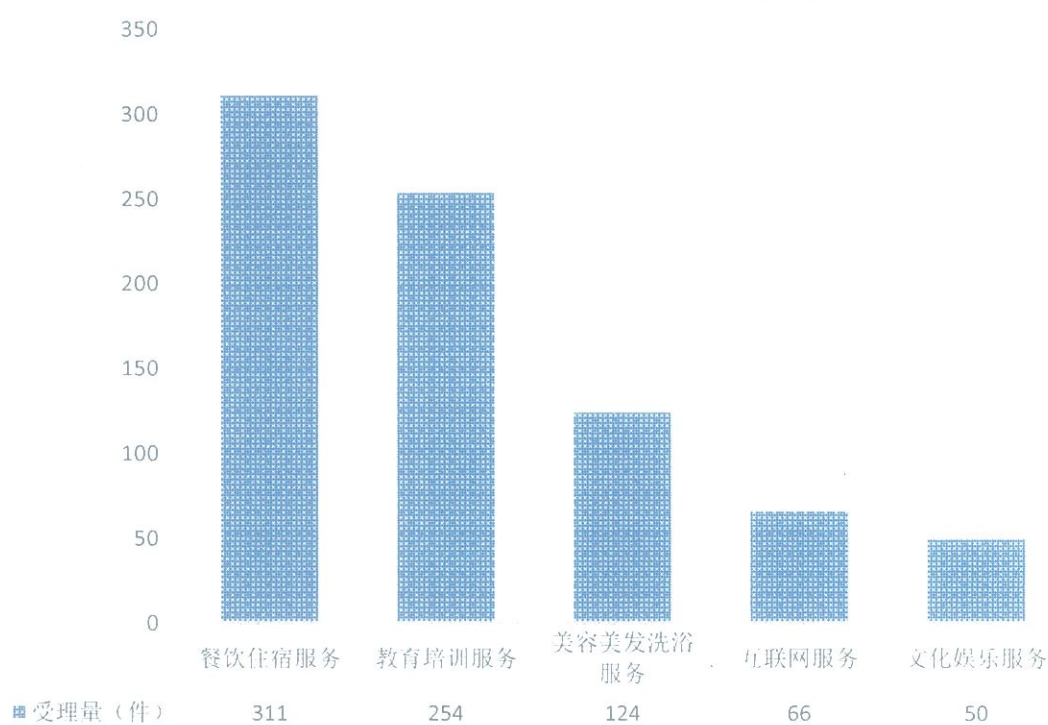
（一）从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉3378件，占投诉总量的74.39%，主要集中在：家居用品（1241件）、食品（767件）、服装鞋帽（195件）、交通工具（169件）、家用电器（70件）等商品。投诉内容主要涉及：1.网购家具后商家未按时发货或家具存在质量、破损等问题；2.食品存在发霉、变质或有异物等情形；3.购买的服装鞋帽等商品与商家宣传不符或出现质量问题商家不履行售后服务；4.交通工具使用中出现问题，商家不履行售后服务或三包义务；5.购买的家用电器存在质量问题。

投诉涉及的主要商品类别



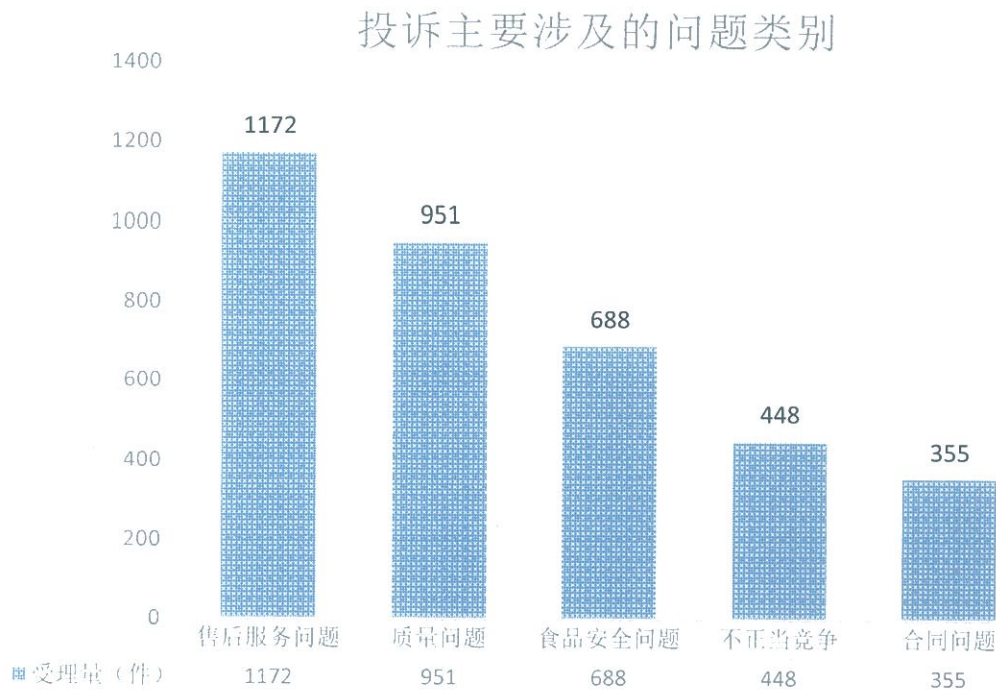
涉及服务类投诉 1163 件，占投诉总量的 25.61%，主要集中在：餐饮住宿服务（311 件）、教育培训服务（254 件）、美容美发洗浴服务（124 件）、互联网服务（66 件）、文化娱乐服务（50 件）等行业。反映的问题主要有：1. 餐饮店提供的食物存在卫生问题或含有杂质；2. 商家提供网络培训服务中存在虚假宣传、夸大培训效果等行为；3. 美容美发商家存诱导消费、捆绑消费、未履行价格告知义务等问题；4. 在互联网平台购买预付卡、团购券后商家存在不履行服务承诺等行为；5. 商家对消费者设置最低消费门槛或者不按约定提供服务等情形。

投诉涉及的主要服务类别



（二）从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题（1172 件）、质量问题（951 件）、食品安全问题（688 件）、

不正当竞争问题（448件）、合同问题（355件）。

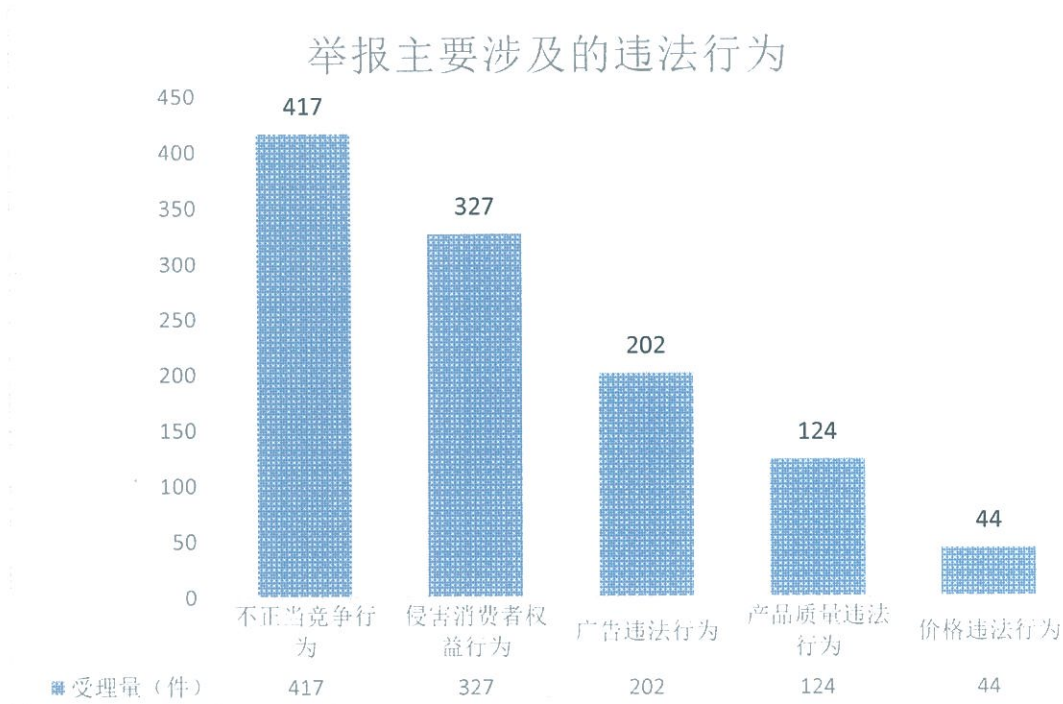


四、举报件热点情况

5月份，共接收举报1694件，同比增长12.93%，环比减少0.76%。其中，涉及商品类举报1205件，占举报总量的71.13%；服务类举报489件，占举报总量的28.87%。

从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：不正当竞争行为（417件）、侵害消费者权益行为（327件）、广告违法行为（202件）、产品质量违法行为（124件）、价格违法行为（44件）等。反映的问题主要有：1. 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，欺骗、误导消费者；2. 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；3. 商家在销售商品或提供服务时发布虚假宣传广告，存在夸大功效、使用极限词等违反《广告法》行为；

4. 商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好等情形；5. 商家存在低标高结、未事先告知价格、未明码标价等价格违法行为。



五、典型案例

(一) 案例简介：2023年5月3日，付先生通过12315平台投诉：反映自己在拼多多平台某商家购买了一箱“金领冠菁护一段奶粉”，平台页面上宣称该奶粉是有机奶粉，到货后发现商品并未标注为是有机商品。付先生认为商家存在虚假宣传、误导其消费行为，遂而进行投诉，请求我局调解处理，要求商家赔偿损失。

处理结果：接到投诉后，12315投诉举报中心第一时间将投诉件转派至被投诉方所属地于都县市场监督管理局进行核实处

理。经核查，商家销售的“金领冠菁护有机系列奶粉”已经取得“奶源有机认证证书”，商家宣传奶粉为有机系列属于正当行为，不存在虚假宣传和误导消费情形。5月4日，于都县市场监督管理局工作人员将调查情况告知了投诉人，投诉人表示理解。

（二）案例简介：2023年5月2日，12315投诉举报中心接到消费者钟女士来电，反映其在于都县某美容店订购了面部护理服务，在服务过程中，商家未事先告知刀片需要收费，结账时收取了其98元的刀片费用。消费者认为商家存在价格违法行为，侵犯了其合法权益，并就此问题向12315热线进行投诉，要求商家给其退回收取的刀片费用。

处理结果：接到投诉后，于都县市场监督管理局工作人员立即对此事进行调查核实。经调查，消费者反映的情况属实。针对该商家乱收费行为，于都县市场监管局工作人员将《价格法》《消费者权益保护法》等法律规定的条款，认真细致地给商家进行了解读。通过法条解决，商家认识到自己未标示服务价格和未事先告知消费者需收费的行为，是违反了《价格法》和《消费者权益保护法》的相关规定，侵犯了钟女士的合法权益。最终，商家同意退回98元费用给投诉人，双方均对调解表示满意。

（三）案例简介：2023年5月7日，邱先生通过12315平台反映：其在蓉江新区某餐饮店就餐时点了一份“万州烤鱼”，食

用过程中发现菜里有一只蟑螂，给自己和朋友们造成心理与身体的不适。邱先生就此问题进行投诉，要求商家给予赔偿。

处理结果：5月10日，被诉方所属地赣州市市场监督管理局蓉江新区分局对此事进行了调查核实。经核实，投诉人邱先生反映的情况属实。随即，分局工作人员组织双方当事人进行调解。调解中，针对该店食物中含有异物的行为，要求经营者需查清原因、加强管理、立即整改，杜绝日后再次出现同样行为。同时，对涉及食品安全问题工作人员给商家进行了普法讲解和风险提醒。经过调解，商家同意补偿220元给投诉人，投诉人表示同意。

六、5月份全市投诉、举报量居前企业情况

序号	企业名称	被投诉次数	所属辖区	反映的主要问题
1	江西好学微客教育科技有限公司	54	经开区	网络培训服务中存在虚假宣传、诱导消费行为
2	赣州阳明信息技术有限公司	29	经开区	教育培训类商家虚假宣传、诱导消费
3	赣州市微语网络科技有限公司	24	经开区	教育培训类商家虚假宣传、诱导消费
4	赣州春田生物科技有限公司	22	章贡区	两品一械类商品质量问题、商标违法、虚假宣传
5	赣州宏友博信息服务有限公司	21	章贡区	教育培训类商家虚假宣传、侵害消费者权益
6	赣州市海枫科技有限公司	21	章贡区	两品一械类商品虚假宣传、商标侵权
7	江西驴充充充电技术有限公司	21	章贡区	商家收费后未提供完整服务、设置消费门槛
8	赣州西朗生物科技有限公司	20	章贡区	两品一械类商品虚假宣传
9	赣州微洛网络科技有限公司	19	经开区	教育培训类商家虚假宣传诱导消费
10	赣州聚名创教育科技有限公司	18	章贡区	教育培训类商家诱导消费、利用格式条款加重消费者责任

序号	企业名称	被投诉次数	所属辖区	反映的主要问题
11	赣州学家文化传媒有限公司	18	经开区	教育培训类商家虚假宣传诱导消费
12	赣州启纯医疗器械有限公司	17	章贡区	两品一械类商品虚假宣传、商标侵权
13	瑞金市惠顺机动车贸易有限公司	17	瑞金市	二轮摩托车商家骗取消费者购车订金
14	赣州大都荣生物科技有限公司	16	章贡区	两品一械类商品虚假宣传、商标侵权
15	赣州恒明家居用品有限公司	16	章贡区	家具产品质量问题、不履行三包义务、售后服务
16	赣州建晨方信息服务有限公司	16	经开区	教育培训类商家虚假宣传、侵害消费者权益
17	寻乌县津盛商贸店	16	寻乌县	商家售卖的辣椒酱为三无产品且有变质现象，存在食品安全问题
18	赣州杭晨坊信息服务有限公司	15	经开区	教育培训类商家虚假宣传、侵害消费者权益
19	赣州皓艺商贸有限公司	15	章贡区	两品一械类商品虚假宣传、商标侵权
20	赣州慕斯美家具有限公司	15	南康区	家具产品质量问题、不履行三包义务、售后服务

赣州市市场监督管理局

2023年6月25日

