

# 新疆维吾尔自治区市场监督管理局 12315 投诉举报指挥中心第三季度消费维权数据分析

2023 年第三季度，全疆消费维权情况如下：

## 一、消费投诉热点

2023 年第三季度，12315 投诉举报指挥中心共受理投诉 31760 件，其中商品类投诉 17018 件，占投诉总量的 53.58%；服务类投诉 14742 件，占投诉总量的 46.42%。

商品类投诉前三位的分别是：食品 6236 件，主要是普通食品、酒和饮料、食用农产品等；家居用品 1530 件，主要是家具、日杂用品等；服装鞋帽 1384 件，主要是鞋、外衣、T 恤等。

服务类投诉前三位的分别是餐饮和住宿服务 6019 件；文化娱乐体育服务 1567 件；美容美发洗浴服务 1142 件。

**投诉的主要问题：**一是食品安全类 7064 件，占投诉总量的 22.24%，主要为食品过期或质保期内发霉变质，餐厅提供的饭含异物、有异味变质现象，就餐后出现身体不适。二是合同类 6971 件，占投诉总量的 21.95%，主要为经营者违约不予履行约定，经营者利用预付费（卡）形式侵害消费者权益，商家跑路或搬迁导致消费者无法接受服务，经营者利用合同格式条款加重消费者责任等。三是售后服务类 5751 件占投诉总量的 18.11%，投诉问题主要是商家不履行国家规

定或与消费者约定的三包义务，拒绝退换货等。

## 二、违法举报热点

2023年第三季度，12315投诉举报指挥中心共受理举报7619件，举报量排名前五位的是：食品安全违法行为1668件、不正当竞争违法行为914件、侵害消费者权益行为818件、广告违法行为806件、价格违法行为687件。

**举报的主要问题：**餐馆食材不新鲜、饭菜有异物，后厨卫生条件差，存在食品安全隐患；商家出售过期食品、食品包装标识不规范；商家利用不正当有奖销售的方式出售质次价高的商品；经营者以格式合同、通知、声明、店堂告示等侵害消费者权益；商家虚假宣传，欺骗和误导消费者；经营者出售商品或服务未明码标价、价格欺诈行为。

## 三、新疆各地州市市场监管局投诉举报量及办结情况

第三季度，投诉举报量排名前五位的地州、市分别是乌鲁木齐市市场监督管理局14434件，伊犁州市场监督管理局4764件，喀什地区市场监督管理局2989件，昌吉州市场监督管理局2530件、巴州市场监督管理局2505件，投诉举报量占全区投诉举报总量的69.13%。投诉举报办结率达到95%以上的是吐鲁番市市场监督管理局、昌吉州市场监督管理局、伊犁州市场监督管理局、博州市场监督管理局、塔城地区市场监督管理局、克拉玛依市市场监督管理局；投诉举报办结率达到90%以上的是阿勒泰地区市场监督管理局、阿克

苏地区市场监督管理局、乌鲁木齐市市场监督管理局、和田地区市场监督管理局、哈密市市场监督管理局、巴州市场监督管理局，三季度全疆各地、州、市投诉举报办结率均在75%以上。

单位	投诉	举报	总计	已办结	办结率
吐鲁番市市场监督管理局	514	162	676	654	96.75%
昌吉州市场监督管理局	2046	484	2530	2441	96.48%
伊犁州市场监督管理局	4001	763	4764	4595	96.45%
博州市场监督管理局	523	106	629	606	96.34%
塔城地区市场监督管理局	775	177	952	905	95.06%
克拉玛依市市场监督管理局	744	163	907	862	95.04%
阿勒泰地区市场监督管理局	552	115	667	628	94.15%
阿克苏地区市场监督管理局	1851	418	2269	2078	91.58%
乌鲁木齐市市场监督管理局	11618	2816	14434	13054	90.44%
和田地区市场监督管理局	951	240	1191	1077	90.43%
哈密市市场监督管理局	772	169	941	850	90.33%
巴州市场监督管理局	2036	469	2505	2258	90.14%
喀什地区市场监督管理局	2371	618	2989	2477	82.87%
克州市场监督管理局	193	102	295	222	75.25%
兵团市场监督管理局	2609	745	3354	3012	89.80%

## 四、典型案例

### 消费纠纷调解案例

#### 案例一：

2023年8月7日投诉人在昌吉市统一美居建材城某建材店购买家装用瓷砖，瓷砖由商家负责运送至施工地，准备铺

装时，投诉人检查发现近 90 块瓷砖有破损，找商家协商未达成一致，消费者随即拨打 12315 消费者投诉举报热线进行投诉，要求市场监督管理局介入协调解决。

#### **处理过程及调解结果：**

投诉事项当日分流转办至昌吉市市场监督管理局，经工作人员核实，投诉人所诉事实成立，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条明确规定：“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。”被投诉人为过错方，对消费者的工期影响承担一定的责任。

经调解双方自愿达成如下协议：由被投诉人昌吉市某建材店承担铺贴瓷砖工费及误工费 3000 元整。同时，予以调换同款瓷砖，调换期限为自达成协议之日起 7 日内，若 7 日内新调换瓷砖未送至工地，由被投诉人昌吉市某建材店向投诉人支付误工费 200 元/天。双方对此调解结果均无异议。

#### **案例二：**

2023 年 9 月 30 日，投诉人在霍尔果斯市某米线店就餐，就餐过程中发现米线内有小飞虫，店家承认存在疏忽，但赔偿标准协商未果，投诉人拨打 12315 消费者投诉举报热线进行投诉。诉求是要求商家进行赔偿。

#### **处理过程及调解结果：**

投诉事项当日分流转办至霍尔果斯市市场监督管理局，

经工作人员通过投诉人举证及调取现场监控等方式，发现醋壶内可能存在小飞虫未及时更换，确认投诉人所诉事实成立，根据《消费者权益保护法》及《食品安全法》，商家对消费者赔偿 500 元整，且工作人员对现场进行全面检查，对存在食品安全隐患问题进行取证并已立案调查。

## 消费侵权案件查处案例

### 案例一

2023 年 9 月 1 日，12315 平台接到举报，举报人称阿瓦提县某商店存在出售过期食品问题，阿瓦提县市场监督管理局收到此举报后，对该商店进行检查，经查，该商店未定期排查过期食品，没有记录，导致消费者购买到过期食品。现场检查时，货架上依然摆放有超过保质期的食品（香辣叫花鸡味调味面制品 2 包，伴酒花生 1 包）。上述行为违反了《新疆维吾尔自治区食品小作坊、小餐饮店、小食杂店和食品摊贩管理条例》第十一条第一款“食品小作坊、小餐饮店、小食杂店和食品摊贩的生产经营，应当遵守下列规定：（九）法律、法规规定的其他要求；”、《中华人民共和国食品安全法》（2021 年）第三十四条第一款“禁止生产经营下列食品、食品添加剂、食品相关产品：（十）标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂；”的规定，构成经营超过保质期的食品的违法事实。当事人经营面积较小，经营品种较单一，只持有营业执照并进行备案销售预包

装食品，符合《新疆维吾尔自治区食品小作坊、小餐饮店、小食杂店和食品摊贩管理条例》第四十一条第一款“违反本条例第十一条规定所列行为之一的，由县级以上人民政府市场监督管理部门处二千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下罚款，并没收违法所得和违法生产经营的食品、食品原料等物品；”的处理规定，阿瓦提县市场监督管理局责令当事人改正违法行为，并处罚款2000元。

## 案例二

2023年7月17日，奇台县市场监督管理局收到消费者反映奇台县某理发店出售“三无”化妆品，经现场检查，发现该处无任何许可自行配制化妆品并进行销售。根据《化妆品监督管理条例》，做出以下处罚决定：没收自行配制化妆品的原材料（700g珍珠粉、300g中草药粉）设备（食品保鲜盒）1个；没收标签不符合规定的化妆品“祖传秘方中药排毒膏（中药排毒晚霜秘方）”22瓶；未建立并执行进货查验记录制度的违法行为进行警告；经营自行配制的化妆品、标签不符合规定的化妆品、经营化妆品未建立并执行进货查验记录制度的违法行为合并处罚10000元整。

新疆维吾尔自治区市场监督管理局

12315 投诉举报指挥中心

2023年10月11日