

新疆维吾尔自治区市场监督管理局 12315 投诉举报指挥中心 3 月份消费维权数据分析

一、基本情况

3 月份，12315 投诉举报指挥中心共接收咨询、投诉、举报 46622 件，日均受理 1504 件。其中，咨询 34776 件，占总量的 74.59%；投诉 9537 件，占总量的 20.46%，已办结 8347 件，办结率 87.52%；举报 2309 件，占总量的 4.95%，已办结 1930 件，办结率 83.59%。共计为消费者挽回经济损失 620.11 万元。

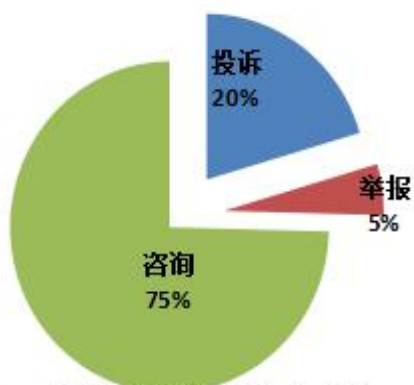


图1 3月份投诉举报咨询占比图

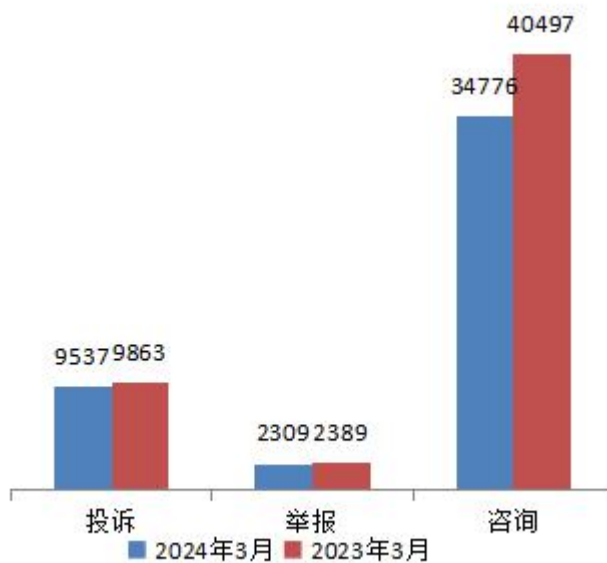


图2 3月份受理量同比情况

与去年同期相比，投诉举报咨询总量下降 3.31%。其中投诉量、举报量、咨询量分别下降 3.31%、3.35%、14.13%，为消费者挽回经济损失较去年同期下降 46.02%。

通过接收渠道情况分析，12315 热线进行投诉举报依然是群众反映诉求的主渠道，占投诉举报咨询总量的 88.11%。具体情况是：12315 热线 41079 件，12315 微信小程序 3264 件，12315APP 和公众号 1298 件，12315 互联网平台 830 件，支付宝/百度小程序 137 件，来访、来函 14 件。

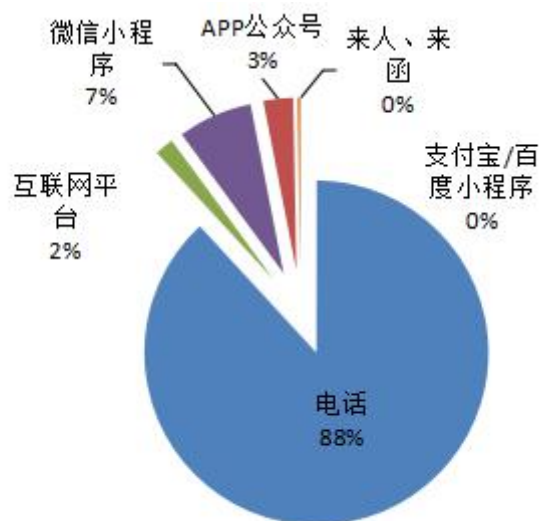


图3 接收渠道占比情况

二、投诉情况数据分析

3 月份，12315 指挥中心共接收投诉 9537 件，同比下降 3.31%。其中，商品类投诉 5838 件，占投诉总量的 61.21%；服务类投诉 3699 件，占投诉总量的 38.79%。

（一）商品类投诉

商品类投诉同比上升 4.01%。投诉量排前五位的商品大类分别是食品类、交通工具类、服装鞋帽类、家居用品类、家用电器类，共占商品类投诉量的 69.37%。

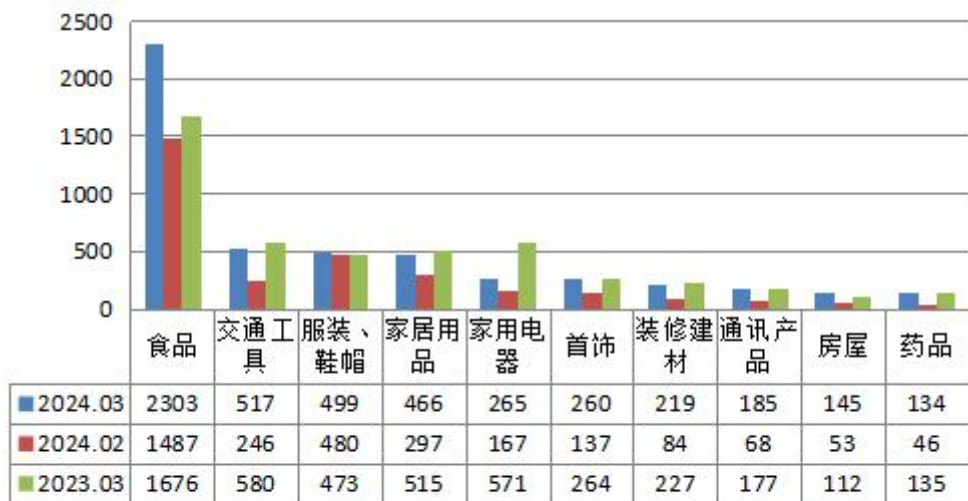


图4 商品类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的食品类 2303 件，占商品类投诉量的 39.45%。其中，普通食品 578 件，酒和饮料 375 件，食用农产品 291 件，食品相关产品 29 件等。投诉主要反映的问题有：一是食品安全问题，如食品过期、变质、混有异物等；二是经营者不按约定提供商品；三是食品广告虚假宣传，未明码标价收费的等。

投诉量排第二的交通工具类 517 件，占商品类投诉量的 8.86%。其中，汽车及汽车零部件 400 件，摩托车、助力车 73 件等。主要反映的问题有：一是购买汽车、汽车零部件的质量问题；二是经营者不履行售后服务。

投诉量排第三的服装鞋帽类 499 件，占商品类投诉量的 8.55%。其中，鞋 146 件，外衣 135 件，裤子 48 件，裙子 42 件等。主要反映的问题是商品质量问题，如鞋子开胶、断面脱色，衣服缩水变形，经营者不履行售后服务。

投诉量排第四的家居用品类 466 件，占商品类投诉量的 7.98%。其中，家具 265 件，厨房用品 54 件，日杂用品 43 件，

钟表 32 件，床上用品 23 件等。主要反映的问题有：一是经营者不履行合同约定；二是经营者不履行售后义务，不按约定送货或安装；三是家居用品质量问题，如家具开裂、断裂，灶具打不着火等。

投诉量排第五的家用电器类 265 件，占商品类投诉量的 4.54%。其中家用小电器产品 54 件，冰箱 34 件，洗衣机 29 件等。主要反映的问题有：一是产品存在质量问题，商家不履行“三包”义务；二是商家不按约定提供家用电器。

（二）服务类投诉

服务类投诉同比下降 12.96%。投诉量排前五位的服​​务大类分别是餐饮和住宿服务、教育培训服务，美容美发洗浴服务、文化娱乐体育服务、停车服务，共占服务类投诉量的 62.4%。

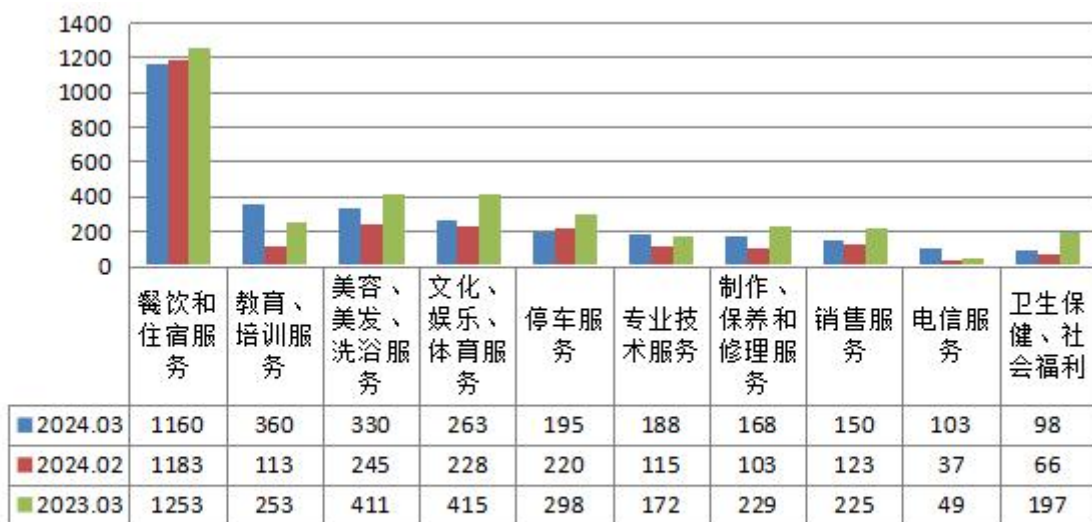


图 5 服务类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排名第一的餐饮和住宿服务 1160 件，占服务类投诉量的 31.36%。其中，餐饮服务 994 件，住宿服务 166 件。主要

反映的问题有：一是餐食中混有异物、变质，用餐环境不洁净，存在食品安全隐患；二是利用合同格式条款加重消费者责任或排除消费者权利；三是餐饮或住宿存在未明码标价或低标高结收费行为。

投诉量排名第二的教育培训服务 360 件，占服务类投诉量的 9.73%。其中高等教育服务 186 件，技能培训服务 111 件。主要反映的问题有：一是学历提升退费问题；二是培训机构不履行合同约定问题。

投诉量排名第三的美容美发洗浴服务 330 件，占服务类投诉量的 8.92%。其中，美容美发服务 206 件，洗浴按摩服务 124 件。主要反映的问题有：一是未明码标价或低标高结收费行为；二是预付式消费退款问题。

投诉量排名第四的休闲娱乐体育服务 263 件，占服务类投诉量的 7.11%。其中，健身服务 130 件，参观游乐服务 62 件，表演艺术服务 43 件，放映服务 26 件等。主要反映的问题有：一是经营者违反约定擅自改变服务内容或不履行合同约定；二是商家闭店、搬迁不予退款问题。

投诉量排名第五的停车服务 195 件，占服务类投诉量的 5.27%。其中，公共区域停车服务 86 件，停车场及其他 58 件，小区停车 42 件，道路停车 9 件。主要反映的问题有：一是未明码标价收取停车费；二是未按公示标准收取停车费；三是未按政府指导价收取停车费。

按投诉问题类别分类，投诉量排名前五位的是食品安全问题 2197 件，合同问题 1998 件，售后服务问题 1828 件，质量问题 1349 件，价格投诉 815 件，共占投诉总量的 85.84%。

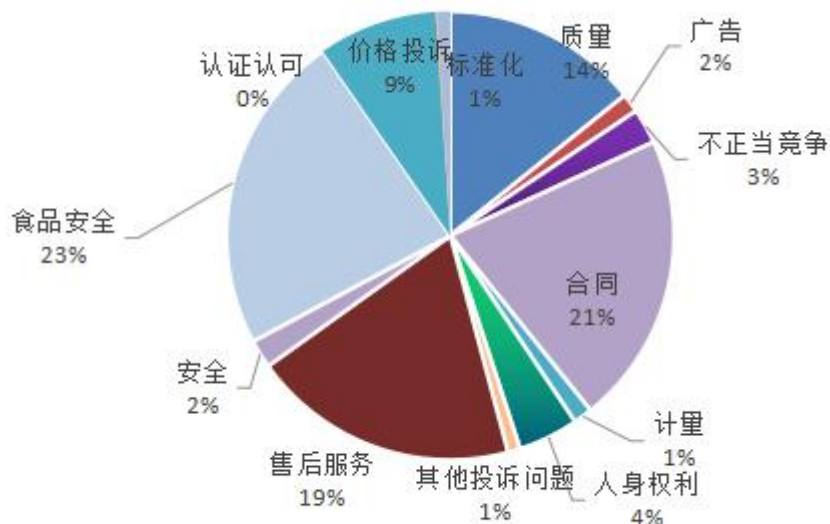


图6 3月份投诉问题占比情况

食品安全问题投诉占首位，共 2197 件，占投诉总量的 23.04%。主要反映的问题有：一是食品变质、过期、混有异物；二是预包装食品标签标识不符合规定（如不符合产品执行标准、营养成分表标识错误等）；三是线上出售食品宣传用语不符合规定（如宣传普通食品的功效及含有治疗效果）。

合同问题 1998 件，占投诉总量的 20.95%。主要反映问题有：一是经营者拒不履行合同约定；二是预付式消费纠纷，多为商家跑路、转让、搬迁导致的退费纠纷；三是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。

售后服务问题 1828 件，占投诉总量的 19.16%。主要反映的

问题有：一是产品存在质量问题，商家拖延或不履行“三包”义务；二是商家不按约定履行送货、安装义务。

3 月份企业投诉排名情况（单位：件）

企业名称	投诉量	主要问题
新疆华凌工贸（集团）有限公司建材进出口基地	48	门窗、家具、灯具、板材等装修材料质量问题及商家违约问题
新疆华凌工贸（集团）有限公司华凌综合市场	45	门窗、家具、灯具、板材等装修材料质量问题及商家违约问题
新疆博学在线科技有限公司	40	学历提升培训虚假宣传及退费问题
新疆华凌工贸（集团）有限公司	30	家具、灯具、板材等装修材料质量问题及商家违约问题
新疆鸿学智创教育科技有限公司	28	学历提升培训退费问题
上海禹璨信息技术有限公司新疆分公司	25	多多买菜平台购物纠纷
新疆天和兴物业服务有限公司	25	乱收停车费问题
伊宁边境经济合作区超级奶爸儿童生活馆	25	店面停业，不予退费问题
麦趣尔集团股份有限公司	23	因麦趣尔牛奶被曝光非法添加，退货未退费问题
乌鲁木齐红星美凯龙家居世博广场有限公司	22	家具、床垫、门、瓷砖等商家违约不按时送货

三、举报情况数据分析

3 月份，12315 指挥中心共收到举报 2309 件，同比下降 3.35%。其中，涉及商品类 1416 件，涉及服务类 893 件。

	商品		服务	
	类别	举报接收量	类别	举报接收量
1	食品	842	餐饮和住宿服务	287
2	化妆品	55	美容美发洗浴服务	84
3	房屋	49	教育、培训服务	83
4	家居用品	49	停车服务	59
5	交通工具	43	销售服务	42

举报接收量排前五位的商品、服务分类表

商品类举报中，食品类举报量排首位，占商品类举报的59.46%。商品类举报的主要问题有：一是食品存在过期、变质、混有异物等食品安全问题；二是化妆品广告存在虚假宣传、夸大宣传问题；三是商品房广告存在虚假宣传；四是家居用品存在质量问题，商家不予履行售后服务问题；四是汽车零部件质量问题。

服务类举报中，餐饮和住宿服务排首位，占服务类举报的32.14%。服务类举报的主要问题有：一是餐饮场所卫生差，餐食存在食品安全隐患；二是美容美发服务格式条款违法行为，未明码标价问题；三是教育培训服务虚假宣传；四是停车乱收费问题。

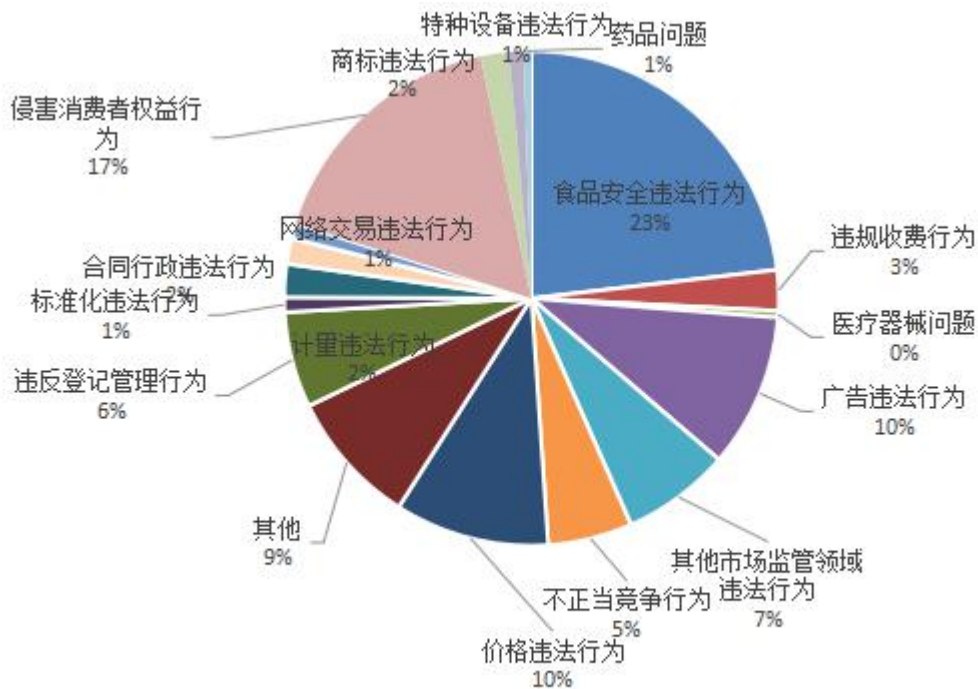


图 7 3月份举报问题占比情况

按举报问题分类，排名前五位的事项是：食品安全违法行为 525 件，占比 22.74%；侵害消费者权益行为 381 件，占比 16.5%；价格违法行为 229 件，占比 9.92%；其他市场监管领域违法行为 161 件，占比 6.97%；违反登记管理行为 142 件，占比 6.15%。

食品安全违法行为主要反映问题有：经营者生产或销售不符合食品安全标准的食品、餐饮场所卫生条件差等；侵害消费者权益主要反映问题有：对商品或者服务作引人误解的虚假宣传，故意拖延或者无理拒绝消费者的维权要求；价格违法行为主要反映问题有：商家出售商品或提供服务未明码标价。

四、咨询情况

3 月份，共接到咨询 34776 件，均为电话咨询，同比下降 14.13%。其中属于市场监管系统职责范围的咨询 14259 件，不属于市场监管系统职责范围的咨询 20517 件。属于市场监管系统职责范围的咨询排名五位的是：消费维权知识 13607 件，消费服务 216 件，商品交易 167 件，网络交易 113 件，市场主体登记注册 76 件。不属于市场监管系统职责范围的咨询主要涉及预付式消费、快递服务、交通运输管理、物业服务、教育培训、汽车销售服务、旅游、通信、税务等。

五、典型案例分析

典型案例一：消费者阿某于 2023 年 4 月 20 日在额敏县某农资店购买了一批可降解地膜，商家承诺 70-90 天降解，实际 30 天已降解，对消费者要求赔付的诉求商家不予理会，于是拨

打 12315 请求市场监管部门核实处理。

【处理过程及结果】额敏县市场监督管理局工作人员接到投诉后立即与经营者核实情况，经核实消费者投诉情况属实，经调解，该店一次性赔付消费者每亩 130 元，合计 71240 元，双方达成一致。消费者表示满意。

【案例评析】《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条第一款：“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，不符合合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。”的规定。

典型案例二：2024 年 1 月 22 日，消费者田女士反映在库尔勒某商场专柜花费 10354 元购买一件黄金首饰，一个月后反映金丝部分出现断纹现象，期间与商家沟通不予处理，便拨打 12315 进行投诉。

【处理过程及结果】库尔勒市市场监督管理局接到投诉后，第一时间进行调查处理，确认田女士所诉情况属实后，组织双方进行调解。执法人员认为，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十二条：“经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任”的

规定，田女士有权要求商家更换首饰。

处理结果：经协调，最终双方达成和解协议，商家同意消费者另选款式，所选款式多出部分的差价以 9.8 折予以优惠，并由店长代表员工对此售后态度产生的误会表示歉意，消费者表示满意。

【案例评析】本案是一起黄金消费纠纷案件，黄金饰品价格昂贵但其本身并没有三包规定，如果想认定黄金首饰存在质量问题，需要经过技术部门的检测，这势必增加了消费者维权成本。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十二条：“经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任”的规定，田女士有权要求商家更换首饰。

六、消费提示

春季到来，气温回暖，万物复苏，加之“清明节”“肉孜节”等节日将至，各类春游，踏青，祭奠等活动增多，节日期间食品采购、宴会聚餐等消费将出现上升趋势，极易引发食品安全突发事件，在此提醒广大消费者注意防范食品安全风险，科学健康消费，按需适量点餐避免浪费。消费者在购买商品或接受服务过程中，如合法权益受到侵害，要注意索要发票、小票或相关购物凭证，并及时拨打投诉举报电话 12315，维护自身合法权益。

七、投诉、举报渠道

如消费者为生活需要在购买商品、接受服务时发生消费纠

纷，或发现经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章，可通过 12315 热线、互联网（网址：www.12315.cn）、手机 APP、微信、支付宝小程序等多种渠道，24 小时便捷、高效地登陆全国 12315 平台，提交投诉或提供违法线索。也可勾选“选择绿色通道企业”，享受更高效的维权服务。

新疆维吾尔自治区市场监督管理局

12315 投诉举报指挥中心

2024 年 4 月 8 日