

新疆维吾尔自治区市场监督管理局 12315 投诉举报指挥中心 4 月份消费维权数据分析

一、基本情况

4 月份，12315 投诉举报指挥中心共接收咨询、投诉、举报 44019 件，日均受理 1467 件。其中，咨询 33289 件，占总量的 75.62%；投诉 8381 件，占总量的 19.04%，已办结 7163 件，办结率 85.47%；举报 2349 件，占总量的 5.34%，已办结 1821 件，办结率 77.52%。共计为消费者挽回经济损失 498.87 万元。

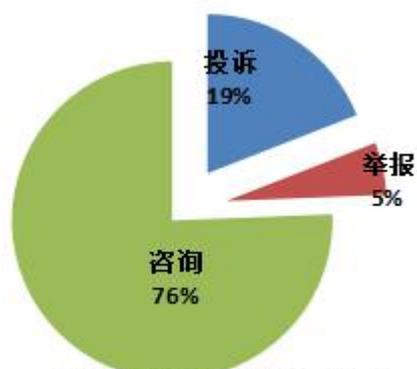


图1 4月份投诉举报咨询占比图



图2 4月份受理量同比情况

与去年同期相比，投诉举报咨询总量上升 4.79%。其中投诉量下降 3.94%，举报量、咨询量分别上升 6.1%、7.15%，为消费者挽回经济损失较去年同期下降 50.76%。

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 88.59%。具体情况是：12315 热线 38997 件，12315 微信小程序 3066 件，12315APP 和公众号 1167 件，12315 互联网平台 639 件，支付宝/百度小程序 133 件，来访、来函 17 件。

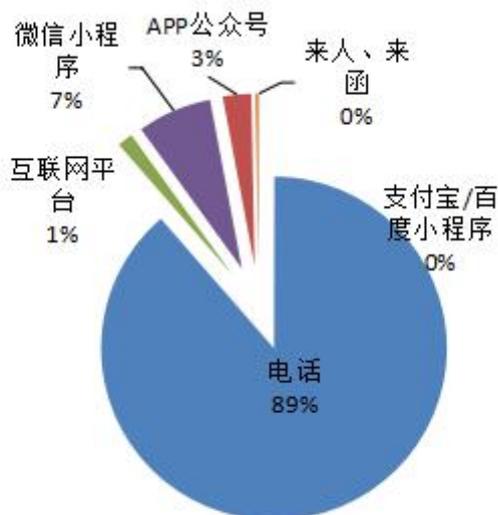


图3 接收渠道占比情况

二、投诉情况数据分析

4 月份，12315 指挥中心共接收投诉 8381 件，同比下降 3.94%。其中，商品类投诉 5185 件，占投诉总量的 61.87%；服务类投诉 3196 件，占投诉总量的 38.13%。

（一）商品类投诉

商品类投诉同比上升 4.43%。投诉量排前五位的商品大类分别是食品类、交通工具类、家居用品类、服装鞋帽类、家用电器类，共占商品类投诉量的 72.09%。

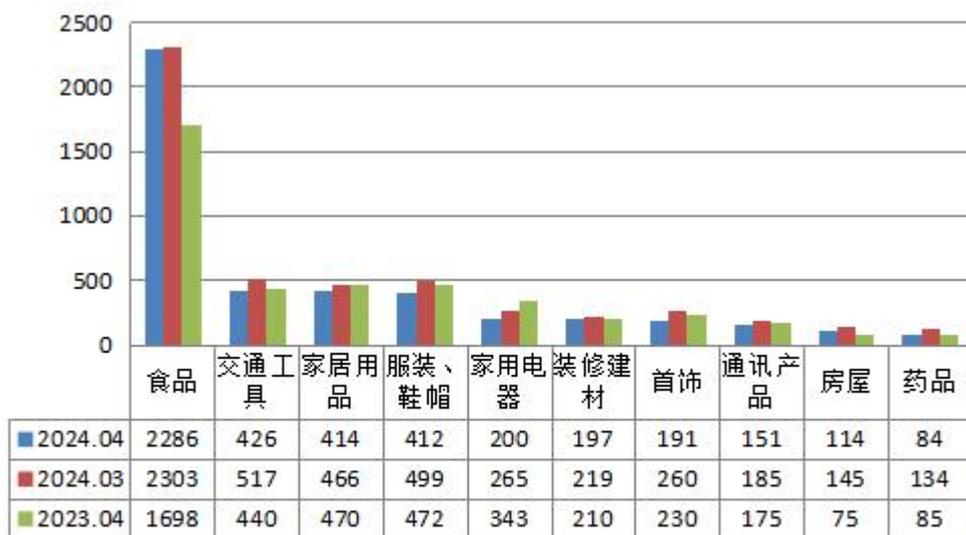


图4 商品类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的食品类 2286 件，占商品类投诉量的 44.09%。其中，普通食品 1631 件，酒和饮料 335 件，食用农产品 244 件，食品相关产品 35 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食品；三是食品未明码标价收费、低标高结等。

投诉量排第二的交通工具类 426 件，占商品类投诉量的 8.22%。其中，汽车及汽车零部件 317 件，摩托车、助力车 67 件，自行车及其零部件 40 件等。主要反映的问题有：一是汽车及汽车零部件的质量问题；二是经营者不履行售后服务。

投诉量排第三的家居用品类 414 件，占商品类投诉量的 7.98%。其中，家具 240 件，厨房用品 57 件，日杂用品 39 件，钟表 25 件、床上用品 21 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，如沙发开裂、脱色，床架断裂、异响等。

投诉量排第四的服装鞋帽类 412 件，占商品类投诉量的 7.95%。其中，鞋 163 件，裙子 59 件，外衣 51 件，裤子 32 件，T 恤 25 件等。主要反映的问题是商品质量问题，如鞋子开胶、里衬掉色，裙子、T 恤开线，洗涤后缩水脱色等问题。

投诉量排第五的家用电器类 200 件，占商品类投诉量的 3.86%。其中家用小电器产品 44 件，冰箱 29 件，洗衣机 20 件，热水器 20 件等。主要反映的问题是家用电器质量问题，商家拖延不予售后等。

（二）服务类投诉

服务类投诉同比下降 14.98%。投诉量排前五位的 service 大类分别是餐饮和住宿服务、美容美发洗浴服务、教育培训服务，文化娱乐体育服务、停车服务，共占服务类投诉量的 64.49%。

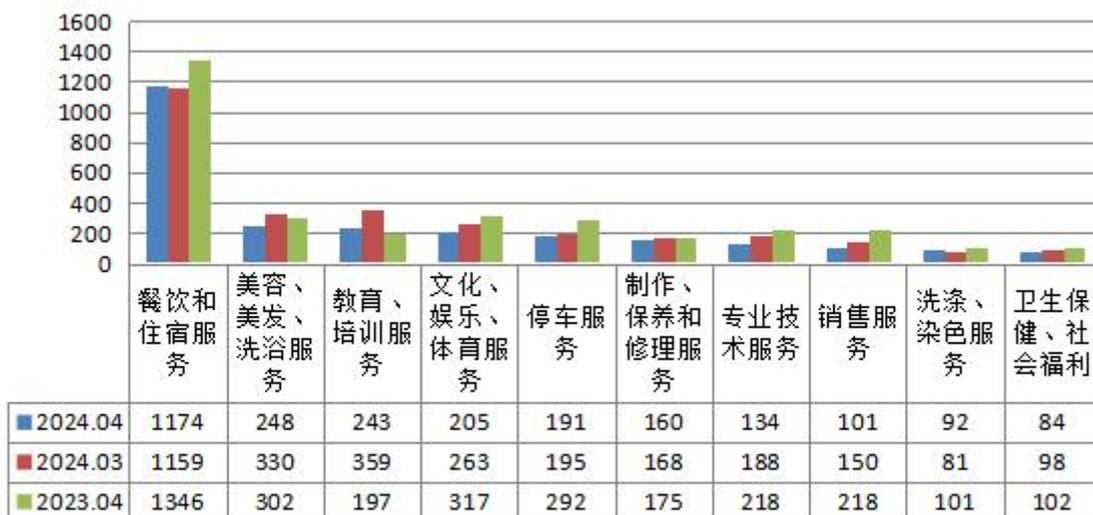


图 5 服务类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排名第一的餐饮和住宿服务 1174 件，占服务类投诉量的 36.73%。其中，餐饮服务 1000 件，住宿服务 174 件。主要反映的问题有：一是外卖餐食混有异物、变质，用餐环境不洁净，存在食品安全隐患；二是宾馆、酒店经营者擅自扣除押金，利用合同格式条款加重消费者责任；三是餐饮或住宿未明码标价或低标高结收费行为；四是餐厅、酒店等场所因设施不完善或工作人员失误造成人身财产损害问题。

投诉量排名第二的美容美发洗浴服务 248 件，占服务类投诉量的 7.76%。其中，美容美发服务 156 件，洗浴按摩服务 92 件。主要反映的问题有：一是经营者利用不合理的格式条款加重消费者责任；二是未明码标价或低标高结收费行为。

投诉量排名第三的教育培训服务 243 件，占服务类投诉量的 7.6%。其中高等教育服务 141 件，技能培训服务 85 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。

投诉量排名第四的休闲娱乐体育服务 205 件，占服务类投诉量的 6.41%。其中，健身服务 76 件，表演艺术服务 58 件，参观游乐服务 52 件，放映服务 19 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 191 件，占服务类投诉量的 5.98%。其中，小区停车 76 件，公共区域停车服务 64 件，停车

场及其他 44 件，道路停车 7 件。主要反映的问题有：一是未按公示标准收取停车费；二是未明码标价收取停车费；三是未按政府指导价收取停车费。

（三）问题类投诉

投诉量排名前五位的是食品安全问题 2111 件，合同问题 1645 件，售后服务问题 1490 件，质量问题 1084 件，价格投诉 735 件，共占投诉总量的 84.3%。

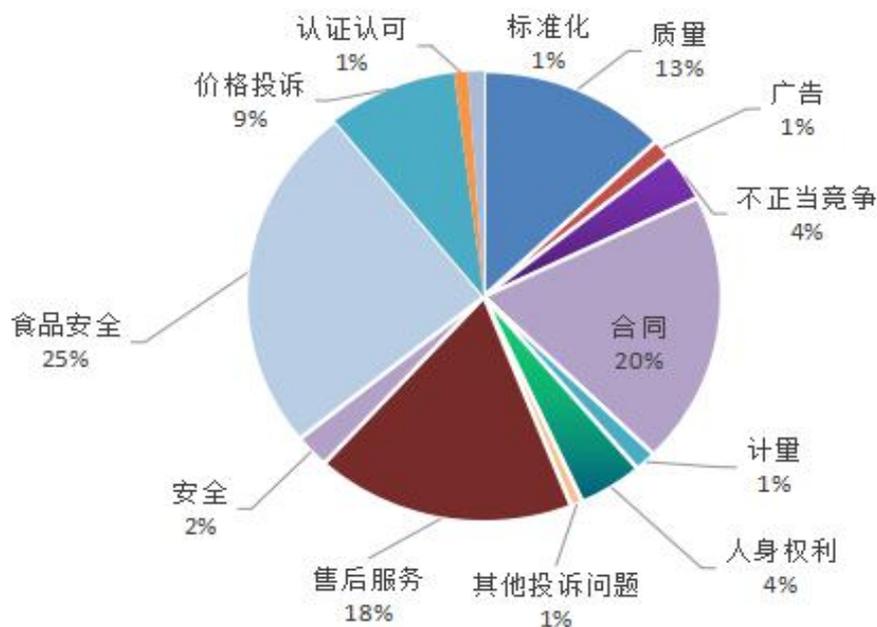


图6 4月份投诉问题占比情况

（四）4 月份企业投诉排名情况（单位：件）

企业名称	投诉量	主要问题
新疆博学在线科技有限公司	34	学历提升培训虚假宣传及退费问题
上海禹璨信息技术有限公司新疆分公司	22	多多买菜平台购物纠纷

新疆鸿学智创教育科技有限公司	20	学历提升培训退费问题
乌鲁木齐航空有限责任公司	20	航班改签、机票退票纠纷
霍尔果斯奇门遁甲文化传媒有限公司	19	演唱会门票退票纠纷
霍尔果斯大演文化发展有限公司	18	演唱会门票退票纠纷
霍尔果斯星嘉网络科技有限公司	17	网络游戏充值、退费纠纷
喀什一起玩网络科技有限公司	15	爱奇艺会员充值退款纠纷
新疆成教教育管理有限公司	14	学历提升培训虚假宣传及退费问题
额敏县伯爵婚纱摄影工作室	10	不按期提供照片纠纷

三、举报情况数据分析

4月份,12315指挥中心共收到举报2349件,同比上升6.1%。

其中,涉及商品类1552件,涉及服务类797件。

举报按商品、服务分类

	商品		服务	
	类别	举报接收量	类别	举报接收量
1	食品	936	餐饮和住宿服务	265
2	家居用品	73	美容美发洗浴服务	110
3	化妆品	54	教育、培训服务	64
4	交通工具	48	文化、娱乐、体育服务	52
5	服装鞋帽	47	卫生保健、社会福利	50

商品类举报中,食品类举报量排首位,占商品类举报的60.31%。商品类举报的主要问题有:一是食品存在过期、变质、食品安全问题;二是家居用品存在以假充真、以次充好;三是化妆品广告存在虚假宣传、夸大宣传问题;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33.25%。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。

按举报问题分类，排名前五位的事项是：食品安全违法行为496件,占比21.12%；侵害消费者权益行为354件，占比15.07%；价格违法行为216件，占比9.2%；不正当竞争行为187件，占比7.96%；其他市场监管领域违法行为162件，占比6.9%。

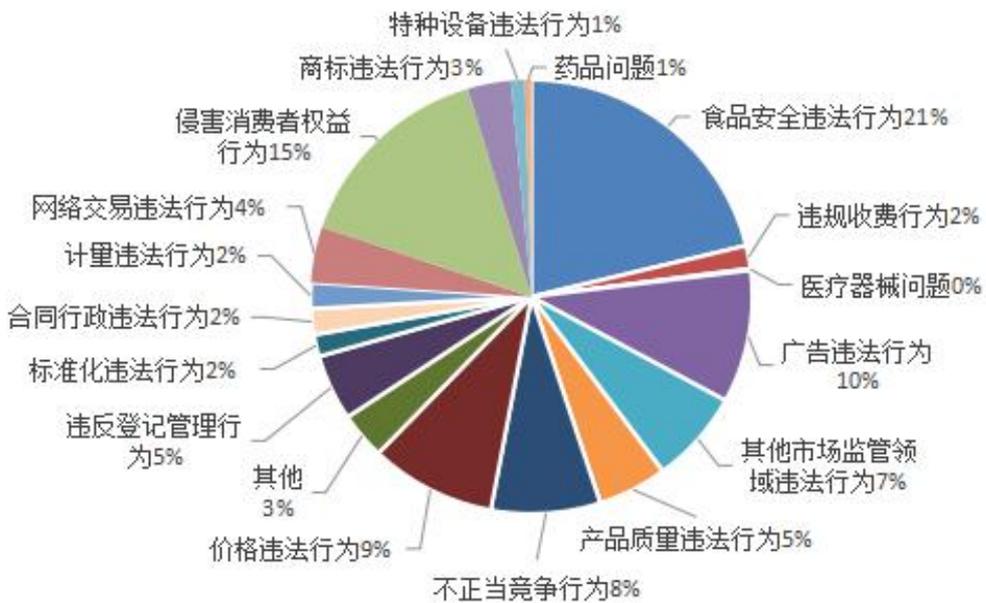


图 7 4月份举报问题占比情况

四、咨询情况

4月份，共接到咨询33289件，均为电话咨询，同比上升7.15%。其中属于市场监管系统职责范围的咨询14519件，不属于市场监管系统职责范围的咨询18770件。属于市场监管系统职责范围的咨询排名前五位的是：消费维权知识13669件，消费服务426件，商品交易188件，市场主体登记注册90件，网络交易69件。不属于市场监管系统职责范围的咨询主要涉及快递服务、交通运输服务、商品房买卖、预付式消费、物业服务、汽车销售服务、旅游、通信、税务、欠薪等。

五、典型案例分析

典型案例一：消费者张某于2024年2月在轮台县某鞋店购买了一双皮鞋，3月份鞋子出现开胶断裂商家不予处理，于是拨打12315请求市场监管部门核实处理。

【处理过程及结果】轮台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，经执法人员的耐心调解，经营者履行三包承诺，同意按照消费者诉求退还800元，双方达成一致，对于此结果，消费者表示满意，工作人员已对经营者进行了批评教育，消费者非常满意。

【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。”的规定。

典型案例二：2024年4月2日，消费者再女士反映在伊宁县某店订购玻璃门，该处提供的商品与预订不符，要求退货退款无果，便拨打12315进行投诉。

【处理过程及结果】伊宁县市场监管局接到投诉后，第一时间进行调查处理，并将投诉分流至伊犁月亮湾建材广场服务管理有限公司消费维权服务站，经核实情况后，确认再女士反映的情况属实，经调解商家同意重新给消费者制做一套符合尺寸的门，并承诺十五天内给消费者安装好。目前双方对此处理结果非常满意。

【案例评析】根据《消费者权益保护法》第二十四条的规定：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。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

六、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 5 月 10 日