

# 新疆维吾尔自治区市场监督管理局 12315 投诉举报指挥中心 5 月份消费维权数据分析

## 一、基本情况

5 月份，12315 投诉举报指挥中心共接收咨询、投诉、举报 43775 件，日均受理 1412 件。其中，咨询 33121 件，占总量的 75.66%；投诉 8618 件，占总量的 19.69%，已办结 7237 件，办结率 83.98%；举报 2036 件，占总量的 4.65%，已办结 1645 件，办结率 80.8%。共计为消费者挽回经济损失 552.98 万元。

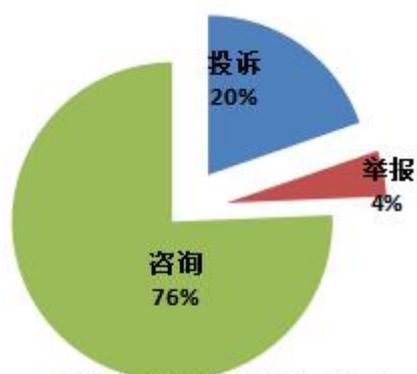


图1 5月份投诉举报咨询占比图



图2 5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 3.27%。其中投诉量、举报量分别下降 10.37%、14.56%，咨询量上升 8.99%，为

消费者挽回经济损失较去年同期下降 52.49%。

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 88.6%。具体情况是：12315 热线 38786 件，12315 微信小程序 3268 件，12315APP 和公众号 840 件，12315 互联网平台 773 件，支付宝/百度小程序 101 件，来访、来函 7 件。

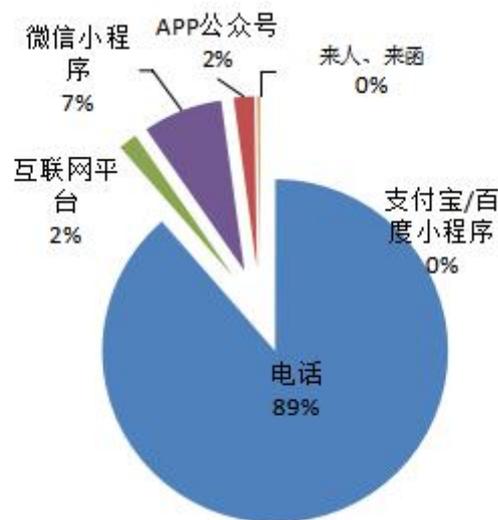


图3 接收渠道占比情况

## 二、投诉情况数据分析

5 月份，12315 指挥中心共接收投诉 8618 件，同比下降 10.37%。其中，商品类投诉 5381 件，占投诉总量的 62.44%；服务类投诉 3237 件，占投诉总量的 37.56%。

### （一）商品类投诉

商品类投诉同比上升 0.77%。投诉量排前五位的商品大类分

别是食品类、服装鞋帽类、交通工具类、家居用品类、首饰类，共占商品类投诉量的 71.38%。

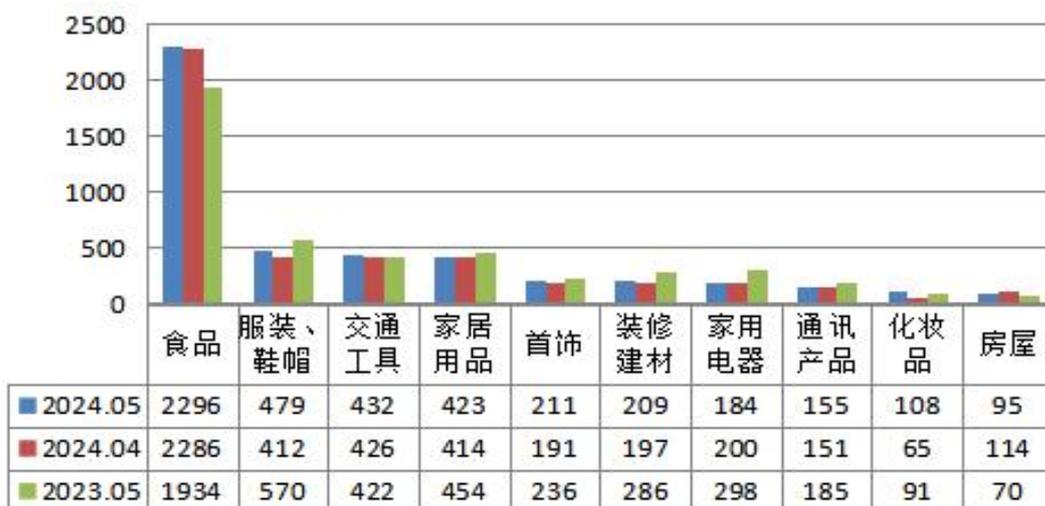


图4 商品类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的食品类 2296 件，占商品类投诉量的 42.67%。其中，普通食品 1507 件，酒和饮料 466 件，食用农产品 265 件，食品相关产品 36 件等。主要反映的问题有：一是食品安全问题，如食品过期、变质、食品中混有异物，三无食品等；二是商家或网店销售的食物存在虚假宣传；三是食品未明码标价收费、低标高结；四是部分食品计量问题，即商家售卖食品缺斤短两、分量不足问题。

投诉量排第二的服装鞋帽类 479 件，占商品类投诉量的 8.9%。其中，鞋 183 件，裙子 64 件，裤子 59 件，外衣 45 件，T 恤 28 件等。主要反映的问题有：一是商品质量问题，如服装无吊牌，鞋开胶开线、断底断面等，裙子拔丝，衣服洗涤后缩水

脱色等问题；二是售后服务问题，如网购服装不按时发货，尺码不合适不及时退换问题。

投诉量排第三的交通工具类 432 件，占商品类投诉量的 8.03%。其中，汽车及汽车零部件 311 件，自行车及其零部件 57 件，摩托车、助力车 50 件。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。

投诉量排第四的家居用品类 423 件，占商品类投诉量的 7.86%。其中，家具 253 件，厨房用品 41 件，日杂用品 33 件，眼镜 27 件、钟表 24 件等。主要反映的问题有：一是经营者不履行合同约定提供商品；二是经营者不履行售后义务，不按约定送货或安装；三是质量问题，如家具没有合格证、有异味，木质家具开裂等。

投诉量排第五的首饰类 211 件，占商品类投诉量的 3.92%。其中天然玉石 120 件，黄金首饰 65 件，白银首饰 11 件等。主要反映的问题有：一是线上购买玉石，到货发现与宣传不符（承诺为天然籽料，实际为人工染色或合成制品等）；二是一口价黄金标签不标明克重信息及换购限制条件，侵犯消费者知情权。

## （二）服务类投诉

服务类投诉同比下降 24.26%。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、文化娱乐体育服务、教育培训服务，制作保养和修理服务，共占服务类投诉量的 64.13%。

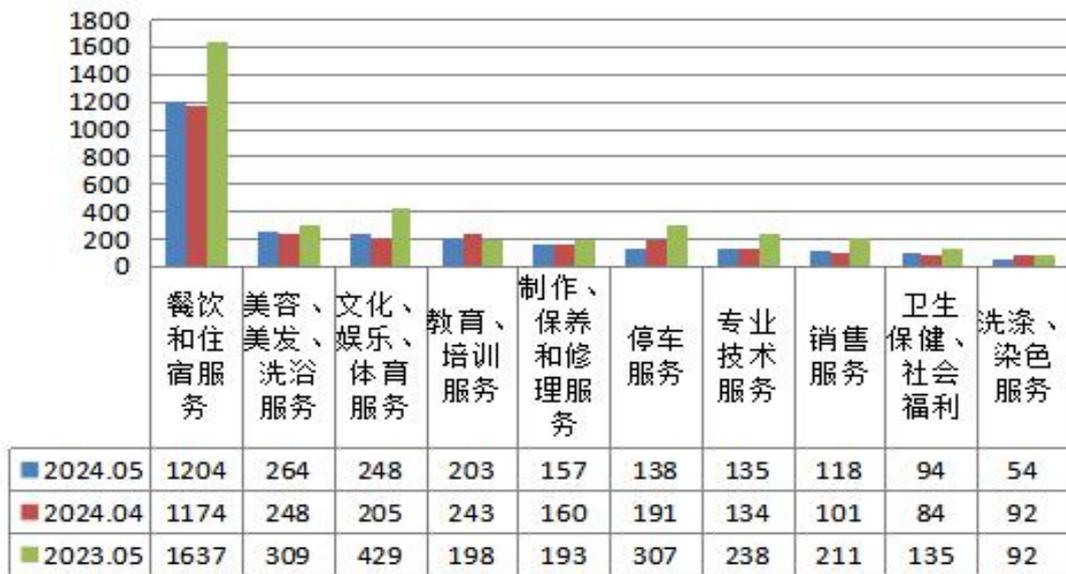


图 5 服务类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的餐饮和住宿服务 1204 件，占服务类投诉量的 37.19%。其中，餐饮服务 1000 件，住宿服务 204 件。主要反映的问题有：一是餐馆堂食饭菜混有异物、食材不新鲜，存在食品安全隐患；二是宾馆、酒店线上宣传房间设施与实际环境不符，退房后经营者以损坏设施、弄脏房间用品等为由不退、或扣除押金等；三是餐饮或住宿未明码标价或低标高结收费。

投诉量排第二的美容美发洗浴服务 264 件，占服务类投诉量的 8.16%。其中，美容美发服务 162 件，洗浴按摩服务 102 件。主要反映的问题有：一是经营者不按宣传及约定提供服务；二是经营者未明码标价或低标高结收费行为。

投诉量排第三的娱乐体育服务 248 件，占服务类投诉量的 7.66%。其中，表演艺术服务 86 件，健身服务 73 件，参观游

乐服务 70 件，放映服务 16 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；二是商家设施故障，店面闭店、搬迁不予退款问题。

投诉量排第四的教育培训服务 203 件，占服务类投诉量的 6.27%。其中高等教育服务 105 件，技能培训服务 71 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。

投诉量排第五的制作保养和修理服务 157 件，占服务类投诉量的 4.85%。其中，机动车、摩托车保养维修服务 54 件，电器维修服务 48 件，制作服务 41 件。主要反映的问题有：一是机动车保养维修服务未明码标价；二是维修家电、手机未明码标价及未修好纠纷；三是定制商品的尺寸、款式未按约定提供及不按时提供的问题。

### （三）问题类投诉

投诉量排名前五位的是食品安全问题 2052 件，合同问题 1658 件，售后服务问题 1559 件，质量问题 1169 件，价格投诉 723 件，共占投诉总量的 83.09%。

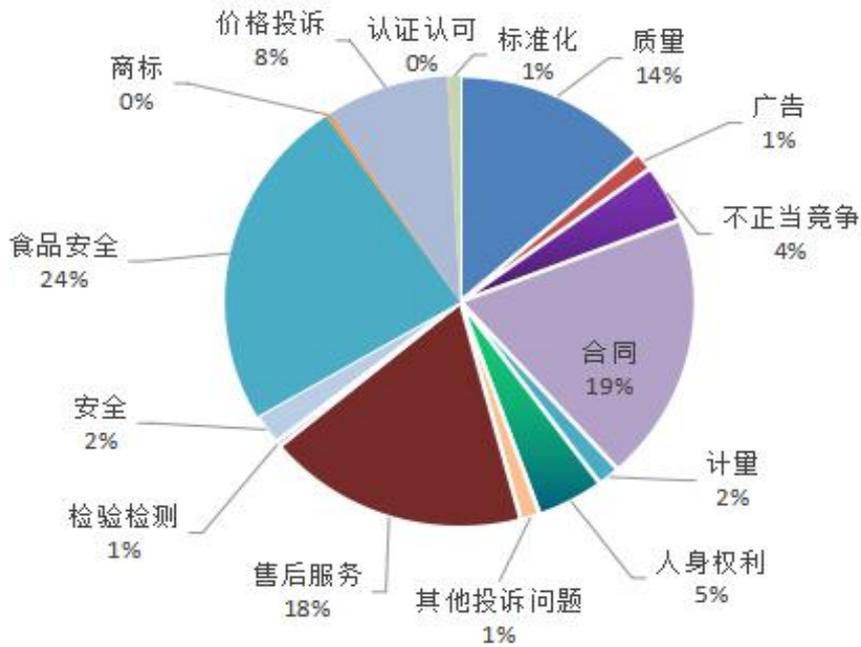


图6 5月份投诉问题占比情况

#### (四) 5月份企业投诉排名情况(单位: 件)

企业名称	投诉量	主要问题
新疆马上到府商贸有限公司	77	购买水票, 商家停业不予送水问题
新疆博学在线科技有限公司	26	学历提升培训虚假宣传及退费纠纷
乌鲁木齐凤翔金域文化传媒有限公司	16	线上购买音乐节门票退票、退费纠纷
上海禹璨信息技术有限公司新疆分公司	14	多多买菜平台购物纠纷
乌鲁木齐红星美凯龙家居世博广场有限公司	13	购买的家具、电器、柜子不按时送货
新疆鸿学智创教育科技有限公司	13	学历提升培训虚假宣传及退费纠纷
新疆西域春乳业有限责任公司	11	购买纯牛奶、酸奶变质退货退费纠纷
喀什一起玩网络科技有限公司	9	爱奇艺会员无法登陆、自动续费纠纷
伊宁市亦她美容护理中心	9	纹眉服务存在虚假宣传、价格欺诈
奎屯川渝便利店	9	购买物品不发货不退款问题

### 三、举报情况数据分析

5月份，12315指挥中心共收到举报2036件，同比下降14.56%。其中，涉及商品类1273件，涉及服务类763件。

#### 举报按商品、服务分类（单位：件）

	商品		服务	
	类别	举报接收量	类别	举报接收量
1	食品	701	餐饮和住宿服务	285
2	化妆品	90	美容美发洗浴服务	66
3	家居用品	55	教育、培训服务	65
4	药品	52	文化、娱乐、体育服务	48
5	服装鞋帽	51	卫生保健、社会福利	41

商品类举报中，食品类举报量排首位，占商品类举报的34.43%。商品类举报的主要问题有：一是食品过期、变质等食品安全问题，线上经营者出售食品宣传用语不规范，涉嫌虚假宣传误导消费者；二是线上经营者出售化妆品宣传用语不规范，涉嫌虚假宣传的问题；三是家居用品存在以假充真、以次充好；四是部分药企未经授权通过互联网线上销售药品，且在产品宣传页面未展示厂家授权书和正规的质检报告，疑似出售不合格药品。

服务类举报中，餐饮和住宿服务排首位，占服务类举报的14%。服务类举报的主要问题有：一是餐饮场所卫生条件差，餐食不洁（有异物），存在食品安全隐患；二是美容美发服务经营者存在格式条款违法行为及未明码标价问题；三是教育培训机构

涉嫌虚假宣传，发布不实信息诱导消费；四是医疗机构提供服务未明码标价、无照经营及医疗广告的宣传内容涉嫌含有宣传治愈率、有效率等诊疗效果的情形问题。

按举报问题分类，排名前五位的事项是：食品安全违法行为 396 件,占比 19.45%；侵害消费者权益行为 355 件，占比 17.44%；不正当竞争行为 219 件，占比 10.76%；广告违法行为 212 件，占比 10.41%；价格违法行为 151 件，占比 7.42%。

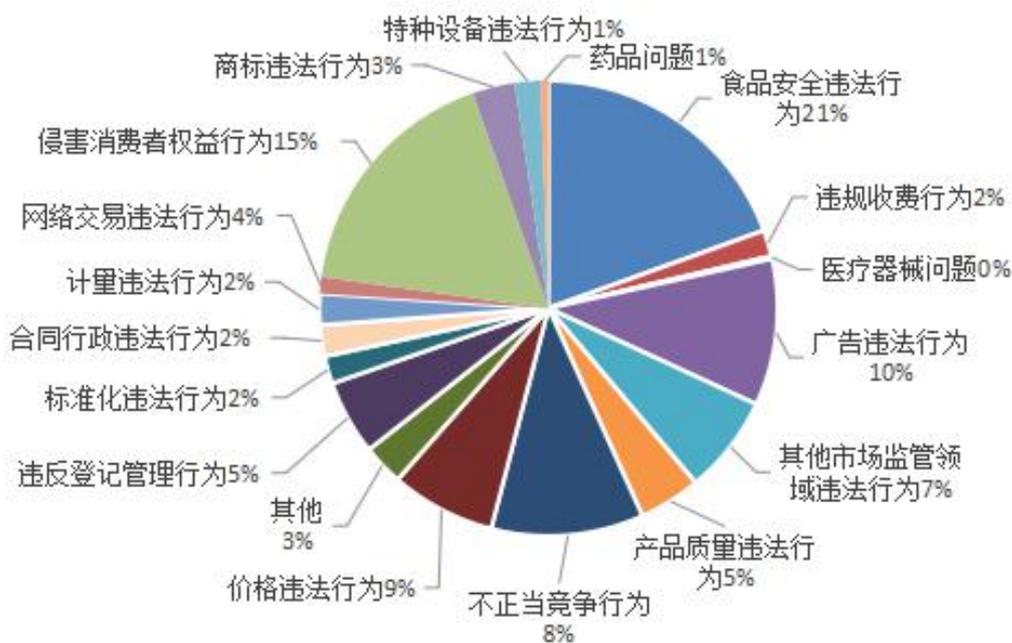


图 7 5月份举报问题占比情况

#### 四、咨询情况

5 月份，共接到咨询 33121 件，均为电话咨询，同比上升 8.99%。其中属于市场监管系统职责范围的咨询 15304 件，不属

于市场监管系统职责范围的咨询 17817 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 14459 件，消费服务 462 件，商品交易 153 件，网络交易 80 件，市场主体登记注册 71 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、教育培训、快递服务、汽车销售服务、交通运输服务、商品房买卖、物业服务、旅游、通信、税务、欠薪等。

## 五、典型案例分析

**典型案例一：**2024 年 5 月 2 日，消费者李某反映在霍城县清水河镇县加油站的自助洗车机洗车，因洗车机故障造成汽车掉漆，与该处协商多次无果，便拨打 12315 进行投诉。

**【处理过程及结果】**霍城县县市场监管局接到 12315 指挥中心转办的投诉后，工作人员立即前往实地调查，发现该加油站在洗车房放至了免责声明，经确认投诉内容属实。经调解加油站赔付消费者 300 元修补车漆，消费者满意，并要求加油站的负责人对“免责”行为进行整改。

**【案例评析】**加油站虽然提供的是免费的自助洗车服务，但实质上是属于附条件赠与的法律行为，附赠的行为与买卖行为密不可分，其实质仍是有偿的买卖的法律关系。加油站的免责条款也是无效的。根据《消费者权益保护法》第二十六条规定：“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责

任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。”所以，如果是因为加油站提供的洗车设备导致车主的车辆损坏，加油站应当承担赔偿责任。

**典型案例二：**消费者齐某通过12315APP自登举报案件，反映若羌县某农业有限公司在拼多多平台店铺出售红枣，产品广告包含虚假宣传功能性用语，违反了《广告法》，涉嫌欺骗误导消费者，希望市场监管部门依法处罚并赔偿。

**【处理过程及结果】**若羌县市场监督管理局接到齐某的举报后，立即派出执法干部到该农业有限公司进行核查，核查过程中，发现该公司在拼多多平台内店铺广告中标注“养胃滋补养颜、健脾恢复体力、益血补中益气”的宣传字样，违反了《中华人民共和国广告法》第十七条第二款，核查过程中，该公司负责人认识到问题的严重性，当场对拼多多平台内店铺广告重点虚假宣传字样进行删除，执法人员当场向该农业有限公司下达责令整改通知书一份。

**【执法依据】**本举报中，该农业有限公司在拼多多网上对销售的红枣产品进行虚假宣传，违反了《中华人民共和国广告法》第十七条第二款，依据《中华人民共和国行政处罚法》第二十三条的规定，责令立即予以改正。

根据《市场监管总局关于发布〈广告绝对化用语执法指南〉的公告》第九条“除本指南第五条、第六条规定情形外，初次在

广告中使用绝对化用语，危害后果轻微并及时改正的，可以不予行政处罚”和《新疆维吾尔自治区 新疆生产建设兵团市场监管领域轻微违法行为不予行政处罚清单》1.初次违法；2.未发生食品安全事故或者未造成不良社会影响的规定，若羌县市场监管局对该农业有限公司下达责令整改通知书。

## 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](http://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 6 月 12 日