

新疆维吾尔自治区市场监督管理局 12315 投诉 举报指挥中心 6 月份消费维权数据分析

一、基本情况

6 月份，12315 投诉举报指挥中心共接收咨询、投诉、举报 40628 件，日均受理 1354 件。其中，咨询 29363 件，占总量的 72.27%；投诉 8988 件，占总量的 22.12%，已办结 7187 件，办结率 79.96%；举报 2277 件，占总量的 5.61%，已办结 1774 件，办结率 77.91%。共计为消费者挽回经济损失 354.51 万元。

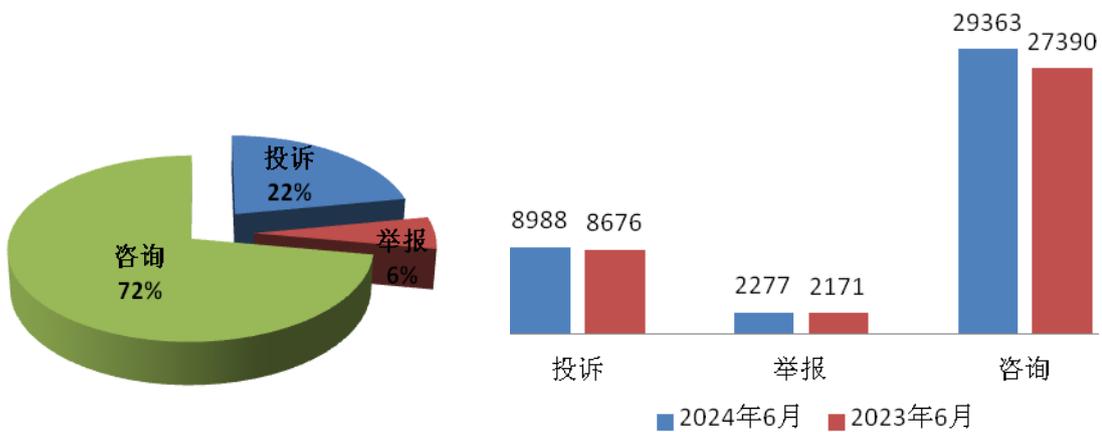


图1 6月份投诉举报咨询占比图

图2 6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 6.25%。其中投诉量、举报量分别上升 3.6%、4.88%，咨询量上升 7.2%，为消费者挽回经济损失较去年同期下降 42.14%。

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 86.54%。具体情况是：12315 热线 35159 件，12315 微信小程序 3021 件，12315APP 和公众号 1410 件，12315 互联网平台 870 件，支付宝/百度小程序 151 件，来访、来函 17 件。

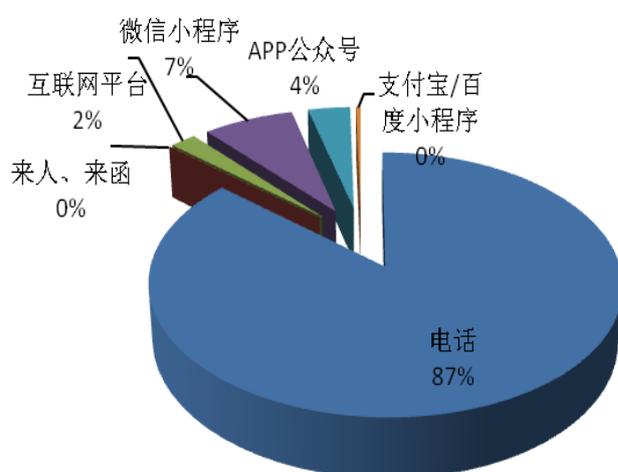


图3 6月份接收渠道占比情况

二、投诉情况数据分析

6月份，12315 指挥中心共接收投诉 8988 件，同比上升 3.6%。其中，商品类投诉 5707 件，占投诉总量的 63.5%；服务类投诉 3281 件，占投诉总量的 36.5%。

（一）商品类投诉

商品类投诉同比上升 16.52%。投诉量排前五位的商品大类分别是食品类、服装鞋帽类、家居用品类、交通工具类、家用电器类，共占商品类投诉量的 74.49%。

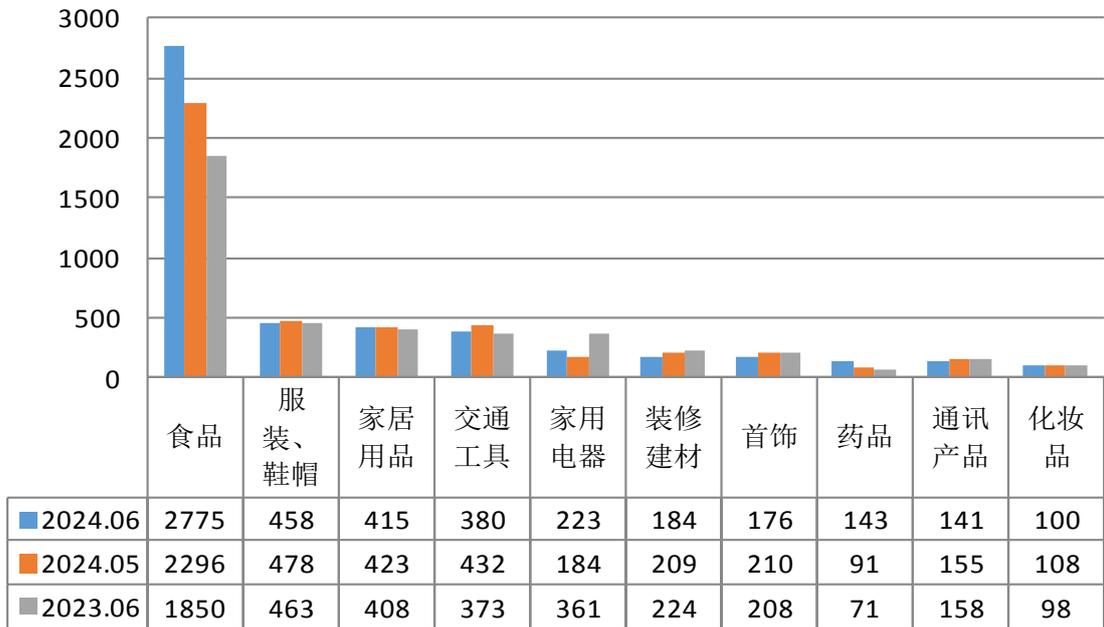


图4 商品类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的食品类 2775 件，占商品类投诉量的 48.62%。其中，普通食品 2045 件，酒和饮料 400 件，食用农产品 274 件，食品相关产品 33 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，食品标签标识存在瑕疵等；二是食品存在虚假宣传问题；三是未按约定提供商品或未履行退换货服务；四是食品存在未明码标价收费、低标高结问题。

投诉量排第二的服装鞋帽类 458 件，占商品类投诉量的 8.03%。其中，鞋 177 件，裙子 90 件，T 恤 49 件，裤子 35 件，外衣 29 件等。主要反映的问题有：一是售后服务问题，如网购服装不按时发货，商家不履行国家规定或与消费者约定的三包义务；二是商品存在质量问题，如鞋开胶开线、断底断面，服装无吊牌，裙子脱丝、开线，衣服洗涤后缩水脱色等问题。

投诉量排第三的家居用品类 415 件，占商品类投诉量的 7.27%。其中，家具 234 件，日杂用品 50 件，厨房用品 44 件，床上用品 22 件、清洁用品 19 件等。主要反映的问题有：一是商品存在质量问题，如家具开裂、有异味，箱包存在划痕、瑕疵等；二是订购家具付订金，商家不予退款问题；三是商家不履行售后服务，未按约定送货、安装，或不履行三包义务等。

投诉量排第四的交通工具类 380 件，占商品类投诉量的 6.66%。其中，汽车及汽车零部件 294 件，摩托车、助力车 50 件，自行车及其零部件 35 件。主要反映的问题有：一是汽车及汽车零部件存在质量问题；二是商家不履行售后服务。

投诉量排第五的家用电器类 223 件，占商品类投诉量的 3.91%。其中空调产品 54 件，冰箱类产品 46 件，家用小电器产品 42 件等。主要反映的问题有：一是家用电器质保期内，商家不履行三包义务；二是商品存在质量问题，如空调不制冷、冰箱故障不工作等。

（二）服务类投诉

服务类投诉同比下降 13.11%。投诉量排前五位的服​​务大类分别是餐饮和住宿服务、文化娱乐体育服务、美容美发洗浴服务、教育培训服务、专业技术服务，共占服务类投诉量的 67.08%。

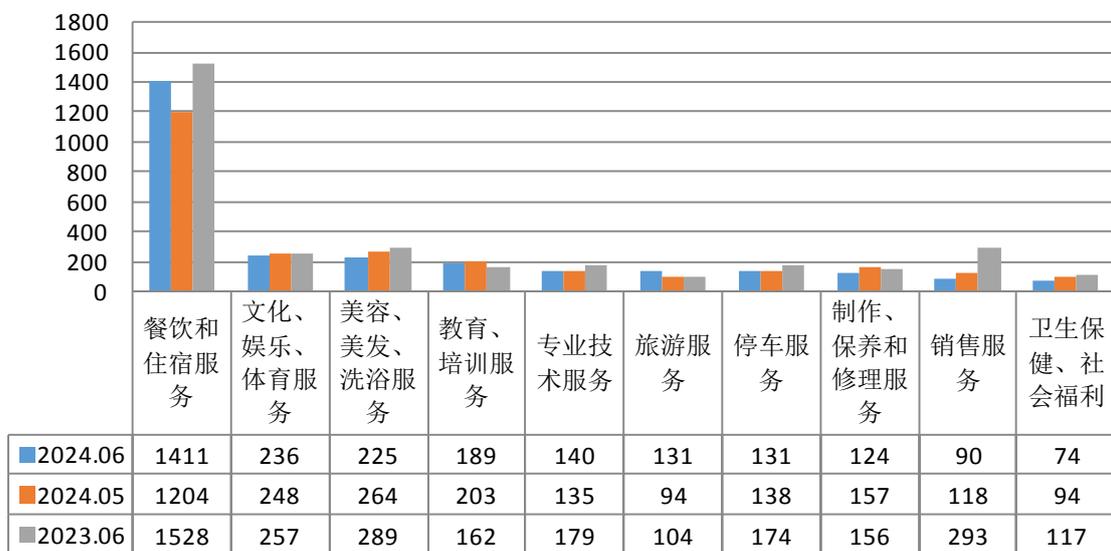


图5 服务类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排名第一的餐饮和住宿服务 1411 件，占服务类投诉量的 43.01%。其中，餐饮服务 1143 件，住宿服务 268 件。主要反映的问题有：一是餐食混有异物、食材变质，存在食品安全隐患；二是宾馆、酒店房间不洁净，设施与线上展示图片不符，不按约定提供房间等；三是餐饮或住宿未明码标价或低标高结收费。

投诉量排第二的文化娱乐体育服务 236 件，占服务类投诉量的 7.19%。其中，表演艺术服务 79 件，健身服务 79 件，参观游乐服务 65 件，放映服务 12 件等。主要反映的问题有：一是因商家未按约定开业，经营不善闭店、搬迁等不予退款问题；二是线上购买演唱会门票退票问题。

投诉量排第三的美容美发洗浴服务 225 件，占服务类投诉量的 6.86%。其中，美容美发服务 135 件，洗浴按摩服务 90 件。

主要反映的问题有：一是商家未按约定提供服务或存在格式条款限制消费者权利；二是商家未明码标价或低标高结收费行为。

投诉量排第四的教育培训服务 189 件，占服务类投诉量的 5.76%。其中高等教育服务 108 件，技能培训服务 71 件。主要反映的问题有：一是学历提升培训退费问题；二是培训机构未按合同约定提供服务问题。

投诉量排第五的专业技术服务 140 件，占服务类投诉量的 4.27%。其中，摄影服务 121 件，照片冲洗加工服务 6 件，庆典服务 4 件。主要反映的问题有：一是商家不履行合同约定，如未按合同约定提供套餐商品，不提供底片等；二是预订摄影服务，商家不退还订金问题。

（三）问题类投诉

投诉量排名前五位的是食品安全问题 2752 件，售后服务问题 1512 件，合同问题 1453 件，质量问题 1155 件，价格投诉 698 件，共占投诉总量的 84.22%。

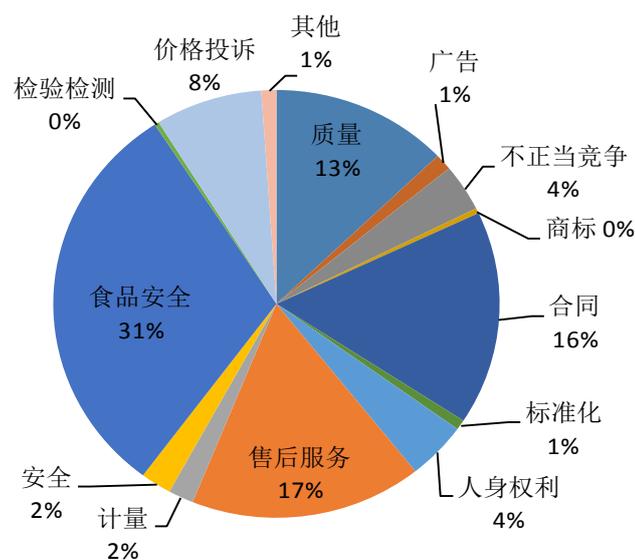


图6 6月份投诉问题占比情况

(四) 6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(涉及市场内42家经营主体)	44	商户出售的门窗、家具、灯具、板材等装修材料质量问题及商家违约问题
霍尔果斯奇门遁甲文化传媒有限公司	35	线上购买演唱会门票退票问题
新疆华凌工贸(集团)有限公司(涉及市场内32家经营主体)	35	商户出售的门窗、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	21	学历提升培训虚假宣传、未履行合同约定的退费纠纷
霍尔果斯大演文化发展有限公司	20	线上购买演唱会门票退票问题
新疆鸿学智创教育科技有限公司	14	学历提升培训虚假宣传、未按约定履行承诺的退费纠纷
奎屯市卡迪娅摄影影楼	14	商家闭店无法提供服务不退款问题
新疆京东金盈贸易有限公司	13	线上购物商品质量问题
福鑫源假日酒店	12	充值或购买套票,商家闭店不营业退款纠纷
喀什一起玩网络科技有限公司	11	购买爱奇艺会员无法登陆、自动续费纠纷

三、举报情况数据分析

6月份,12315指挥中心共收到举报2277件,同比上升4.88%。其中,涉及商品类1396件,涉及服务类881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	723	餐饮和住宿服务	337

2	化妆品	225	美容美发洗浴服务	97
3	药品	64	文化娱乐体育服务	70
4	家居用品	46	教育培训服务	56
5	交通工具	42	卫生保健、社会福利	47

商品类举报中，食品类举报量排首位，占商品类举报的51.79%。商品类举报的主要问题有：一是食品过期、变质，无照经营食品销售业务，未明码标价出售食品等问题；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；三是部分商家未经审批出售药品或线上药品零售商家未经厂家授权销售药品；四是家居用品存在以假充真、以次充好问题。

服务类举报中，餐饮和住宿服务排首位，占服务类举报的38.25%。服务类举报的主要问题有：一是餐饮场所卫生条件差，餐具不洁净、餐食有异物，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行为及未明码标价问题；三是文化娱乐服务经营者存在利用格式条款侵害消费者权益行为；四是教育培训机构涉嫌虚假宣传，发布不实信息诱导消费。

按举报问题分类，排名前五位的事项是：食品安全违法行为462件，占比20.29%；侵害消费者权益行为383件，占比16.82%；不正当竞争行为330件，占比14.49%；广告违法行为225件，占比9.88%；价格违法行为175件，占比7.69%。

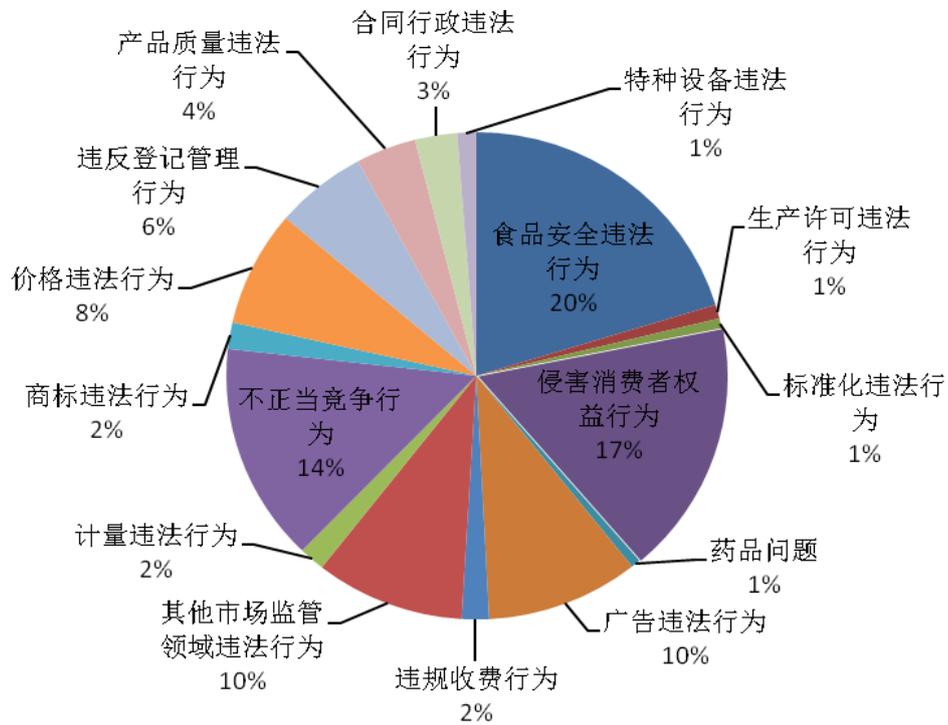


图7 6月份举报问题占比情况

四、咨询情况

6月份,共接到咨询29363件,均为电话咨询,同比上升7.2%。其中属于市场监管系统职责范围的咨询13196件,不属于市场监管系统职责范围的咨询16167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12654件,消费服务184件,市场主体登记注册104件,商品交易102件,网络交易88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、劳动纠纷等。

五、典型案例分析

典型案例一：2024年5月20日，12315热线接到消费者茹女士的投诉，反映2024年5月18日在哈密市伊州区G30连霍高速服务区内某地产中草药店购买川贝、石斛，共消费12600元。消费者认为经营者存在药托诱骗消费者消费的情况，要求退货退款，请求处理。

【处理过程及结果】哈密市伊州区市场监督管理局执法人员收到工单后，立即与消费者茹女士取得联系。经了解，茹女士5月18日在哈密市服务区（某农产品店）购买石斛和川贝，价格合计12690元。茹女士购买后经营者擅自将药材打磨成粉，茹女士认为当时只是抓了两小把，总重量绝对达不到910克，且认为该处存在药托诱骗消费者消费的行为。执法人员对该店开展了现场检查，未在现场发现消费者所指的药托。执法人员通过向经营者宣传相关法律法规进行调解，经营者同意退还消费者的全款12600元，消费者将药材邮寄退还给经营者，消费者对调解结果表示满意。

【案例评析】依据《民法典》第七条“民事主体从事民事活动，应当遵循诚信原则，秉持诚实，恪守承诺”、《民法典》第八条“民事主体从事民事活动，不得违反法律，不得违背公序良俗”、《民法典》第一百五十三条第二款“违背公序良俗的民事法律行为无效”、《消费者权益保护法》第二十条“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传”、《侵

害消费者权益行为处罚办法》第六条第四项“经营者向消费者提供有关商品或者服务的信息应当真实、全面、准确。不得有下列虚假或引人误解的宣传行为：（四）采用虚构交易、虚标成交量、虚假评论或者雇佣他人等方式进行欺骗性销售诱导；”本案例中所指“诱导式消费”是指经营者雇佣他人在消费者身边“购买”商品，一同蛊惑消费者购买大量商品消费大额金钱的行为。消费者在投诉中称经营者存在药托诱导消费，在没有实质证据证明的情况下，执法机关非常难以直接定性以对经营者进行处罚，消费者发现有诱导消费行为应及时留证。通过调解人员的努力，双方达成一致意见，为消费者解决了纠纷。

典型案例二：2024年6月28日，消费者刘先生拨打12315热线称在乌鲁木齐某餐厅就餐，该店门口横幅上宣传凉面5元/份，结账时却收取10元/份，刘先生进一步询问，店员回复称就餐时同时点烤肉，黄面只收5元，不点烤肉黄面收10元，消费者认为店家做法不合理，要求投诉解决。

【处理过程及结果】经乌鲁木齐市水磨沟区市场监督管理局执法人员现场了解，该处门口标价“兰州凉面5元/份(不打包)”，但实际吃烤肉情况下凉面收费5元，不吃烤肉凉面收费10元，刘先生投诉属实，执法人员责令商家已对其标价进行整改，并承诺前期按照门口招牌进店消费的顾客可直接找该处退还多收取的费用。依据《明码标价和禁止价格欺诈规定》第二十六条，该商家已整改，且承担对消费者的责任，不予立案处罚，消费者对处理结果表示满意。

【案例评析】依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复”《明码标价和禁止价格欺诈规定》第六条规定“经营者应当以显著方式进行明码标价，明确表示价格所对应的商品或者服务。经营者根据不同交易条件实行不同价格的，应当标明交易条件以及与其对应的价格”。本案例中，凉面的价格在是否点烤肉这一条件下，实行了不同的价格，但商家并未事先告知，作出引人误解的宣传，侵害了消费者的合法权益。

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7月9日