

新疆维吾尔自治区市场监督管理局 12315 投诉 举报指挥中心 7 月份消费维权数据分析

一、基本情况

7 月份，12315 投诉举报指挥中心共接收咨询、投诉、举报 44543 件，日均受理 1437 件。其中，咨询 31616 件，占总量的 70.98%；投诉 10178 件，占总量的 22.85%，已办结 8697 件，办结率 85.45%；举报 2749 件，占总量的 6.17%，已办结 2302 件，办结率 83.74%。共计为消费者挽回经济损失 370.02 万元。

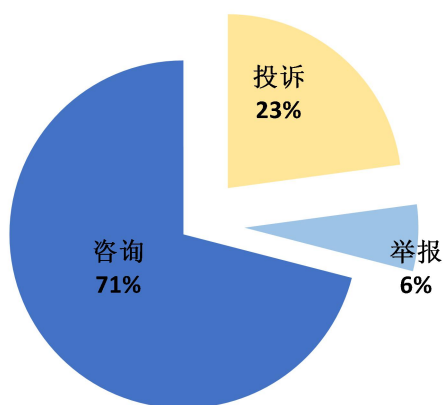


图1 7月份投诉举报咨询占比图

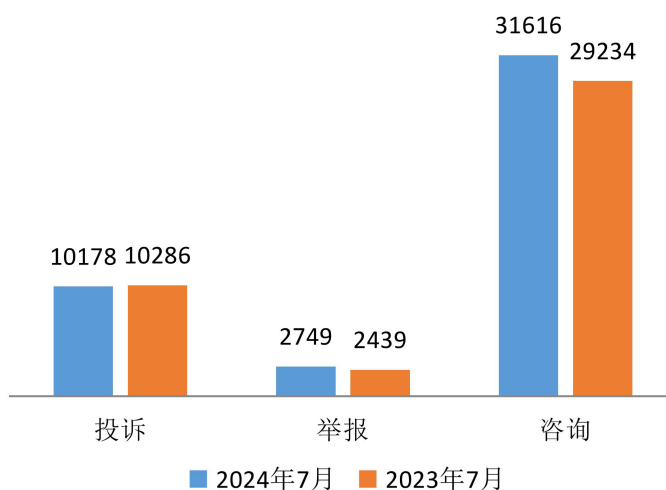


图2 7月份受理量同比情况

与去年同期相比，投诉举报咨询总量上升 6.16%。其中举报量、咨询量分别上升 12.71%、8.15%，投诉量下降 1.05%，为消

费者挽回经济损失较去年同期下降 59.12%。

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 85.57%。具体情况是：12315 热线 38116 件，12315 微信小程序 3992 件，12315 互联网平台 1179 件，12315APP 和公众号 1017 件，支付宝/百度小程序 206 件，来访、来函 33 件。

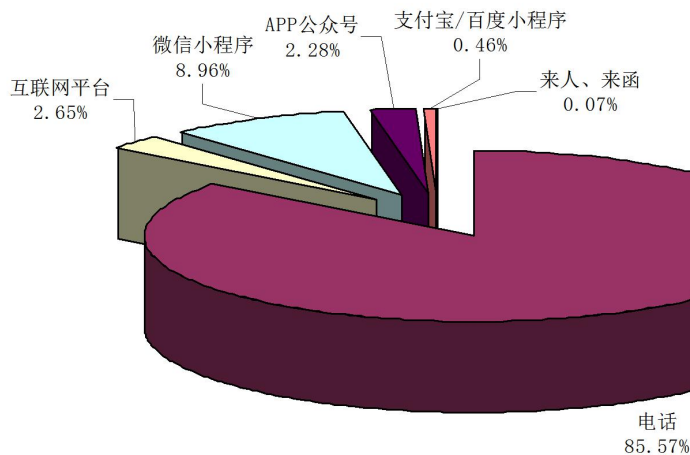


图3 7月份接收渠道占比情况

二、投诉情况数据分析

7 月份，12315 指挥中心共接收投诉 10178 件，同比下降 1.05%。其中，商品类投诉 6252 件，占投诉总量的 61.43%；服务类投诉 3926 件，占投诉总量的 38.57%。

（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%。

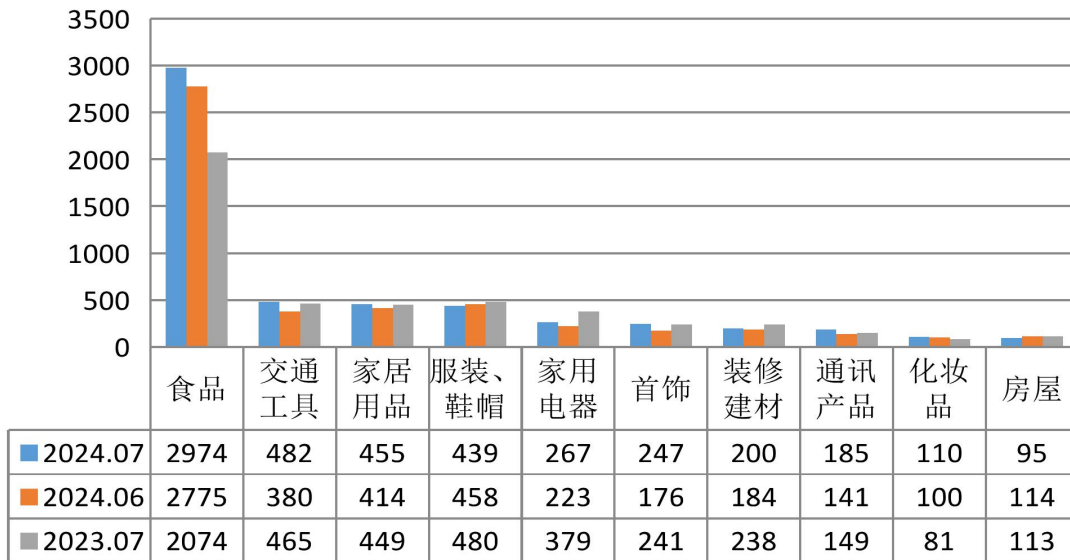


图4 商品类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的食品类 2974 件，占商品类投诉量的 47.57%。其中，普通食品 2168 件，酒和饮料 451 件，食用农产品 296 件，保健食品 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，食品标签标识不符合规定；二是食品类消费纠纷商家不履行售后服务；三是商家或网店销售的食物存在虚假宣传；四是计量问题，商家售卖食品缺斤短两；五是商家出售食品未明码标价问题。

投诉量排第二的交通工具类 482 件，占商品类投诉量的 7.71%。其中，汽车及汽车零部件 344 件，摩托车、助力车 93 件，自行车及其零部件 45 件。主要反映的问题有：一是汽车及汽车零部件、电动车及电瓶质量问题；二是三包期内商家不履行

售后服务。

投诉量排第三的家居用品类 455 件，占商品类投诉量的 7.28%。其中，家具 269 件，厨房用品 65 件，日杂用品 45 件，眼镜 18 件、床上用品 16 件等。主要反映的问题有：一是商家不按约定提供商品；二是家居用品以次充好，不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况等；三是商家不履行售后服务，未按约定送货、安装，或不履行三包售后义务等。

投诉量排第四的服装鞋帽类 439 件，占商品类投诉量的 7.02%。其中，鞋 143 件，裙子 111 件，裤子 50 件，T 恤 39 件，外衣 17 件等。主要反映的问题有：一是质量问题，如鞋开胶开线、断底断面，裙子脱丝、开线，裤子起毛球、脱色等问题；二是售后服务问题，不履行国家规定或与消费者约定的三包义务。

投诉量排第五的家用电器类 267 件，占商品类投诉量的 4.27%。其中空调产品 70 件，冰箱类产品 45 件，家用小电器产品 35 件等。主要反映的问题有：一是售后服务问题，商家不履行国家规定或与消费者约定的三包义务；二是质保期家用电器质量问题，如空调不制冷、冰箱故障不工作等；三是不按约定送货安装问题。

（二）服务类投诉

服务类投诉同比下降 19.02%。投诉量排前五位的服务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、旅游服务，共占服务类投诉量的 66.71%。

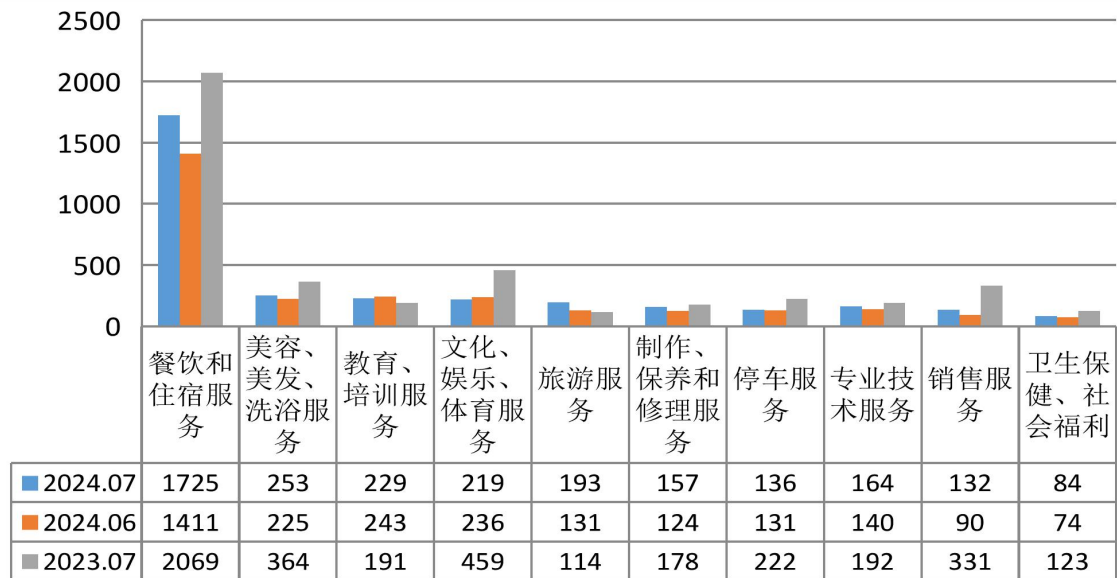


图 5 服务类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的餐饮和住宿服务 1725 件，占服务类投诉量的 43.94%。其中，餐饮服务 1379 件，住宿服务 346 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、酒店不按约定提供房间；三是餐饮或住宿未明码标价或低标高结收费；四是因餐饮、住宿场所设施不完善造成消费者人身或财产损害。

投诉量排第二的美容美发洗浴服务 253 件，占服务类投诉量的 6.44%。其中，美容美发服务 142 件，洗浴按摩服务 111 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。

投诉量排第三的教育培训服务 229 件，占服务类投诉量的 5.83%。其中高等教育服务 134 件，技能培训服务 76 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。

投诉量排第四的文化娱乐体育服务 219 件，占服务类投诉量的 5.58%。其中，健身服务 100 件，参观游乐服务 56 件，表演艺术服务 35 件，放映服务 26 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；二是商家不及时履行售后服务问题。

投诉量排第五的旅游服务 193 件，占服务类投诉量的 4.92%。其中，境内旅游 192 件，境外旅游 1 件。主要反映的问题有：一是商家未按合同约定提供服务；二是商家涉嫌虚假宣传，利用虚假信息诱人订立合同，退费纠纷等。

（三）问题类投诉

投诉量排名前五位的是食品安全问题 2928 件，合同问题 1857 件，售后服务问题 1675 件，质量问题 1205 件，价格投诉 787 件，共占投诉总量的 83.04%。

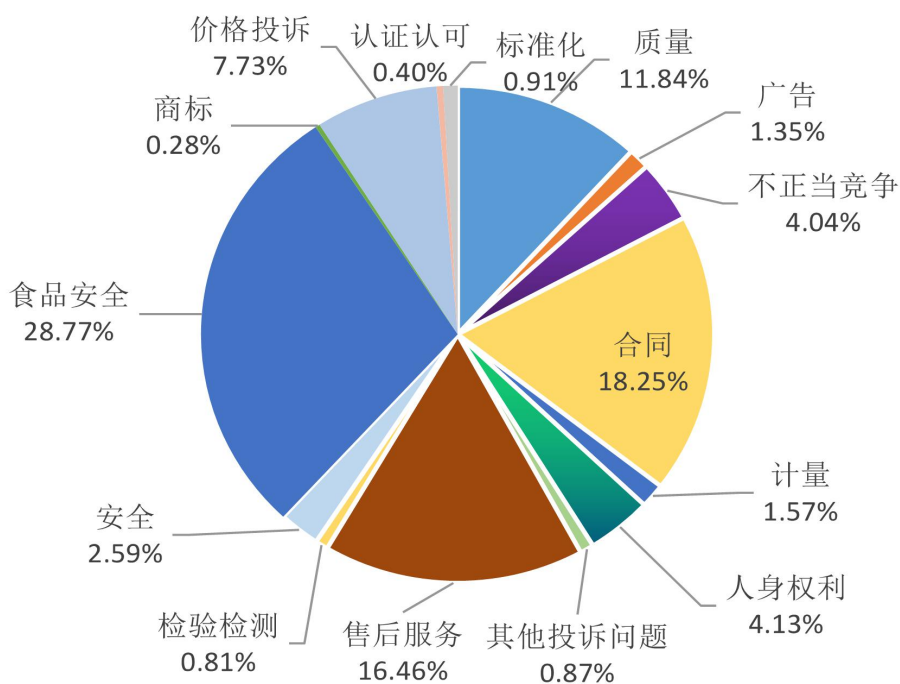


图6 7月份投诉问题占比情况

(四) 7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53家经营主体)	54	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
新疆华凌工贸(集团)有限公司华凌综合市场(涉及市场内49家经营主体)	53	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
喀什一起玩网络科技有限公司	27	购买爱奇艺会员无法登陆、自动续费纠纷
霍尔果斯奇门遁甲文化传媒有限公司	24	线上购买演唱会门票退票问题
天山区光明路神灯胡饼点心坊	21	店面停业无法消费、不予退费纠纷
新疆西域皇后食品有限公司	19	奶制品(奶疙瘩、奶酪)发霉变质
新疆众好教育咨询有限公司	19	学历提升虚假宣传, 退费纠纷
哈密天马商贸有限责任公司	16	豆腐发酸、烤鸭变质、大米生虫, 家用电器质量问题等
新疆聚材电子商务有限公司	14	聚材通 App 商城购买商品不发货
新疆西域春乳业有限责任公司	11	酸奶、鲜奶有异物、变质不予退款售后

三、举报情况数据分析

7月份, 12315 指挥中心共收到举报 2749 件, 同比上升 12.71%。其中, 涉及商品类 1585 件, 涉及服务类 1164 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	932	餐饮和住宿服务	421
2	化妆品	147	美容美发洗浴服务	105

3	交通工具	57	教育、培训服务	99
4	药品	55	销售服务	84
5	家居用品	47	文化娱乐体育服务	65

商品类举报中，食品类举报量排首位，占商品类举报的58.8%。商品类举报的主要问题有：一是食品过期、变质，预包装食品标签不符合法律法规要求，餐饮经营场所环境不整洁，未明码标价出售食品等问题；二是部分网店经营者不公示化妆品真实信息，涉嫌虚假宣传、误导消费；三是经营者涉嫌出售假冒伪劣车辆零部件、机油等，对商品作出引人误解的虚假宣传等；四是销售超过保质期药品，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，部分商家出售中药材涉嫌存在“药托”行为；五是家居用品以假充真、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36.17%。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主体无照经营、超范围经营及未明码标价问题；三是教育培训机构涉嫌虚假宣传，发布不实信息诱导消费；四是互联网直销经营者以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者；五是文化娱乐服务经营者利用不合理格式条款侵害消费者权益。

按举报问题分类，排名前五位的事项是：食品安全违法行为650件，占比23.64%；不正当竞争行为448件，占比16.3%；侵害消费者权益行为439件，占比15.97%；广告违法行为185件，占比6.73%；其他市场监管领域违法行为184件，占比6.69%。

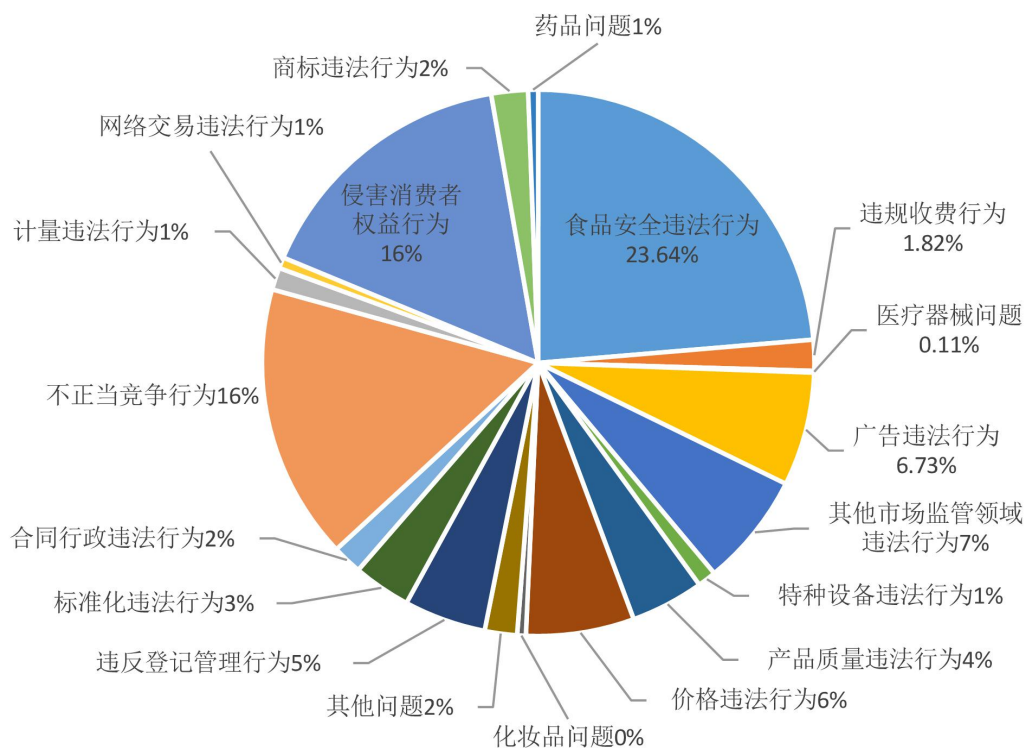


图7 7月份举报问题占比情况

四、咨询情况

7月份，共接到咨询 31616 件，均为电话咨询，同比上升 8.15%。其中属于市场监管系统职责范围的咨询 12919 件，不属于市场监管系统职责范围的咨询 18697 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 12239 件，消费服务 235 件，商品交易 140 件，市场主体登记注册 120 件，网络交易 93 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

典型案例一：2024年7月18日,家住库尔勒的田女士拨打12315热线投诉,反映其在当地某农家乐就餐时,该店未明码标价收取一次性餐具费用,要求执法人员处理。

【处理过程及结果】库尔勒市市场监督管理局执法人员收到工单后,立即与消费者田女士联系并开展调查取证工作。经查:田女士跟朋友在库尔勒市某农家乐就餐时,在无人明确告知餐具要收费的情况下给他们提供一次性餐具并收取费用。执法人员向农家乐经营者耐心细致地宣传了《消费者权益保护法》和《价格法》的有关规定,经调解,经营者同意为田女士退还收取的一次性餐具费用,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》第八条第一款“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”。《中华人民共和国价格法》第十三条第一款“经营者销售、收购商品和提供服务,应当按照政府价格主管部门的规定明码标价,注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况”。各餐饮经营单位必须严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国价格法》规定,履行相应义务,守法经营,自觉接受社会监督,创造良好的消费环境。

【案例提供单位】库尔勒市市场监督管理局

典型案例二：2024年7月18日，12315热线接到消费者何先生的投诉反映5月21日在巩留县某通讯店购买2部手机，7月17日其中一部手机主板出现故障，找商家不予更换，消费者不满意，请求处理。

【处理过程及结果】巩留县市场监督管理局执法人员收到投诉工单后，立即与消费者何先生取得联系。经了解，何先生5月21日在伊犁州巩留县某通讯店购买了2部手机，其中一部手机出现黑屏跳闪现象，何先生认为手机故障，应该给予更换，该店拒接更换。执法人员对该店开展了现场检查，向经营者宣传《消费者权益保护法》、《消费者权益保护法实施条例》、《移动电话机商品修理更换退货责任规定》等法律法规进行调解，因手机自售出之日起超过15日，已过退货、换货期限，经营者同意修理，遵照《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第十三条“在三包有效期内，移动电话机主机出现附录3《移动电话机商品性能故障表》所列性能故障，经两次修理，仍不能正常使用的，凭三包凭证中修理者提供的修理记录，由销售者负责为消费者免费更换同型号同规格的移动电话机主机”；第十八条“符合换货条件，但销售者无同型号同规格商品，消费者不愿意调换其他型号规格的商品而要求退货的，销售者应当负责免费为消费者退货，并按发货票的价格一次退清货款”。双方达成一致，消费者对调解结果表示满意。

【案例评析】依据《消费者权益保护法》第二十四条“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”、《消费者权益保护法实施条例》第四十四条“经营者应当建立便捷、高效的投诉处理机制，及时解决消费争议。鼓励和引导经营者建立健全首问负责、先行赔付、在线争议解决等制度，及时预防和解决消费争议”、《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第三条“移动电话机商品实行谁销售谁负责三包的原则。销售者与生产者或供货者、销售者与修理者、生产者或供货者与修理者之间订立的合同，不得免除本规定的三包责任和义务”。本案例中，经营者未建立便捷、高效的投诉处理机制，未及时履行移动电话机商品的修理、更换、退货责任和义务，侵害了消费者的合法权益。通过调解双方达成一致意见，为消费者解决了纠纷。

【案例提供单位】巩留县市场监督管理局

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 8 月 9 日