

# 新疆维吾尔自治区市场监督管理局 12315 投诉 举报指挥中心 8 月份消费维权数据分析

## 一、基本情况

8 月份，12315 投诉举报指挥中心共接收咨询、投诉、举报 45768 件，日均受理 1476 件。其中，咨询 31969 件，占总量的 69.85%；投诉 11068 件，占总量的 24.18%，已办结 9541 件，办结率 86.2%；举报 2731 件，占总量的 5.97%，已办结 2320 件，办结率 84.95%。共计为消费者挽回经济损失 353.88 万元。

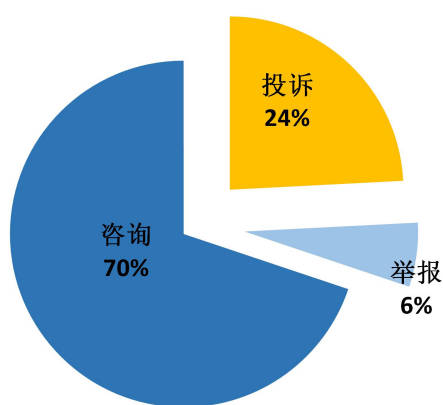


图1 8月份投诉举报咨询占比图

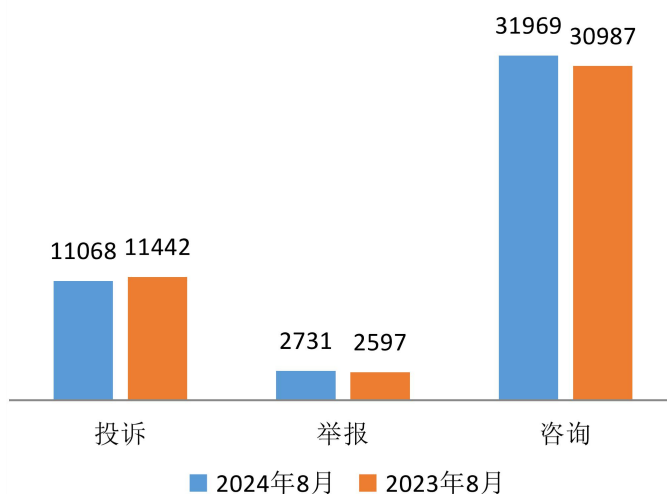


图2 8月份受理量同比情况

与去年同期相比，投诉举报咨询总量上升 1.65%。其中举报量、咨询量分别上升 5.16%、3.17%，投诉量下降 3.27%，为消

费者挽回经济损失较去年同期下降 52.4%。

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 84.22%。具体情况是：12315 热线 38545 件，12315 微信小程序 5363 件，12315 互联网平台 916 件，12315APP 和公众号 700 件，支付宝/百度小程序 195 件，来访、来函 49 件。

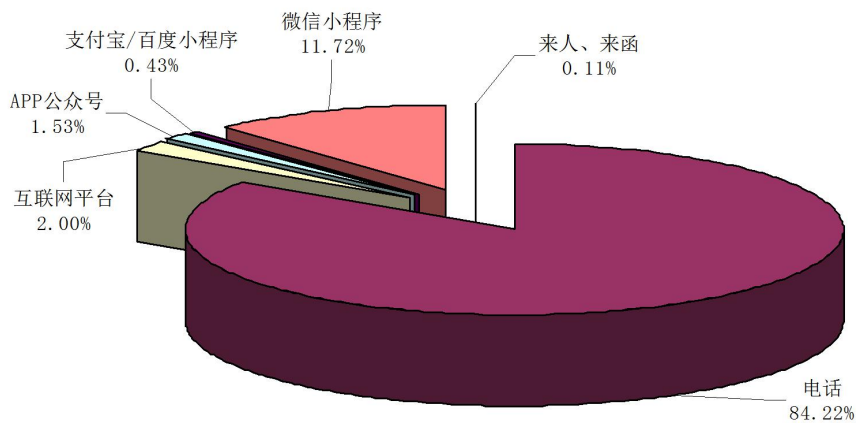


图3 8月份接收渠道占比情况

## 二、投诉情况数据分析

8 月份，12315 指挥中心共接收投诉 11068 件，同比下降 3.27%。其中，商品类投诉 6656 件，占投诉总量的 60.14%；服务类投诉 4412 件，占投诉总量的 39.86%。

### （一）商品类投诉

商品类投诉同比上升 12.26%。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、首饰类，

共占商品类投诉量的 72.69%。

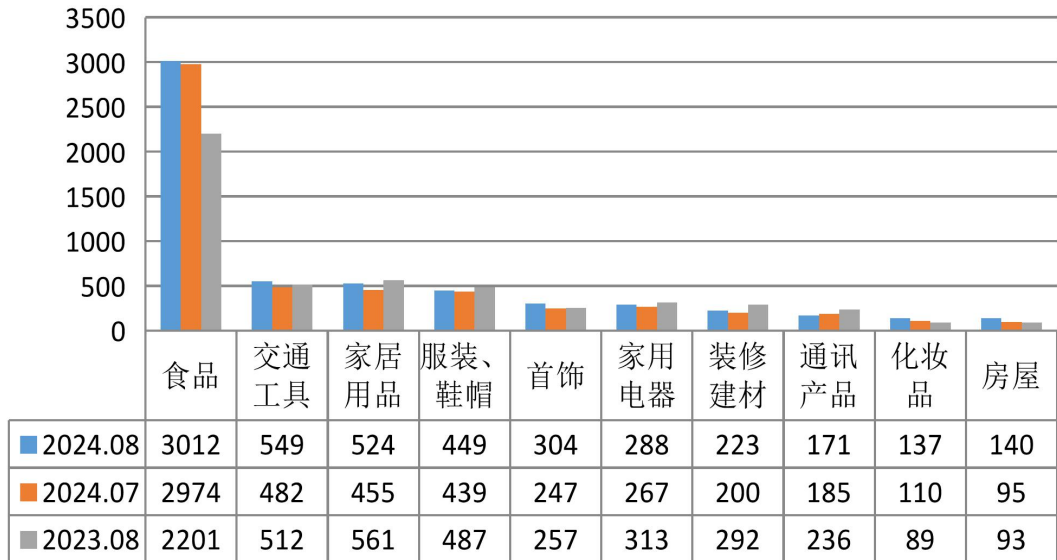


图4 商品类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的食品类 3012 件，占商品类投诉量的 45.25%。其中，普通食品 2090 件，酒和饮料 498 件，食用农产品 344 件，保健食品 50 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；二是商家出售食品未明码标价问题；三是商家出售食品不按约定提供，产生纠纷不予售后问题。

投诉量排第二的交通工具类 549 件，占商品类投诉量的 8.25%。其中，汽车及汽车零部件 407 件，自行车及其零部件 77 件，摩托车、助力车 63 件。主要反映的问题有：一是汽车及汽车零部件、电动车及电动车零部件质量问题；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 524 件，占商品类投诉量的

7.87%。其中，家具 279 件，厨房用品 72 件，日杂用品 45 件，眼镜 32 件、床上用品 28 件等。主要反映的问题有：一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；二是商家不按约定送货、安装或不履行三包售后义务。

投诉量排第四的服装鞋帽类 449 件，占商品类投诉量的 6.75%。其中，鞋 144 件，裙子 86 件，裤子 59 件，T 恤 46 件，外衣 42 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。

投诉量排第五的首饰类 304 件，占商品类投诉量的 4.57%。其中天然玉石 184 件，黄金首饰 86 件，白银首饰 14 件等。主要反映的问题有：一是商家出售和田玉涉嫌虚假宣传、以次充好，直播带货平台购买和田玉纠纷等；二是黄金首饰质量问题及拖延售后问题。

## （二）服务类投诉

服务类投诉同比下降 19.97%。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、旅游服务，共占服务类投诉量的 64.6%。

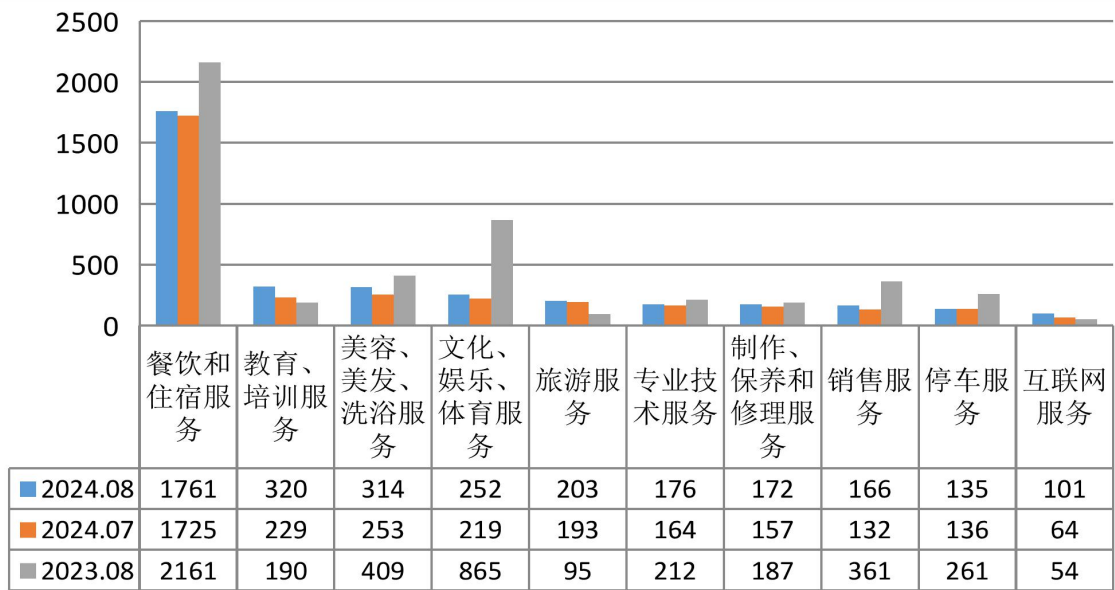


图 5 服务类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的餐饮和住宿服务 1761 件，占服务类投诉量的 39.91%。其中，餐饮服务 1413 件，住宿服务 348 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；二是餐厅、酒店不按约定提供餐食；三是餐饮或住宿未明码标价或低标高结收费。

投诉量排第二的教育培训服务 320 件，占服务类投诉量的 7.25%。其中高等教育服务 199 件，技能培训服务 99 件。主要反映的问题有：一是学历提升培训退费问题；二是培训机构虚假宣传及未按合同约定提供服务问题。

投诉量排第三的美容美发洗浴服务 314 件，占服务类投诉量的 7.12%。其中，美容美发服务 197 件，洗浴按摩服务 116 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。

投诉量排第四的文化娱乐体育服务 252 件，占服务类投诉量的 5.71%。其中，健身服务 124 件，参观游乐服务 67 件，表演艺术服务 31 件，放映服务 29 件等。主要反映的问题有：一是商家不按约定提供服务内容；二是因商家未按约定开业，搬迁等不予退款等不及时履行售后服务问题。

投诉量排第五的旅游服务 203 件，占服务类投诉量的 4.6%。其中，境内旅游 199 件，境外旅游 2 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 2962 件，售后服务问题 2140 件，合同问题 1899 件，质量问题 1389 件，价格投诉 852 件，共占投诉总量的 83.5%。

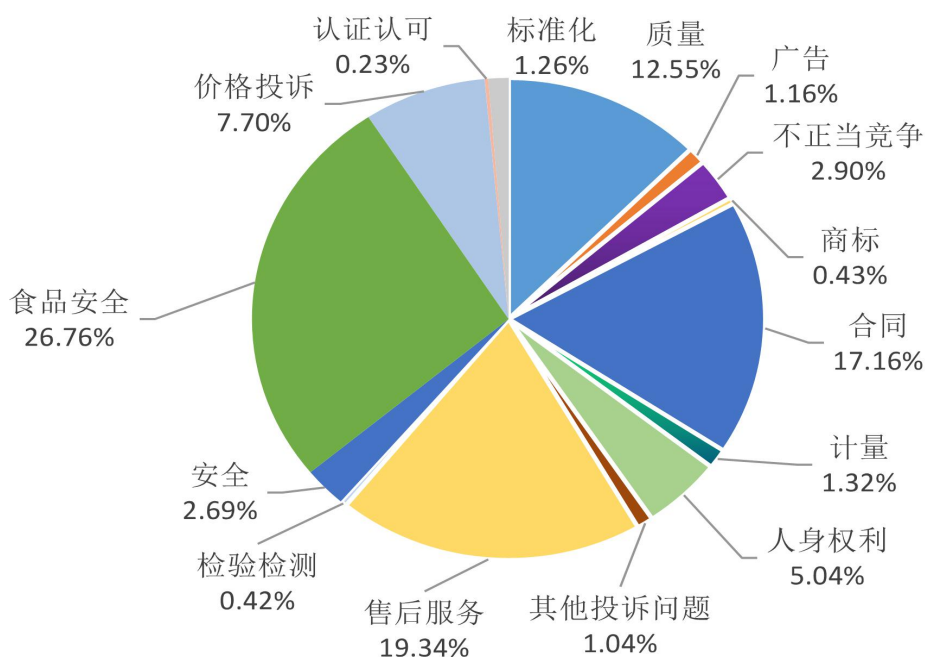


图6 8月份投诉问题占比情况

#### (四) 8 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)有限公司华凌综合市场(涉及市场内 68 家经营主体)	75	商户出售的门窗、家具、电器、板材等装修材料质量问题及商家违约问题
新疆众好教育咨询有限公司	47	学历提升虚假宣传, 退费纠纷
新疆华凌工贸(集团)有限公司建材进出口基地(涉及市场内 36 家经营主体)	38	商户出售的门窗、电器、家具、板材等装修材料质量问题及商家违约问题
新疆凯纳特实业有限公司喀什彩贝乐超市	32	豆腐、酸奶、肉类异味等食品安全问题及洗衣粉、洗发水等外包装破损
新疆恒源百瑞环保科技有限公司	29	下载投资 APP 未按时返利
喀什亿家超市有限公司	27	部分商品未明码标价, 售后服务滞后
新疆鸿学智创教育科技有限公司	26	学历提升虚假宣传, 退费纠纷
新疆博学在线科技有限公司	23	学历提升虚假宣传, 退费纠纷
喀什华盛时尚广场有限公司	20	服装鞋子质量问题, 售后服务滞后
新疆成考云教育咨询有限公司	19	学历提升虚假宣传, 退费纠纷

### 三、举报情况数据分析

8 月份, 12315 指挥中心共收到举报 2731 件, 同比上升 5.16%。其中, 涉及商品类 1625 件, 涉及服务类 1106 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	902	餐饮和住宿服务	422
2	化妆品	103	美容美发洗浴服务	104

3	家居用品	67	销售服务	79
4	交通工具	61	教育、培训服务	75
5	药品	55	文化、娱乐、体育服务	57

商品类举报中，食品类举报量排首位，占商品类举报的55.51%。商品类举报的主要问题有：一是食品过期、变质，食品内非法添加，存在食品安全隐患等；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；三是家居用品以假充真、以次充好问题；四是经营者涉嫌出售假冒伪劣车辆零部件、机油等；五是部分商家未经许可在京东、天猫等线上平台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38.16%。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；二是美容美发服务机构在美团平台宣传其使用的商品或提供服务存在误导消费；三是销售人员在推销时对商品或服务作出引人误解的虚假宣传；四是教育培训机构涉嫌虚假宣传，发布不实信息诱导消费；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，超范围经营，未按规定亮照经营等。

按举报问题分类，排名前五位的事项是：食品安全违法行为695件，占比25.45%；侵害消费者权益行为527件，占比18.93%；不正当竞争行为260件，占比9.52%；价格违法行为213件，占比7.8%；其他市场监管领域违法行为188件，占比6.88%。



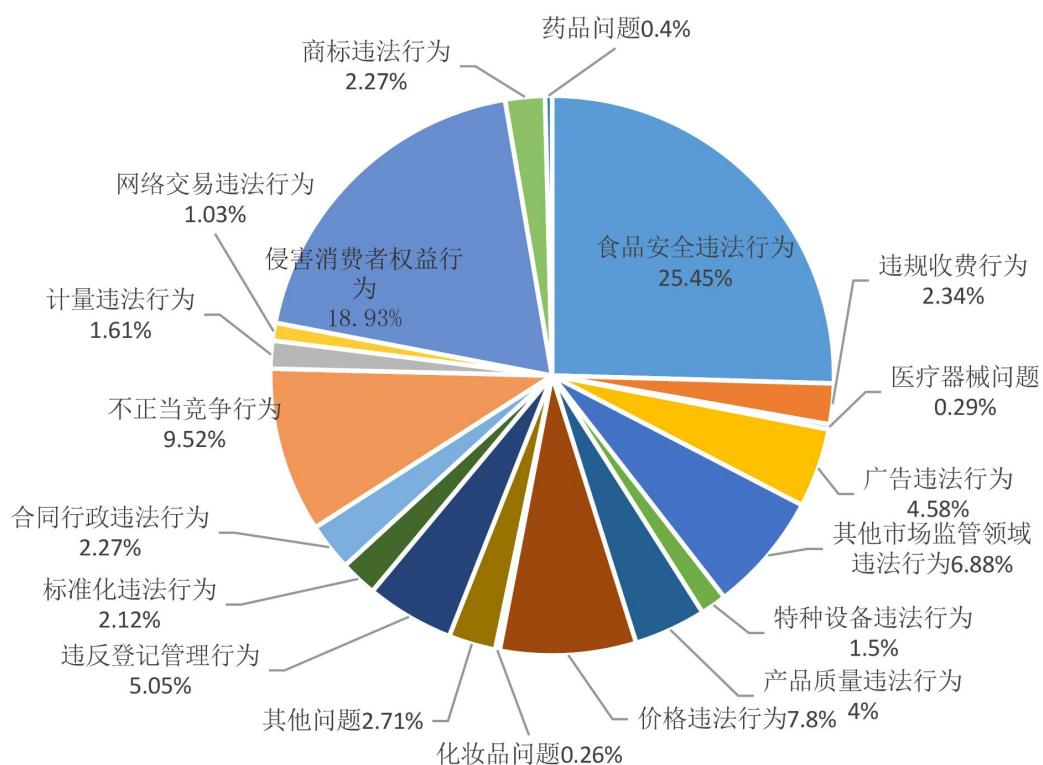


图7 8月份举报问题占比情况

#### 四、咨询情况

8月份，共接到咨询 31969 件，均为电话咨询，同比上升 3.17%。其中属于市场监管系统职责范围的咨询 11631 件，不属于市场监管系统职责范围的咨询 20338 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 10797 件，消费服务 269 件，商品交易 207 件，网络交易 121 件，市场主体登记注册 111 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8月20日消费者彭先生拨打12315热线投诉,反映其在乌苏市217国道哈希乐勒根达坂服务区购买中药材(石斛),该处未明码标价收取费用,并且未经过允许将药材磨成粉强行让消费者购买,协商无果,要求执法人员协调处理。

**【处理过程及结果】**接到投诉后,塔城地区乌苏市市场监管局工作人员经过现场核查发现,商家的所有产品均进行了明码标价,但未经消费者允许打磨成粉,经调解,商家退还消费者16000元,消费者寄回购买的石斛。

**【案例评析】**《消费者权益保护法》第十六条规定,“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。”商家未经消费者同意打磨成粉,违反双方约定,应当退还消费者货款。

**【案例提供单位】**库尔勒市市场监督管理局

**典型案例二：**2024年6月21日消费者卡先生拨打12315投诉称,2023年12月在高昌区强力电动车维修服务部购买价值3500元的电动车,于近日在行驶过程中突然出现自燃现象。造成电动车前面部分燃烧殆尽,并给消费者造成心理伤害。联系高

昌区强力电动车维修服务部要求处理，但是该电动车销售店处理状态消极，不予处理，消费者卡先生无奈之下通过 12315 投诉，希望由市场监管部门协调处理。

**【处理过程及结果】**该投诉转至管辖地高昌区市场监督管理局处理，经联系双方了解情况，执法人员进行现场核查调查取证，发现消费者卡先生投诉情况基本属实。对商品出现的质量问题，执法人员向高昌区强力电动车维修服务部详细宣传讲解我国《消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》的相关规定，经多次协调，高昌区强力电动车维修服务部认识到自己的错误，并同意给消费者卡先生更换新的同品牌电动车，并向消费者卡先生赔礼道歉。消费者卡先生表示满意，目前双方达成调解协议。

**【案例评析】**本案是典型的产品质量问题导致的消费纠纷。随着电动自行车的热销，电动自行车的质量投诉也水涨船高。在选购电动自行车时，不能只关注“速度”而忽视了其他配件的质量和整体安全性能。《消费者权益保护法》第十一条规定：“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利”第五十二条规定：“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”。由于车辆本身的质量问题，经营者应当向消费者作出赔偿。

**【案例提供单位】**吐鲁番市市场监督管理局

## 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](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 9 月 9 日