

新疆维吾尔自治区 12315 投诉举报指挥中心 10 月份消费维权数据分析

一、基本情况

10 月份，12315 投诉举报指挥中心共接收咨询、投诉、举报 48971 件，日均受理 1579 件。其中，咨询 35908 件，占总量 73.33%；投诉 10191 件，占总量 20.81%，已办结 8167 件，办结率 80.14%；举报 2872 件，占总量 5.86%，已办结 2182 件，办结率 75.97%。10 月共计为消费者挽回经济损失 460.2 万元。

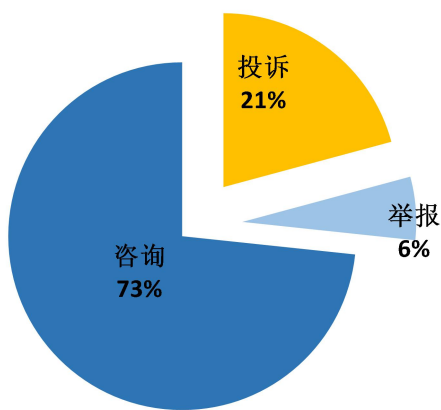


图1 10月份投诉举报咨询占比图

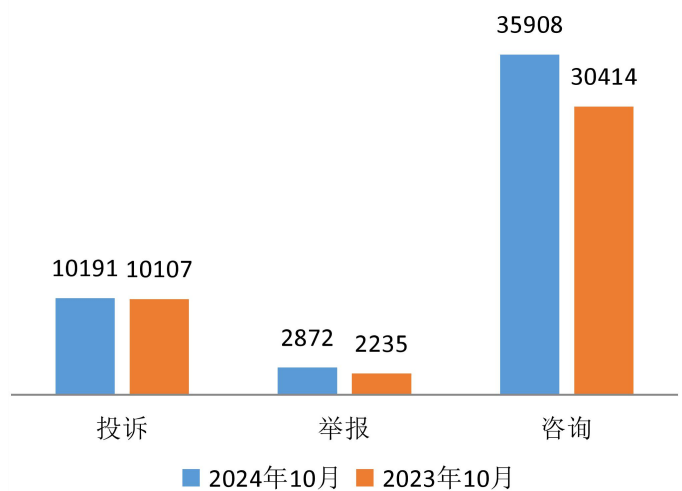


图2 10月份受理量同比情况

与去年同期相比，投诉举报咨询总量上升 14.54%。其中举报量、投诉量、咨询量分别上升 28.5%，0.83%、18.07%，为消费者挽回经济损失较去年同期下降 19.65%。

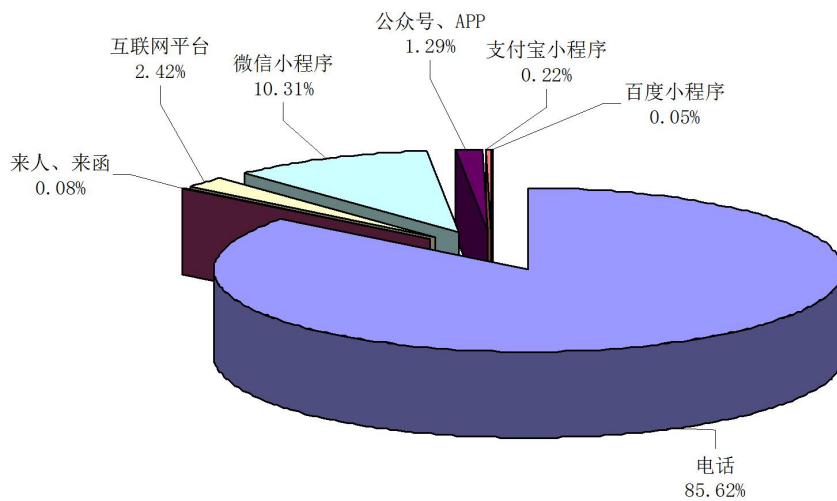


图3 接收渠道占比图

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 85.62%。具体情况是：12315 热线 41930 件，12315 微信小程序 5049 件，12315 互联网平台 1187 件，12315APP 和公众号 632 件，支付宝/百度小程序 133 件，来访、来函 40 件。

二、投诉情况数据分析

10 月份，12315 投诉举报指挥中心共接收投诉 10191 件，同比上升 0.83%。其中，商品类投诉 6451 件，占投诉总量 63.3%；服务类投诉 3740 件，占投诉总量 36.7%。

（一）商品类投诉

商品类投诉同比上升 15.53%。投诉量排前五位的商品大类分别是食品类、家居用品类、服装鞋帽类、交通工具类、首饰类，共占商品类投诉量 74.04%。

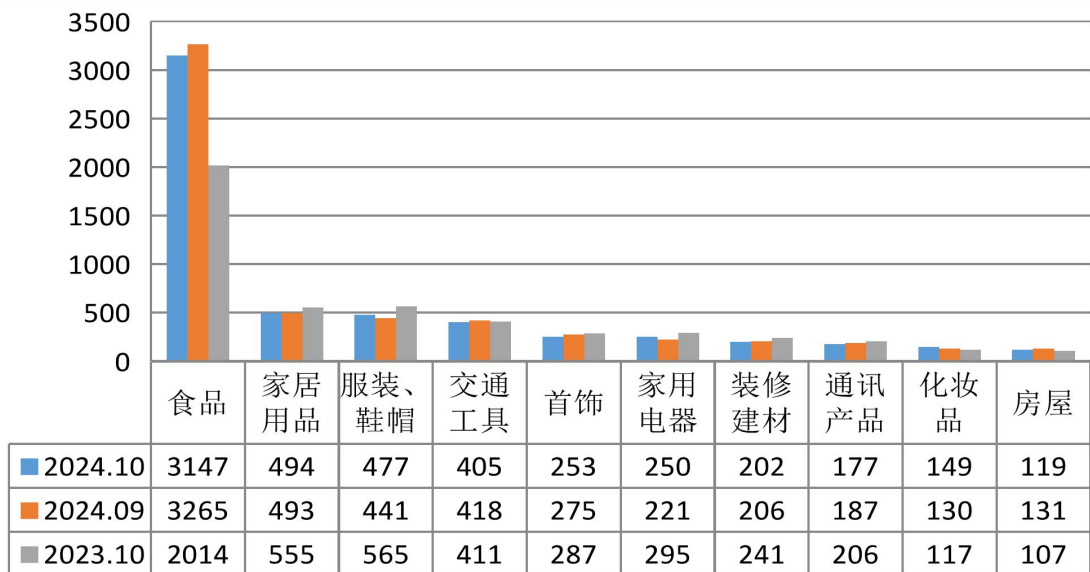


图4 商品类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的食品类 3147 件，占商品类投诉量 48.78%。其中，普通食品 2376 件，酒和饮料 349 件，食用农产品 328 件，保健食品 39 件等。主要反映的问题有：一是食品安全问题，如食品涉及夹杂异物、变质，超过保质期等；二是食品未明码标价；三是销售的食品存在虚假宣传和功效夸大等；四是食品缺斤短两及三无食品等。

投诉量排第二的家居用品类 494 件，占商品类投诉量 7.66%。其中，家具 262 件，日杂用品 54 件，厨房用品 53 件，眼镜 33 件，床上用品 31 件等。主要反映的问题有：一是商家不按约定送货、或者送货的型号与购买时型号不符；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；三是商家介绍的商品情况与实际商品不符，消费者要求退款遭拒及售后服务不到位等。

投诉量排第三的服装鞋帽类 477 件，占商品类投诉量 7.39%。其中，鞋 143 件，外衣 112 件，裤子 52 件，裙子 45 件等。主要反映的问题有：一是质量问题，如鞋类存在鞋面开裂、开胶、鞋底断裂等质量问题，服装存在面料起球、褪色、开线、破洞、缩水等质量问题；二是售后服务问题，商品出现质量问题时商家拒绝退换货，不履行国家规定或与消费者约定的三包义务。

投诉量排第四的交通工具类 405 件，占商品类投诉量 6.28%。其中，汽车及汽车零部件 330 件，自行车及其零部件 56 件，摩托车、助力车 19 件。主要反映的问题有：一是汽车在保修期内发动机、变速器等部件出现故障；二是 4S 店在汽车出现故障时拖延维修等售后问题；三是新能源汽车在质保期内出现性能故障等。

投诉量排第五的首饰类 253 件，占商品类投诉量 3.92%。其中天然玉石 155 件，黄金首饰 63 件，白银首饰 9 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；二是黄金首饰不明码标价等价格欺诈行为；三是首饰变形、断裂等质量问题及拖延售后问题；四是“一口价”金饰计价方式不明确及设置不合理的置换条件。

（二）服务类投诉

服务类投诉同比下降 17.31%。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、文化娱乐体育服务、教育培训服务、销售服务，共占服务类投诉量 63.29%。

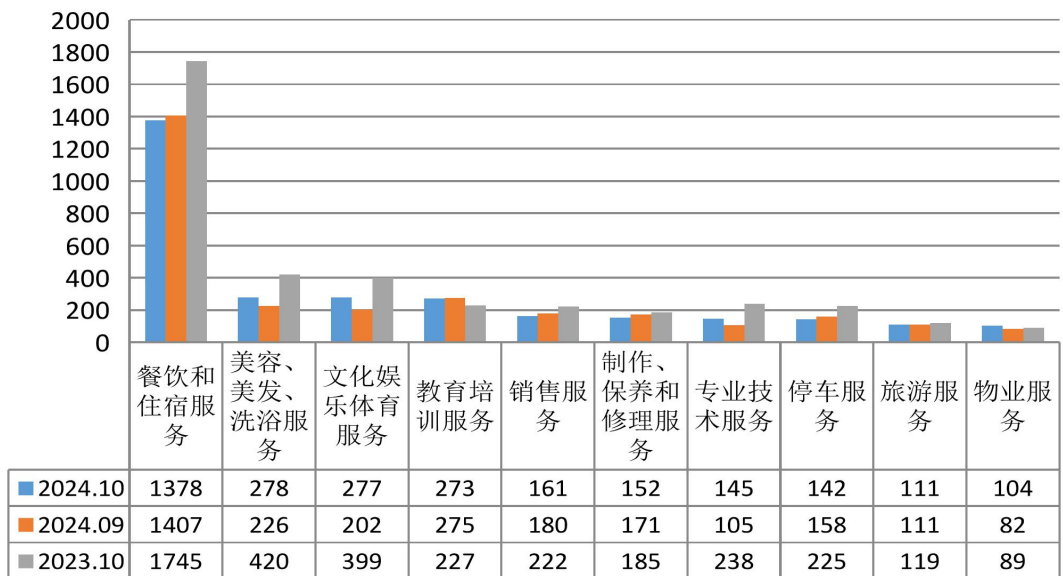


图 5 服务类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的餐饮和住宿服务 1378 件，占服务类投诉量 36.84%。其中，餐饮服务 1140 件，住宿服务 238 件。主要反映的问题有：一是就餐过程中提供的餐食内有异物、食材不新鲜，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；四是餐饮店未按规定公示经营资质和健康证明。

投诉量排第二的美容美发洗浴服务 278 件，占服务类投诉量 7.43%。其中，美容美发服务 173 件，洗浴按摩服务 105 件。主要反映的问题有：一是美容美发产品质量不合理，以次充好；二是商家由于经营不善等问题关门歇业终止服务，导致消费者预付消费办卡容易退卡难；三是商家未按约定提供服务或存在利用格

式条款限制消费者权利。

投诉量排第三的休闲娱乐体育服务 277 件，占服务类投诉量 7.41%。其中，健身服务 140 件，参观游乐服务 61 件，表演艺术服务 52 件，放映服务 20 件等。主要反映的问题有：一是商家与消费者办卡时的宣传、承诺不符；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。

投诉量排第四的教育培训服务 273 件，占服务类投诉量 7.3%。其中高等教育服务 171 件，技能培训服务 91 件。主要反映的问题有：一是夸大师资力量、培训效果等虚假宣传问题；二是中断培训或退出培训后剩余的相关费用难以退回等问题。

投诉量排第五的销售服务 161 件，占服务类投诉量 4.3%。其中，零售服务 31 件，订购服务 27 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 3068 件，售后服务问题 1844 件，合同问题 1779 件，质量问题 1204 件，价格投诉 712 件，共占投诉总量 84.46%。

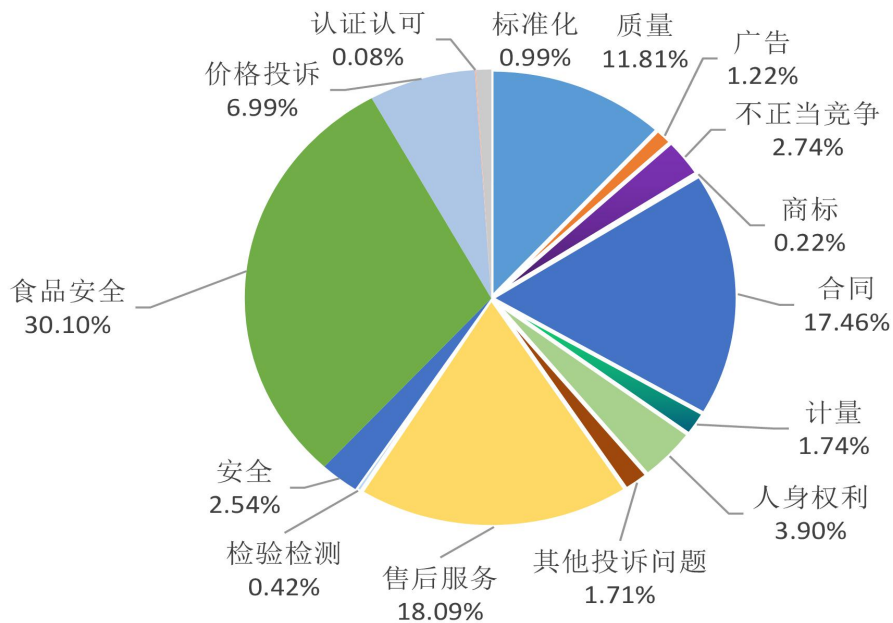


图6 10月份投诉问题占比情况

(四) 10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48家经营主体)	55	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
新疆华凌工贸(集团)有限公司建材进出口基地(涉及市场内48家经营主体)	48	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
高新区(新市区)银川路浩宇游泳健身会所	35	店铺停业,预付卡退费纠纷
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费纠纷
新疆众好教育咨询有限公司	24	学历提升虚假宣传,退费纠纷
新疆鸿学智创教育科技有限公司	21	学历提升虚假宣传,退费纠纷
新疆汇嘉时代百货股份有限公司乌鲁木齐北京路购物中心	17	食品、服装鞋帽、首饰质量问题及餐饮食品安全问题

乌鲁木齐新边界贸易有限公司	16	线上平台出售的干果变质、分量不足，
新疆成考云教育咨询有限公司	16	学历提升虚假宣传，退费纠纷
新疆博学在线科技有限公司	16	学历提升虚假宣传，退费纠纷

三、举报情况数据分析

10月份，12315指挥中心共收到举报2872件，同比上升28.5%。其中，涉及商品类1771件，涉及服务类1101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	1003	餐饮和住宿服务	372
2	化妆品	186	美容美发洗浴服务	143
3	家居用品	74	销售服务	87
4	交通工具	52	教育培训服务	79
5	服装鞋帽	46	文化娱乐体育服务	75

商品类举报中，食品类举报量排首位，占商品类举56.63%。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发布的广告涉嫌虚假宣传或夸大宣传，欺骗和误导消费者；三是家居用品以假充真、以次充好问题；四是部分商家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 33.79%。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 655 件,占比 22.8%；侵害消费者权益行为 485 件，占比 16.89%；不正当竞争行为 391 件，占比 13.61%；其他市场监管领域违法行为 194 件，占比 6.75%；广告违法行为 181 件，占比 6.3%。

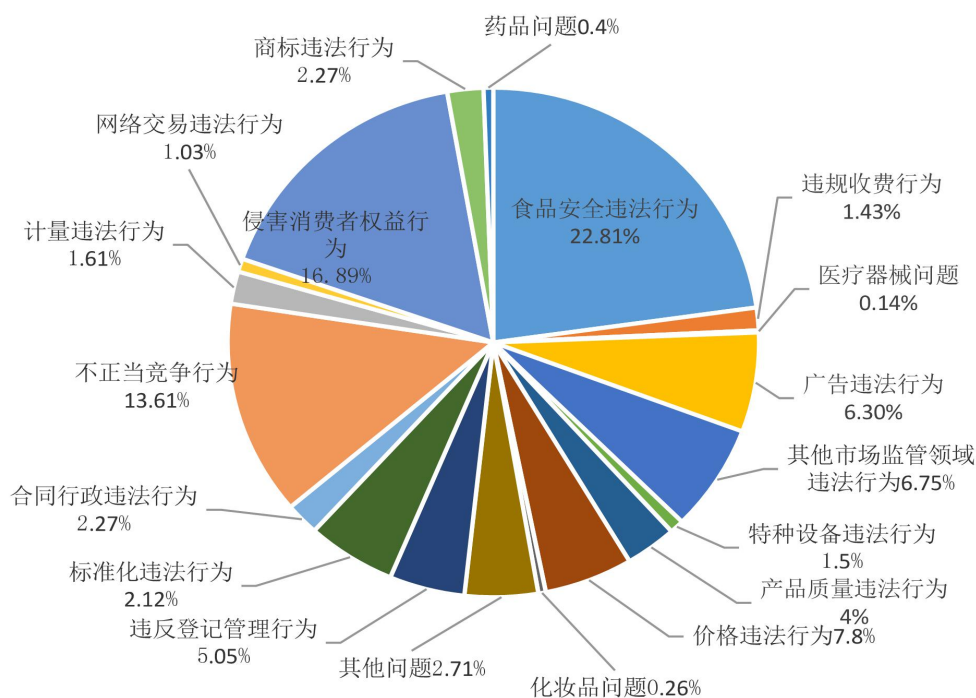


图7 10月份举报问题占比情况

四、咨询情况

10月份，共接到咨询35908件，均为电话咨询，同比上升18.07%。其中属于市场监管系统职责范围的咨询12898件，不属于市场监管系统职责范围的咨询23010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12308件，消费服务140件，商品交易130件，市场主体登记注册125件，网络交易91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、房屋租赁、物业服务、旅游、通信、税务发票、劳动纠纷等。

五、典型案例

典型案例一：2024年7月29日消费者拨打12315反映，称托克逊县盛源建材城院内某家具生活馆在给消费者定制家具过程中，未提供任何测量及其他服务，未告知格式条款合同中注意事项，要求全额退意向金12680元，希望市场监管部门协调处理。

【处理过程及结果】该投诉转至管辖地托克逊县市场监督管理局，经执法人员现场核查，经核实，托克逊县某家具生活馆2024年7月14日与消费者签订“家具样板间征集协议”，合同标的为51000元，支付定金12680元。该合同内容中项目类别明细之外，报价增值细则：“合同签署后不得随意更改或取消，如因一方原因单方面取消订单的，需要承担合同总价30%的违约金。”消费者因合同签订后，截止7月29日未提供任何测量及其他服务为由提出解除合同，双方因违约金问题出现纠纷。调解过程中，

执法人员对双方讲解《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《合同行政监督管理办法》、《新疆维吾尔自治区合同格式条款监督条例》等内容，经调解，该家具生活馆由于已对消费者提供设计服务，家具生活馆负责人同意退款 10000 元。

【案例评析】合同格式条款是经营者为了重复使用而预先拟定的合同，应当遵循公平原则，不得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。消费者签订合同之前仔细阅读合同条款，尤其注意免责条款的内容以及违约取消条款，对条款存疑时，应当及时要求进行加以更改或增加相关内容，尽可能准确理解合同信息，审慎签订合同。

【案例提供单位】吐鲁番市市场监督管理局

典型案例二：2024 年 10 月 30 日消费者艾女士拨打 12315 反映，称其于在阿图什市亿丽扎娜婚纱店接受化妆服务，反映双方约定的是师傅化妆，但婚礼当天该处违约让徒弟化妆，艾女士要求该店主将全款退款，但商家不同意退款，希望此事由市场监管部门协调处理。

【处理过程及结果】阿图什市市场监督管理局接到艾女士的投诉后立即派遣工作人员对此事展开调查。工作人员经与双方联系了解事件过程，双方确实在口头协议中说明了要师傅来化妆，但是由于但是店内人多没能履行到该协议。协调双方中店主要求艾女士赔礼道歉方可退款，但艾女士不想道歉，经工作人员再次

协调后，艾女士不用赔礼道歉，直接去商家拿退款金额。商家终于承诺履行退款手续，退还给艾女士其已经支付的款项。

【案例评析】此案系预付消费引起的纠纷。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第二款：“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。”以及《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十二条规定：“经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的，应当与消费者订立书面合同，约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项。经营者收取预付款后，应当按照与消费者的约定提供商品或者服务，不得降低商品或者服务质量，不得任意加价。经营者未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款。经营者出现重大经营风险，有可能影响经营者按照合同约定或者交易习惯正常提供商品或者服务的，应当停止收取预付款。经营者决定停业或者迁移服务场所的，应当提前告知消费者，并履行本条例第二十一条规定的义务。”，结合消费者艾女士和店家的说辞双方有约定，该婚纱店作为经营者应该履行其法定义务，予以退款。同时，结合消费者艾女士提供的“处理方案”中的内容，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第二款“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”之规定，艾女士与该婚纱店所做的关于退款的约定未违反法律法规，该婚纱店应该依照《中华人民共和国合同法》第一百零七条“当事人一方不履行合

同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任”之规定，承担违约责任。在此案的调查处理过程中，该婚纱店并未积极配合消费者协会调处工作，并一度反对消费者艾女士通过诉讼解决此事。而《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条规定了消费者和经营者发生消费者权益争议，可以有五条解决途径，“向人民法院提起诉讼”亦是其中一条，所以消费者协会建议消费者，必要时可以拿起法律的武器维护自己的合法权益，让不诚信的经营者受到其应得的惩罚。

【案例提供单位】克孜勒苏柯尔克孜州市场监督管理局

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12315投诉举报指挥中心

2024 年 11 月 13 日